

# VetSoftware.eu V2

## Instrucțiuni pentru instalarea asistenței de la distanță versiunea documentului 1.0, 5.10.2007

### 1) Ce este „VetSoftware.eu asistență de la distanță” ?

Clienților existenți și celor potențiali, societatea noastră le oferă posibilitatea serviciului asistenței de la distanță referitoare la dotările programului VetSoftware.eu.

Asistența de la distanță constă în posibilitatea conectării de la distanță a lucrătorului nostru, pe instalația (computerul) clientului, unde este posibil lucrul integral pe acel computer, la fel ca și cum tehnicianul ar fi prezent la locul respectiv.

Este necesar ca, termenul conectării și asistența propriu-zisă să fie stabilite dinainte cu tehnicianul, astfel încât, atât dumneavoastră cât și tehnicianul să aveți timp să colaborați împreună și să rezolvați problema respectivă.

Termenul se poate stabili prin oricel fel de mijloc curent de comunicație, deci telefonic, e-mail, etc. Lista contactelor posibile este menționată în finalul acestui document.

Serviciul acesta permite pentru clienții noștri o cale foarte rapidă, practică și sigură de ajutor, în cazul problemelor concrete legate de software-ul nostru.

Singurul lucru de care aveți nevoie este, ca la computerul dumneavoastră să fie instalat produsul VetSoftware.eu în versiunea 2.0.6 sau într-alta mai nouă și conectarea la internet cu o viteză suficientă.

### 2) Când este posibilă utilizarea „VetSoftware.eu asistență de la distanță” ?

Asistența de la distanță poate să fie utilizată în cazurile următoare:

- probleme referitoare la instalarea și configurarea aplicației
- probleme cu instalarea și reinstalarea cheilor de licență
- înlăturarea dificultăților în urma căderii aplicației (de exemplu, în cazul căderii sistemului operativ)
- școlirea și luarea la cunoștință cu software-ul nostru

În cazul în care, aveți alte probleme sau aveți nevoie de un alt ajutor, nu ezitați și contactați-ne.

### 3) Este sigur ? Datele mele vor fi protejate ?

Ne dăm seama cu seriozitate deosebită de importanța protejării datelor clienților noștri. Tocmai din motivul acesta, am ales această soluționare tehnică.

- principiul propriu-zis de comunicație este întemeiat pe baza protocolului VNC, care face parte dintre cele mai sigure modalități de transfer. Ceea ce se petrece în computerul clientului, este transmis automat sub formă de imagini la terminalul tehnicianului și deci, în timpul transferului de date nu există pericolul interceptării datelor
- în timpul lucrului, din computerul clientului nu sunt expediate nici un fel de alte date, decât cele care sunt obligatorii pentru funcționarea asistenței de la distanță propriu-zise

- software-ul, care este necesar pentru stabilirea legăturii **NU ESTE** pornit automat, clientul trebuie să-l pornească manual, de asemenea clientul trebuie să aprobe explicit conectarea tehnicianului nostru, iar după restartarea computerului, programul nu este pornit automat pentru o nouă legătură
- clientul vede pe computer ce face tehnicianul, deci poate să urmărească lucrul acestuia, pașii individuali și în caz de nelămuriri sau de suspiciuni, clientul poate oricând să întrerupă legătura

#### 4) Instalarea și pornirea asistenței de la distanță

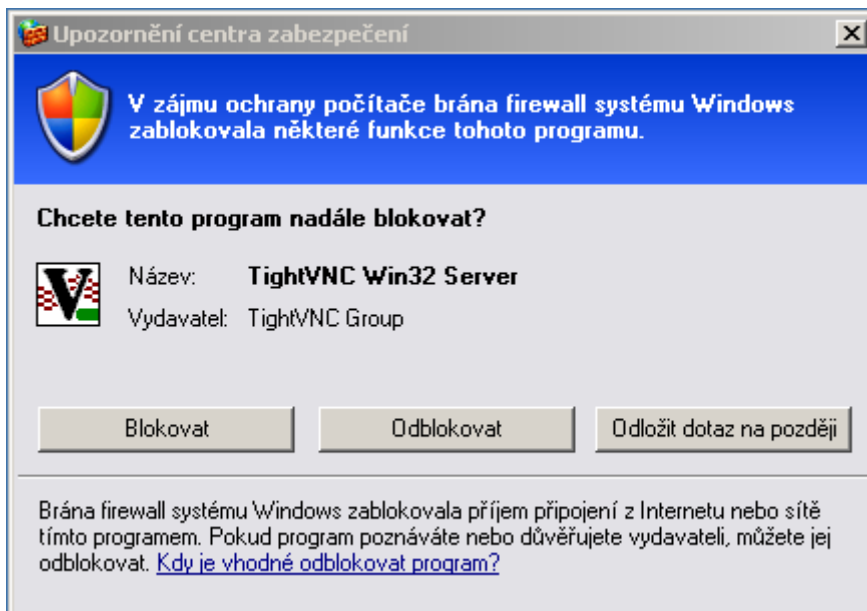
**Atenție, important !** Tehnicianul nostru trebuie să fie informat dinainte, despre cererea dumneavoastră referitoare la asistența de la distanță deoarece, în caz contrar, se poate întâmpla că, legătura nu se va realiza și de aceea stabiliți mai bine în prealabil termenul conectării !

