

ISTRUZIONI OPERATIVE SULL'UTILIZZO  
DELL'APPLICATIVO **HELP** PER L'EROGAZIONE  
DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA

## Premessa

- a) L'applicativo è uno strumento per l'erogazione del Servizio di Assistenza Remota fornito da KYBERNES.
- 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.

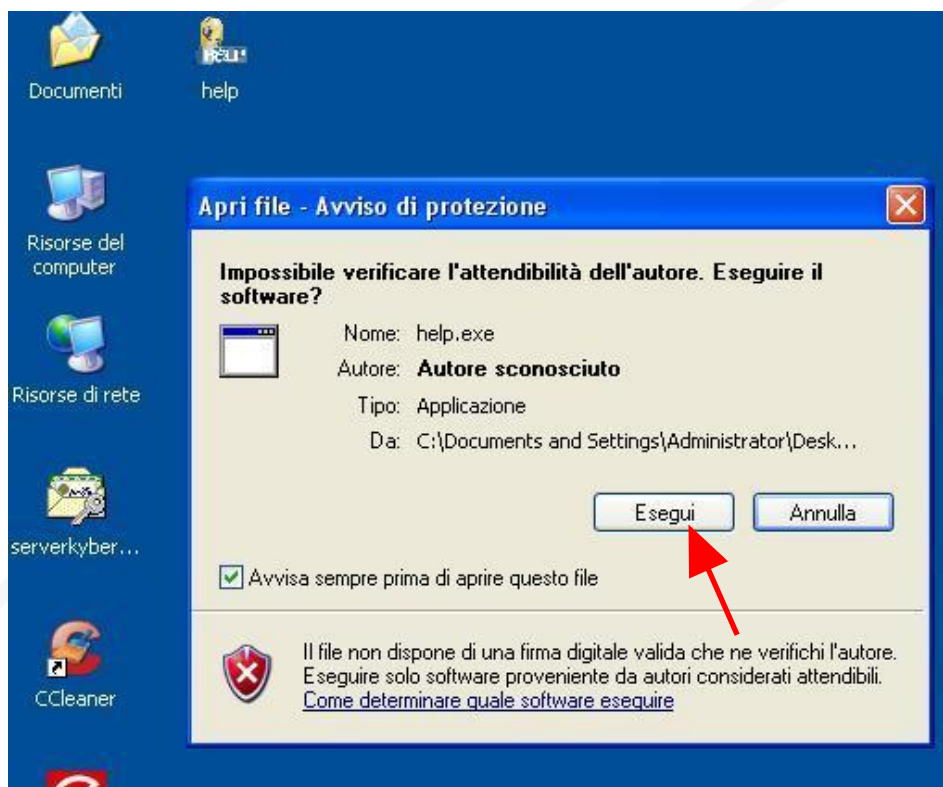
### **COSA BISOGNA FARE PER UTILIZZARE HELP.EXE**

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 (0697237112) ed aver concordato le modalità ed aver ricevuto tutte le informazioni sulla Sessione che si intende aprire.

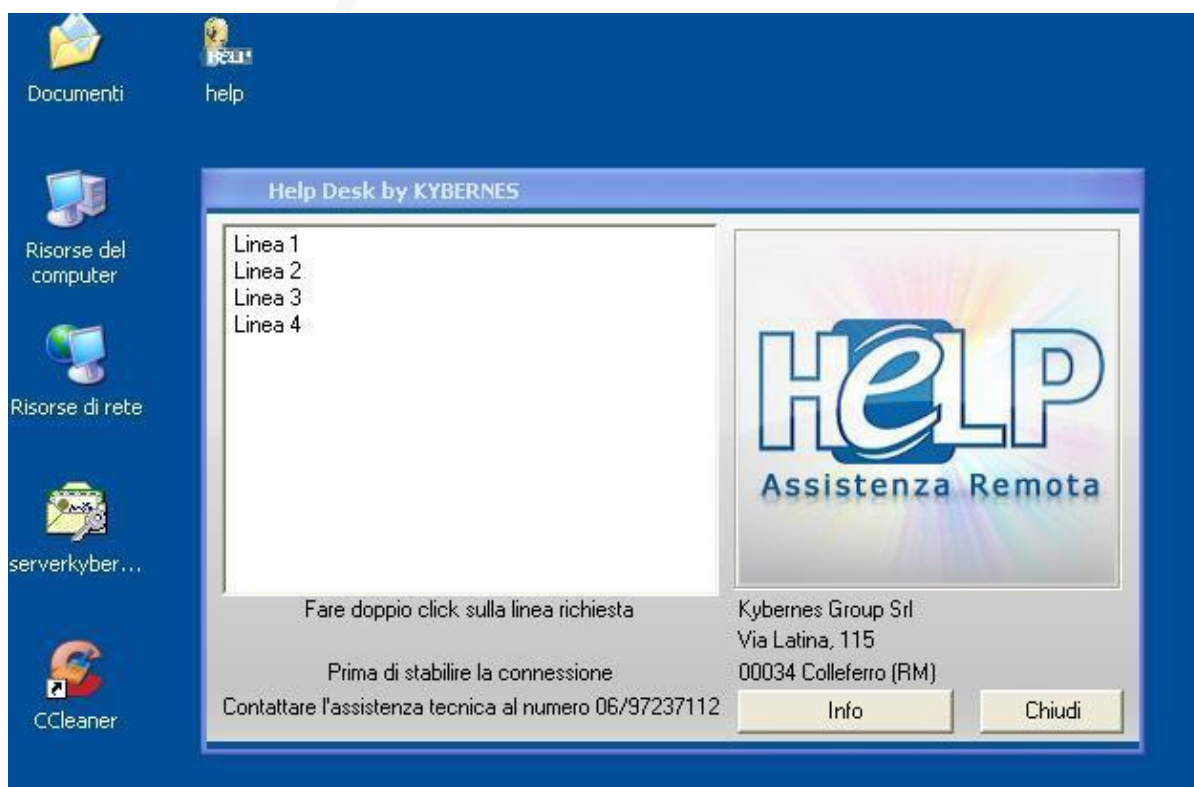
Una volta concordato le modalità di Assistenza, si dovrà (la prima volta) scaricare sul Desktop della propria postazione. Una volta scaricato fare doppio clic per eseguire l'applicativo.

Riassumendo:

- a) download dell'applicativo: dal sito [www.kybernesinformatica.it/strumenti](http://www.kybernesinformatica.it/strumenti) provvedere al download dell'applicativo.



b) Esecuzione dell'Applicativo: fare doppio clic sulla sua icona per eseguirlo. L'esecuzione dell'Applicativo mostrerà la presente finestra:



**A questo punto, fare doppio clic sul Numero di Linea indicata telefonicamente dal Servizio di Assistenza. 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.**