

Dálková správa DS TV VIS

Popis produktu

Dálková správa VIS pomocí programu **TeamViewer** (DS TV) 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 zákazník (obsluha počítače) spustí DS TV na svém počítači. Po celou dobu provozu DS TV má zákazník nad svým počítačem neomezenou kontrolu a má možnost kdykoliv spojení přerušit.

Nutné programové vybavení

- TeamViewer verze 9.x
pozn.: licenci za používání programu TeamViewer hradí firma VIS, zákazník nehradí žádný licenční poplatek.

Nutné technické vybavení

- funkční připojení k internetu
pozn: rychlost odezvy ovládání vzdáleného počítače závisí na rychlosti připojení koncového počítače zákazníka.
- povolená komunikace přes internet se servery TeamViewer na portu 80

Bezpečnost provozu Dálkové správy

- spojení se zahajuje z počítače zákazníka. V nastavení firewallu (brána do Internetu) místní síť zákazníka není třeba otvírat přístup dovnitř sítě.
- pracovník VIS se může připojit až po zadání hesla, které mu sdělí zákazník. K počítači zákazníka se bez jeho vědomí nemůže připojit nikdo jiný.
- zákazníkův počítač je dostupný, pouze pokud je na něm spuštěný (nestačí mít jen nainstalovaný) program TeamViewer. 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.
- pracovník VIS má možnost přenášet obousměrně soubory z/na zákazníkův počítač. Zákazník je o tomto procesu informován hlášením na monitoru svého počítače a může kdykoliv přenos souborů ukončit. Z tohoto pohledu je to ekvivalentní k situaci, kdy pracovník VIS sedí přímo u počítače a přenáší data z/na flash disk zasunutý do počítače.

Dálková správa na objednacích boxech a bezobslužných stanicích

- Na objednacích boxech či jiných bezobslužných stanicích standardně pracovníci VIS instalují DS TV. Tato DS je trvale zapnutá, takže umožňuje rychlé řešení případných servisních událostí ze strany VIS. Tato varianta DS je zabezpečena silným (složitým) heslem a také tím, že přístup k počítači je omezen na skupinu pracovníků VIS. V případě požadavku lze domluvit i jiný nestandardní přístup ze strany VIS na objednacích boxech (tato skutečnost může ovlivnit pohotovost a cenu servisu).

Stažení DS TV VIS

- program TeamViewer určený k provozu DS TV VIS je dostupný na adrese:
<http://web.visplzen.cz/zakaznicka-podpora/dalkova-sprava-vis/>

Poznámka

- další informace o programu TeamViewer naleznete na <https://www.teamviewer.com/cs/>