După instalarea pachetului de bază VetSoftware.eu (versiunea 2.0.6 eventual update-ul versiunii 2.0.6), în afara iconului pentru pornirea programului propriu-zis, pe display-ul computerului dumneavoastră se afișează și alți doi iconi:

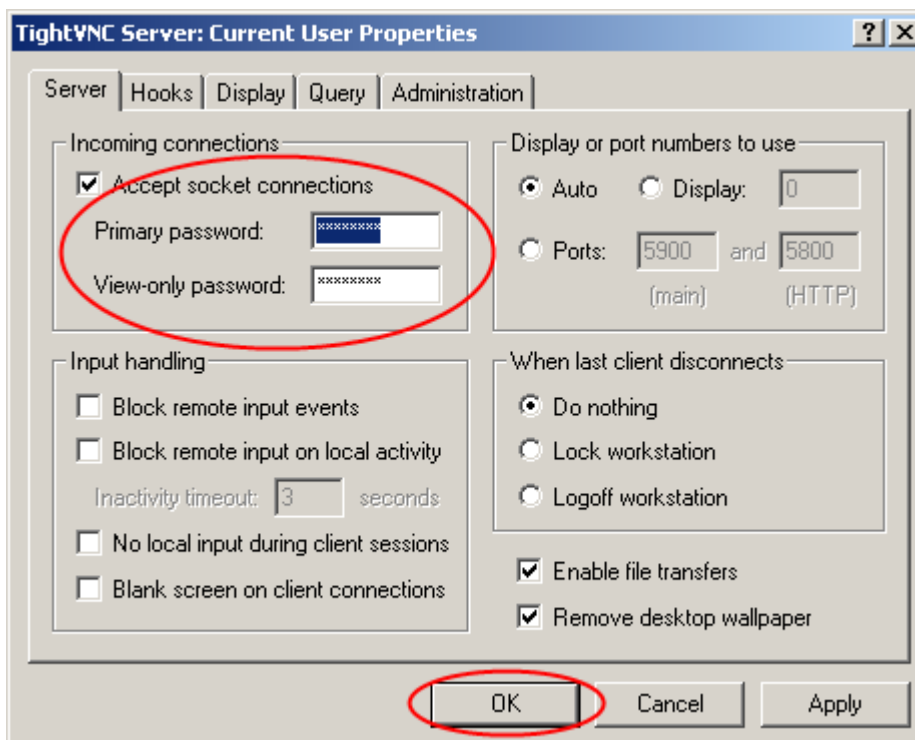


Iconul cu denumirea de „VetSoftware – instrucțiuni pentru asistență de la distanță” este chiar acest document PDF pe care tocmai îl citiți, al doilea icon „VetSoftware – asistență de la distanță” este programul propriu-zis prin care deschideți posibilitatea de legătură. Programul îl porniți prin click dublu pe acest icon.

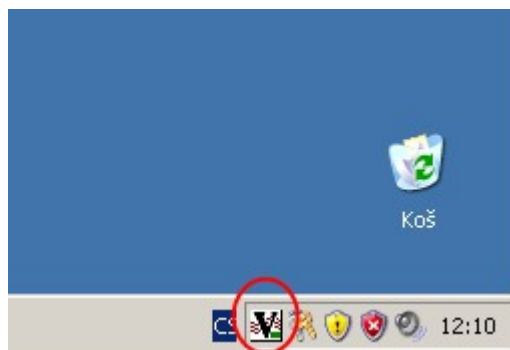
După pornirea acestui program, veți fi întrebat de către sistemul Windows (numai pentru Windows XP și Vista) despre aprobarea comunicației programului cu rețeaua de Internet. Fereastra este trecută în altă imagine, aprobarea o efectuați prin click pe tasta *Deblocați*.



