

## PREMESSA



- a) L'applicativo è uno strumento per l'erogazione del Servizio di Assistenza Remota utilizzato da **KYBERNES** e basato sull'applicativo Supremo.
- b) L'erogazione del Servizio di Assistenza Remota è un Servizio soggetto ad un rapporto contrattuale di un Servizio di Assistenza tra **KYBERNES** ed il Cliente.
- c) Il Servizio di Assistenza Remota non è un Servizio Gratuito. E' collegato ai rapporti Contrattuali tra **KYBERNES** ed il Cliente.
- d) Ogni Sessione di Assistenza Remota comporta l'addebito al Cliente del Costo del Servizio.
- e) Al termine della Sessione di Assistenza Remota, l'Amministrazione comunicherà il Report e la Rendicontazione delle Attività relative al Portfolio del Cliente.
- f) Nell'ipotesi in cui l'Intervento di Assistenza Remota, per una serie di motivi tecnici, non vada a buon fine, si provvederà ad altre forme di Assistenza (Assistenza On Site, Attività presso CAT, ecc...). Ciò premesso, e che si reputa accettato dal Cliente, si comunica che l'Applicativo è strutturato nel modo che è il Cliente a Richiedere ed Autorizzare il Servizio di Assistenza e a consentire l'Accesso alla propria postazione. In nessun caso potrà essere possibile che vi sia accesso da parte del Servizio di Assistenza Remota senza previa chiamata ed autorizzazione da parte del Cliente.

## COSA E' L'APPLICATIVO HELP.EXE

L'applicativo di Assistenza Remota è una piccola applicazione che non necessita di installazione (cioè, basta provvedere al download dal Sito di **KYBERNES**; una volta scaricato basterà fare doppio clic sulla sua icona ed il programma sarà pronto per il suo utilizzo).

L'Applicativo permette al Servizio di Assistenza di prendere temporaneamente il controllo del computer per l'erogazione del Servizio di Assistenza Remota. La chiusura dell'applicativo da parte del Servizio di Assistenza consentirà il termine della Sessione di Assistenza Remota.

L'applicativo è reperibile sul sito [www.kybernes.it](http://www.kybernes.it) alla Sezione Strumenti



[ Home Dove Siamo Contattaci Strumenti Mappa del Sito Intranet ]

**Kybernes Group** username  
Strumenti  
.....

Il Gruppo  
Kybernes  
Blobj  
Help **download**  
Soluzioni  
Web & Graphic  
Sviluppo  
Servizi  
Gestionale Azienda  
Clienti  
Lavora con noi  
Certificazioni & Brand

**PDA**  
Facendo Clic sull'icona PDA si potrà accedere mediante autenticazione alla Gestione de l'Assistenza PDA.  
Ricordiamo che l'Assistenza sui PDA può essere richiesta a:  
E-mail: [m.ciani@kybernes.it](mailto:m.ciani@kybernes.it) Telefono: **06 97237112**

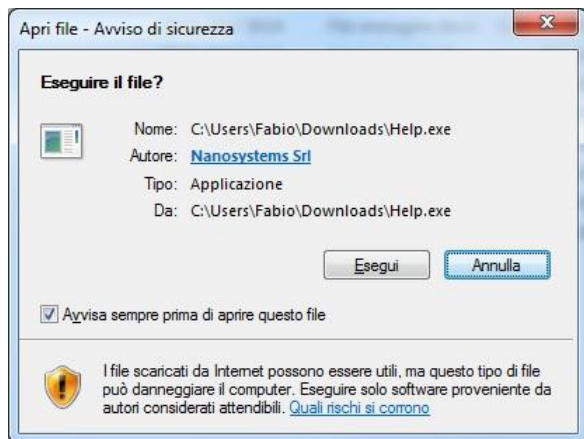
**ASSISTENZA REMOTA**  
Facendo Clic sull'icona ASSISTENZA REMOTA il Cliente Convenzionato potrà accedere al :  
Per accedere al Servizio provvedere al Download dell'eseguibile. Altre istruzioni sono c line. Download. Scarica Manuale Assistenza Remota in PDF  
Per informazioni commerciali inviare mail a [commerciale@kybernes.it](mailto:commerciale@kybernes.it)

## COSA BISOGNA FARE PER UTILIZZARE HELP.EXE

L'utilizzo dell'Applicativo è condizionato all'autorizzazione da parte del Servizio di Assistenza. Pertanto prima di utilizzare l'applicativo è necessario aver contattato il Servizio di Assistenza o gli stessi Tecnici, ed aver concordato le modalità dell'intervento ed aver ricevuto tutte le informazioni sulla Sessione che si intende aprire.

Una volta concordato le modalità di Assistenza, si dovrà (la prima volta) scaricare sul Desktop della propria postazione. Una volta scaricato fare doppio clic per eseguire l'applicativo.

