

Hoe werkt het?

1. Vertel ons wat u nodig hebt. Typ uw vraag zo specifiek mogelijk als u kunt en klik op de knop.
2. Kies de `quick download`. Het `scherm delen` programma wordt automatisch geladen op uw computer.
3. U hebt nu on-line contact met de support afdeling van de DG Groep. De medewerker van de support afdeling helpt u direct op uw computer. Degene die support geeft zit als het ware naast u.
4. Hoe kan dit? Het programma voor `scherm delen` laat zowel de vragensteller als de support medewerker communiceren via een chatbox, uw muis en toetsenbord kunnen als het ware door de supportmedewerker op afstand worden bediend, zo kan deze u dingen laten zien op uw eigen computer. Er is zelfs een mogelijkheid om met een speciaal `whiteboard` te tekenen op uw scherm.

Systeem en netwerkeisen:

Om gebruik te kunnen maken van on line hulp uw computer moet deze aan de volgende eisen voldoen:

- Pentium pc met Windows 95/98/2000/ME/NT 4.0 of XP
- Pc met Pentium 300 MHz of hoger met 64 Mb intern geheugen of meer.
- Internetverbinding met 56K modem of sneller.
- De mogelijkheid om een direct uitgaande TCP connectie te kunnen maken.

Veelgestelde vragen:

Vraag: Hoe werkt deze service?

Antwoord: Als de verbinding tot stand is gebracht, dient een klein programma te worden gedownload. Dit geeft de supportmedewerker de mogelijkheid uw te helpen met uw probleem of vraag, gebruikmakend van de chatbox of de mogelijkheid uw toetsenbord of muis over te nemen voor een snelle en eenvoudige service. Op elk door u gewenst moment tijdens deze sessie kunt u de computer weer overnemen, door eenvoudig weg de muis te bewegen of de sessie (tijdelijk) stop te zetten. Met andere woorden, de supportmedewerker kan het probleem oplossen terwijl u toekijkt, of deze kan u stap voor stap vertellen wat u moet doen. U hebt te allen tijde alles onder controle.

Vraag: Kan de support medewerker in al mijn bestanden kijken zonder mijn medeweten?

Antwoord: Absoluut niet. De `online hulp` is een optie. De supportmedewerker ziet alleen wat u ziet op het scherm en wat u hem toestaat te zien op uw scherm. Als de supportmedewerker denkt dat het nuttig is het scherm te delen of een bestand op uw computer te openen, zal deze toestemming hiervoor vragen, voordat hij/zij dit uiteindelijk doet. De enige manier om een supportmedewerker te laten werken met uw computer is na uw uitdrukkelijke toestemming hiervoor.

Vraag: Kan ik de de chatsessie tussen de support afdeling en mij opslaan later teruglezen?

Antwoord: Ja, dat kan. In de chatbox, waarin u en de support medewerker communiceren, bestaat de mogelijkheid om de dialoog op te slaan. Dit kan door naar de `File` te gaan en te kiezen voor `save chat log`. Door regelmatig tijdens de sessie te kiezen voor `save` te kiezen hebt u steeds de laatste versie van de sessie beschikbaar. Het bestand zal worden opgeslagen als `chatlog.txt`, maar het is ook mogelijk het een andere naam te geven. Tevens bestaat de mogelijkheid om de sessie uit te printen.

Vraag: Kan de support medewerker alles zien op mijn scherm?

Antwoord: Ja. Maar voor de supportmedewerker uw scherm kan bekijken, vraagt deze hiervoor eerst toestemming en verzoekt u documenten die vertrouwelijke informatie bevatten te sluiten.

Vraag: Is dit programma virusvrij?

Antwoord: Ja, het programma is veilig. Wij zijn over deze materie net zo bezorgd als u. Regelmatig worden er updates en controles op virussen uitgevoerd. Dit zorgt ervoor dat onze technologie aan de hoogste eisen voldoet en u verzekerd bent van een goede service. De melding die u in uw scherm krijgt is een standaard melding. Deze krijgt u automatisch als u executable bestanden download van internet. U kunt deze software veilig opslaan.