

Go-secure Live Support brengt de experts naar uw werkplek

Wie kent het niet de moeizame ondersteuning over de telefoon met de daarbij horende onduidelijkheid en verwarring: 'waar bent u nu?', 'wat ziet u op uw scherm?'. Go-secure Live Support maakt service verlenen makkelijk, snel en vooral doeltreffend. InterCommIT ServiceDesk medewerkers kunnen ter plekke actie ondernemen zonder fysiek naar u toe te komen en dus ook zonder tijdsverlies.

Met één druk op de knop de experts in huis

U geeft per telefoon aan dat u behoefte heeft aan ondersteuning. Via een link op de website opent u samen met de ServiceDesk medewerker een Live Support sessie. Na uw toestemming kan hij of zij op uw scherm kijken waar de problemen zich voordoen en de benodigde acties uitvoeren terwijl u meekijkt. Dit bespaart u de moeite om de fout te zoeken, mogelijke oplossingen te proberen en zorgt er voor dat u snel weer verder kunt.

Niet alleen geschikt om problemen op te lossen

Go-secure Live Support is inzetbaar als er problemen zijn maar is daartoe zeker niet beperkt. Het is ook uitermate geschikt om een InterCommIT ServiceDesk medewerker instellingen van uw Go-secure toepassing aan te laten passen of hem/haar om advies te vragen. U kunt dus veel sneller gebruik maken van onze kennis en expertise van Go-secure toepassingen. Ten slotte kunnen ook updates van Go-secure met Go-secure Live Support voor u geïnstalleerd worden op afstand.

Hoe werkt het dan precies?

- U en de ServiceDesk medewerker bellen met elkaar;
- Via een link op onze website start u een Go-secure Live Support sessie door middel van een tijdelijke download van het programma;
- De ServiceDesk medewerker start het programma op zijn pc en de server genereert een sessienummer;
- U voert het sessienummer in dat u krijgt van de ServiceDesk medewerker. De verbinding is tot stand gebracht;
- U en de ServiceDesk medewerker kunnen nu, na uw toestemming, op elkaars beeldscherm kijken, bestanden gezamenlijk bewerken en uitwisselen en u kunt zelfs toestaan de besturing van uw computer over te nemen;
- Met slechts een muisklik kunt u de Go-secure Live Support sessie weer afsluiten;
- Na het afsluiten van de support

sessie wordt ook het Go-secure Live Support programma verwijderd;

- Het verkeer tussen u en de ServiceDesk medewerker is geheel beveiligd en dus onzichtbaar voor anderen.

Starten zonder software te installeren

Voor het gebruik van Go-secure Live Support is geen specifieke software nodig. Via de button op de website wordt een tijdelijke download gemaakt van een ong. 400 kb exe bestand. Uw pc blijft onveranderd dus geen DLL's en registry instellingen e.d.

Het enige wat u nodig heeft is een pc met minimaal Windows 98 en internettoegang.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met sales@intercommit.nl of onze website bezoeken: www.intercommit.nl/page/diensten/go-secure_livesupportservice.html.

