

Vzdálená pomoc

Poslední aktualizace 3 ledna, 2025

Vzdálenou pomoc poskytujeme našim zákazníkům pomocí připojení vzdálené plochy a programu Teamviewer.

Jak to funguje?

Vzdálené připojení k vašemu počítači je ideálním řešením v případě, kdy je potřeba řešit nějaký problém nebo nastavení z pozice zákazníka. Zákaznická podpora se **po předchozí domluvě** připojí k vašemu počítači a pomůže vám s požadovaným nastavením.

Jak na to?

1. Nejprve je nutné kontaktovat naši zákaznickou podporu a to ze zákaznického účtu autorizovaným požadavkem, případně telefonicky a domluvit si přesný čas.
2. Před samotným připojením si stáhněte pomocí níže uvedeného odkazu do vašeho počítače pomocníka.

[Stáhnout aplikaci Teamviewer](#)

3. Po spojení s pracovníkem zákaznické podpory budete vyžádáni, abyste si spustili tento program. Načte se vám okénko, kde uvidíte Vaše ID a Heslo, to nadiktujete pracovníkovi. Ten se k vám následně připojí.
4. Po ukončení spojení můžete aplikaci ukončit, smazat a nebo si ji ponechat pro případ další potřeby.

Vzdálená pomoc do 15 minut je zdarma, poté může být služba účtovaná dle platného ceníku jako Hodina pracovníka pro nestandardní úkony.