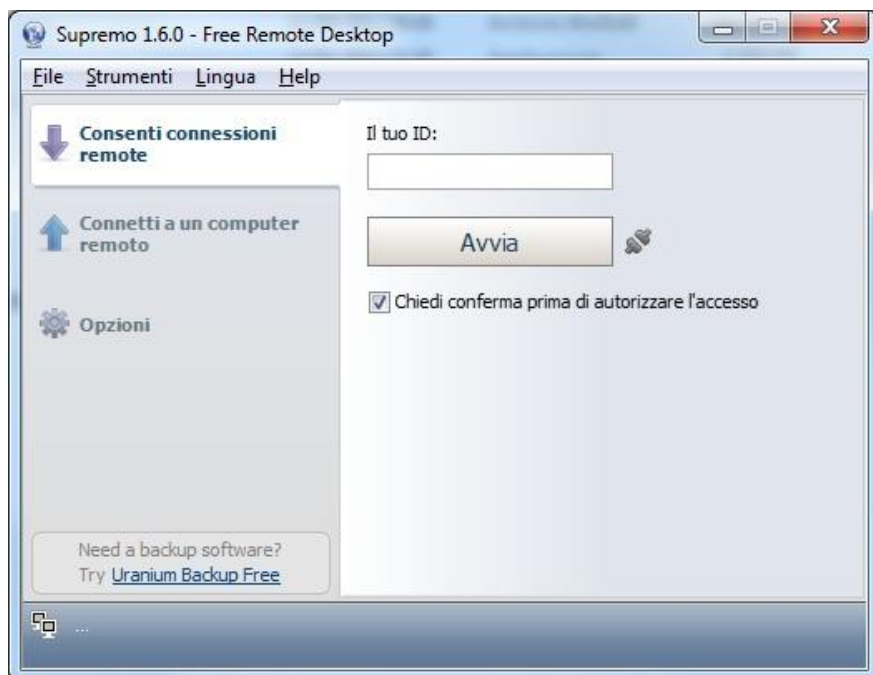
L'esecuzione dell'Applicativo mostrerà la presente finestra:



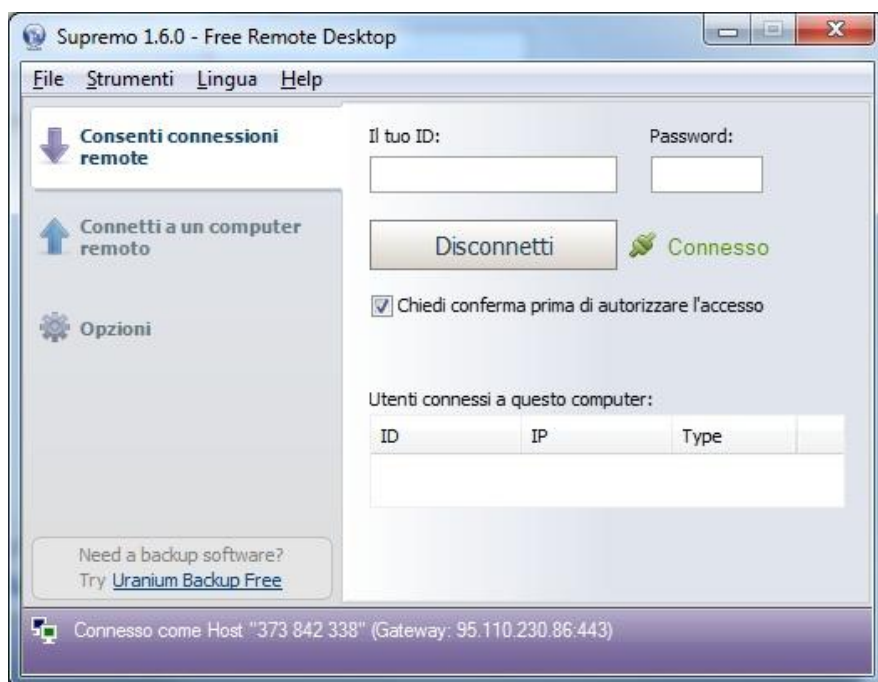
A questo punto, fare clic esegui<sup>1</sup>.

**Nel caso il pc su cui sia necessario effettuare il servizio di assistenza remota sia provvisto di Windows vista, Windows 7 o Windows 8 verrà chiesto di consentire al programma di apportare modifiche. In quel caso cliccare su Si**

Una volta fatto **Esegui**, l'utente si troverà davanti una schermata come questa:



**A questo punto cliccare su avvia**



**Comunicare telefonicamente al Tecnico i dati contenuti nei campi "Il tuo ID" e "Password"**

Questo consentirà l'apertura della Sessione di Assistenza Remota ed il Tecnico provvederà a prendere il controllo della Workstation ponendo in essere tutte le attività necessarie alla risoluzione della problematica rilevata.

Una volta terminato l'intervento la Sessione sarà terminata provvedendo alla disconnessione dal Collegamento