

# ETÄTUKI KOTIIN JA TOIMISTOON

Tervetuloa käyttämään etätukea. Etätuen avulla voimme tarjota apua ongelmien ratkaisuun tai ohjelmien asennuksiin.

Etätuki-toiminolla asiantuntija voi tarkastella käyttäjän tietokoneen työpöytää ja ottaa tietokone tilapäisesti hallintaansa, jotta hän voisi ratkaista ongelman tai neuvoa käyttäjää monimutkaisen tehtävän eri vaiheissa . Yhteys on tietoturvallinen ja sallit koneellesi pääsyn vain itse määritellyn ajan.



## Miksi etätuki?

Kuinka usein olet todennut, että olisi hyvä kun voisi soittaa jollekin joka välittömästi olisi **paikan päällä** auttamassa IT-ongelmissa.

## Hyöty?

Etätukea voi käyttää esimerkiksi viruksien poistamiseen, ohjelmien tai kirjoittimien asennuksiin ja tietoturvan tarkastukseen. Käytännössä kaikki tietokoneen hallinta ja neuvonta voidaan hoitaa sujuvasti etäyhteyden avulla.

## Mitä tarkoittaa etätuki?

Etätuki tarkoittaa käyttäjän auttamista hänen omalla koneellaan internetin välityksellä.

Yhteyden avulla tukihenkilö näkee käyttäjän tietokoneen näkymän juuri sellaisena kuin käyttäjä itsekkin sen näkee.

Tukihenkilö voi tarvittaessa pyytää tietokoneen etähallintaa, jonka avulla pystyy hallitsemaan koneen näppäimistöä ja hiirtä.

## Toimintaperiaate

A). Käyttäjä antaa **aina** erikseen luvan koneen käyttöön.

B). Käyttäjä voi katkaista etäistunnon koska tahansa.

C). Etäistuntoa ei voi uudelleen käyttää ilman käyttäjän hyväksyntää.

## Onko yhteys turvallinen?

Kyllä, tukihenkilö pitää tietää siihen liittyvä salasana. Ilman salasanaa yhteyttä **ei** käynnistetä. Tämän jälkeen käyttäjä saa vielä ilmoituksen etäyhteysoyennöstä oman tietokoneen näytölle, joka pitää vielä **erikseen** hyväksyä istunnon aloittamiseksi.

## Näenkö mitä koneellani tapahtuu ?

Kyllä, käyttäjä näkee koko ajan edessään mitä hänen koneellaan tapahtuu ja voi aina katkaista etäistunnon tarvittaessa.

## Vaatimukset ?

Toimiva internetyhteys.

## Kustannukset

A). Asiakaskohtainen tukisopimus

tai

B). 15€/ 15 min

Hinnat .ALV 22 %

## Lisätietoa palvelusta:

[www.datalemon.com](http://www.datalemon.com)

Y-tunnus 2073034-2

[myynti@datalemon.com](mailto:myynti@datalemon.com)