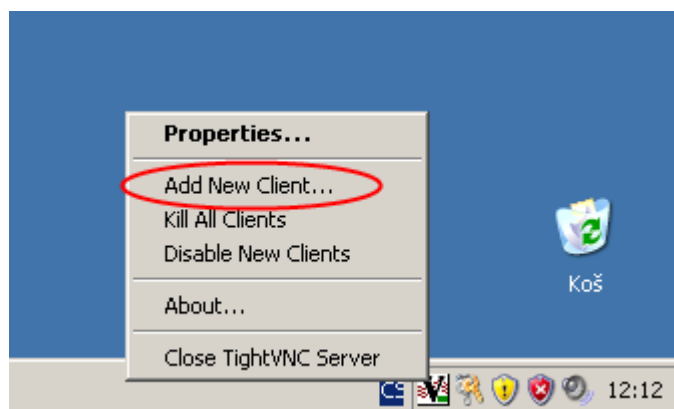
După aprobare, veți avea deja afișată fereastra principală a programului pentru asistența de la distanță (altă imagine). Aici este obligatorie doar completarea câmpului *Primary password* și *View-only password*. Vă rugăm să completați o parolă ușor de reamintit, această parolă o veți transmite tehnicianului pentru a putea lua legătura cu dumneavoastră. După completare dați click pe tasta *OK*.



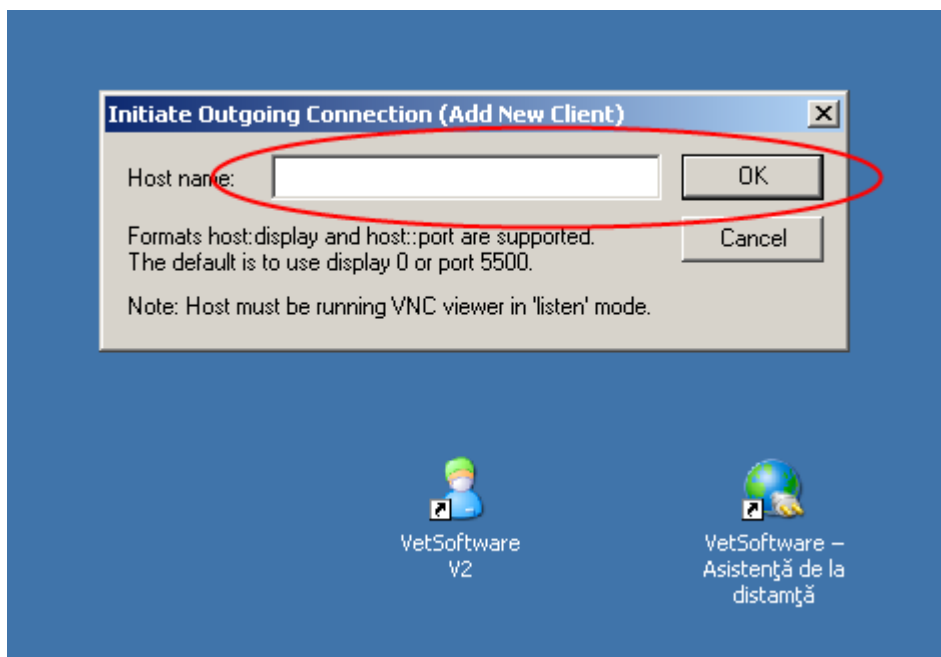
Prin click pe tasta OK fereastra dispare și se minimalizează între ceilalți iconi din banda sistemului Windows (tray). Această bandă – tray se află în partea dreaptă, inferioară a display-ului computerului, unde se află de exemplu ceasul. Imaginea demonstrativă indică în cerculețul roșu iconul menționat.



Prin click pe acest icon cu tasta **dreaptă** a mouse-ului, afișați meniul și alegeți opțiunea *Add New Client*.



Acest meniu poate să dispară și în mijlocul ecranului se va afișa o fereastră mică pentru dialog (la altă imagine) în care, pe câmpul *Host name* completați adresa IP sau denumirea pe care va indicat-o tehnicianul.



Probabil va fi vorba despre una dintre denumirile:

- [servis1.vetsoftware.eu](http://servis1.vetsoftware.eu)
- [servis2.vetsoftware.eu](http://servis2.vetsoftware.eu)

Prin click pe tasta *OK* deschideți asistența de la distanță și puteți urmări în liniște activitatea tehnicianului.

## 5) Încheierea legăturii și stabilirea din nou a acesteia

Pentru încheierea legăturii, prin click pe dreapta în partea tray a programului, este posibilă terminarea sau eventual restartarea computerului dumneavoastră.

În caz de necesitate pentru o nouă legătură, este suficientă pornirea programului menționat prin iconul de pe display, în continuare prin click pe dreapta în partea tray, se deschide meniul și opțiunea *Add New Client*, apoi se introduce numele sau IP –ul pe care vi l-a comunicat tehnicianul.

## 6) Contacte prin care puteți stabili asistența de la distanță:

Adrese de e-mail	<a href="mailto:info@vetsoftware.ro">info@vetsoftware.ro</a>
Numere de telefon	00420 246 035 011 00420 326 538 556
Numere de telefoane mobile	00420 739 029 063 00420 723 875 784
Skype	Vetsoftware.eu