

# Vzdálená pomoc

Poslední aktualizace 15 července, 2024

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.