

Dálková správa VIS

Popis produktu

Dálková správa VIS je prostředek, pomocí něhož lze řešit požadavky zákazníka na servis v těch případech, kdy není nutná bezprostřední přítomnost pracovníka VIS přímo u zákazníka. Servisní činnost se provádí přes internet po té, co uživatel (obsluha počítače) spustí Dálkovou správu na svém počítači. Po celou dobu provozu Dálkové správy má zákazník nad svým počítačem neomezenou kontrolu a má možnost kdykoliv spojení přerušit.

- kontrola dat zákazníka přes internet
- nahrazuje placený servisní výjezd pracovníka VIS
- časová a finanční úspora
- požadavek na řešení problému pomocí Dálkové správy nahlásí uživatel standardně na pracoviště HL (telefonicky, e-mailem)

Technická specifikace

- podpůrná služba pro zákazníky VIS
- pro provoz Dálkové správy se používá program TeamViewer (volně šiřitelný – za jeho použití se nic neplatí)

Typické užití

- jídelny s požadavkem na servis SW bez nutné fyzické přítomnosti pracovníka VIS

Nutné programové vybavení

- program TeamViewer

Požadavky na internetové připojení

- nutné plné (neomezené) připojení k internetu

Bezpečnost provozu Dálkové správy

Každého jistě napadne, zda dálková správa nějak neohrozí bezpečnost počítače, na kterém se dálková správa provádí, případně zda nedojde k ohrožení bezpečnosti ostatních počítačů v místní síti. Základními prvky bezpečnosti jsou tyto hlavní body:

- Spojení se zahajuje z počítače zákazníka. V nastavení firewallu (brána do Internetu) místní síť zákazníka není třeba otvírat přístup dovnitř sítě.
- Spojení je vždy směrované na konkrétní počítač ve VIS, nemůže se na něj připojit nikdo jiný.
- Zákazníkův počítač je dostupný, pouze pokud je na něm spuštěný (nestačí mít jen nainstalovaný) program Dálková správa. Jeho ukončením se spojení přeruší a již nejde navázat.
- Zákazník může na svém monitoru sledovat, co pracovník VIS dělá. Z tohoto pohledu je to ekvivalentní k situaci, kdy pracovník VIS sedí přímo u počítače.
- Potenciálně nebezpečnější je pouze možnost pracovníka VIS přenášet obousměrně soubory z/na zákazníkův počítač. Stejný stav ale může nastat, pokud zákazník ponechá pracovníka VIS u svého počítače bez dohledu.

Je tedy vidět, že dálková správa nepřináší žádná rizika oproti návštěvě pracovníka VIS přímo u zákazníka.