

CZYM JEST POMOC ZDALNA?

Większość problemów związanych z komputerami wymaga przeprowadzenia wstępnej diagnostyki, przeanalizowania przyczyny powstania i odnalezienie rozwiązania. W tym celu osoba uprawniona – **Informatyk** - potrzebuje przyjrzeć się problemowi w komputerze za pośrednictwem monitora, gdzie następnie wprowadza stosowne poprawki za pomocą myszki i klawiatury zmierzające do naprawy problemu.

Podczas gdy praktycznie każdy z Nas posiada, wraz z komputerem, dostęp do Internetu, istnieją rozwiązania umożliwiające bezpieczne oglądanie przez Internet tego, co widzisz na monitorze swojego komputera, przy jednoczesnym sterowaniu myszką i klawiaturą. Pomoc odbywa się za pośrednictwem połączenia internetowego, stąd nazwa **pomoc zdalna**, znana też, jako **zdalne połączenie**.

Jeśli masz problem z komputerem, **najpierw skontaktuj się z Nami**. Analiza problemu i **diagnoza jest bezpłatna**. Nie obawiaj się także o koszty połączenia telefonicznego - **oddzwaniamy**. Możesz też opisać problem przez formularz kontaktowy dostępny całą dobę. Dopiero po pomyślnej diagnozie, możesz zgodzić się na rozpoczęcie naprawy przez Internet.

Opłaceniu zamówienia dokonasz po pomyślnym przeprowadzeniu pomocy komputerowej.

zadzwoń
791 - 622 - 740

Bezpośrednie przeprowadzenie naprawy i pomocy na Twoim komputerze, wymaga odpowiedniego oprogramowania, które umożliwi bezpieczne i jednorazowe połączenie z komputerem. Nasze usługi realizowane są za pośrednictwem znanej aplikacji **TeamViewer**.



Jako Klient, **potrzebujesz pobrać na swój komputer** wyżej wymieniony program, w celu uruchomienia. Pomocne jest także bezpośrednie połączenie telefoniczne w celu bieżącej rozmowy w trakcie naprawy.

Aby doszło do jednorazowego połączenia Informatyka z Twoim komputerem, wymagany jest przede wszystkim **dostęp do Internetu** oraz **podanie klucza dostępu**, wygenerowanego jednorazowo przez aplikację TeamViewer.

Zdalne połączenie jest bezpieczne i może być przerwane w dowolnej chwili zarówno po stronie Klienta jak i po stronie Informatyka, który skończył naprawiać problem. Należy jednak zapewnić prawidłowe źródło zasilania.

Dlaczego warto skorzystać z takiej formy naprawy problemów z komputerem przez Internet? O czym decyduje przewaga naprawy zdalnej w odróżnieniu od serwisu stacjonarnego?

Oto najważniejsze zalety pomocy zdalnej:

- **dostępna z każdego miejsca w Polsce (i na świecie)**

Wystarczy dostęp do Internetu. W małej miejscowości, gdzie trudno o fachową pomoc informatyczną. W wielkim mieście, gdzie korki drogowe skutecznie utrudniają lub co najmniej zniechęcają Nas do udania się do serwisu stacjonarnego. Na wakacjach w hotelu, gdy przydarzy się nieoczekiwany problem.

- **bezpłatna diagnoza**

Przed rozpoczęciem naprawy, sprawdzamy, w czym tkwi problem oraz ustalamy cenę za usługę. Po pomyślnie zrealizowanej usłudze, wystawiamy fakturę lub paragon. Wystarczy tylko imię, nazwisko i adres e-mail (do przesłania faktury). Płatności dokonasz poprzez przelew elektroniczny, na pocztę lub w banku – na dane zawarte w fakturze.

- **bezpłatny kontakt telefoniczny**

Połączenie telefoniczne jest wymagane w celu sprawnej komunikacji. Połączenie może trwać nawet kilka godzin. Dlatego nie ponosisz kosztów rozmowy. W przypadku kontaktu zagranicznego, realizujemy połączenia głosowe przez Internet za pośrednictwem Skype, WhatsApp i Facebook Messenger.

- **możliwa o każdej porze**

Realizowana codziennie od 8:00 do 24:00. Także w dni wolne od pracy (niedziele i święta) lub innym dogodnym terminie.

- **szybka**

Realizacja zamówienia może być rozpoczęta nawet w ciągu kilkadziesiąt minut bez potrzeby umawiania się na przyjazd Informatyka. Z tego powodu jest wykonywana sprawniej bez zbędnego oczekiwania, w wielu przypadkach praktycznie „od ręki”. Gdy właśnie napotkasz problem w komputerze, wystarczy zadzwonić i udostępnić połączenie zdalne.

- **znacznie tańsza**

Tam, gdzie usługi informatyczne w stacjonarnym serwisie sporo kosztują lub są niewystarczająco dobrze realizowane. W małych firmach, które nie mogą sobie pozwolić na zatrudnienie Informatyka na pełny etat. Pomoc prowadzona zdalnie przez Internet nie wymaga kosztownego i czasowego dojazdu do Klienta, a przy tym dodatkowych opłat za miejsce parkingowe na czas wykonywania usługi.

- **nie narusza miru domowego**

Jeśli pomoc dotyczy osoby prywatnej w domu, często wizyta Informatyka może być kłopotliwa dla domowników (późna pora dnia, małe dzieci, zwierzęta, bałagan, choroba, remont). Niekiedy wizyta Informatyka może przysparzać dodatkowych problemów (wymóg czekania na przybycie w określonych godzinach, przygotowanie się i ubranie).

- **nie narusza Twojej prywatności**

Oddając komputer do serwisu stacjonarnego (na mieście), nie masz pewności, czy serwisant nie przeglądał Twoich prywatnych zdjęć lub dokumentów, gdyż nie widzisz, co tak naprawdę robi poza Twoją obecnością. Podczas pomocy zdalnej, masz pełną kontrolę nad tym, co wykonuje Informatyk. Widzisz postęp jego pracy, każdy ruch i to „gdzie zagląda” w katalogi. Możesz więc przerwać jego czynność zarówno na komputerze jak i podczas trwania rozmowy telefonicznej.

- **bezpieczna**

Połączenie zdalne jest realizowane w bezpieczny sposób, wyłącznie przez upoważnioną osobę, jaką jest Informatyk. Cały proces odbywa się za zgodą Klienta, który umawia się z Informatykiem na rozpoczęcie połączenia po podaniu klucza dostępu wygenerowanego jednorazowo przez program TeamViewer. Kolejne połączenie wymaga podania Informatykowi nowego klucza dostępu.

- **nie marnuje Twojego czasu**

Podczas gdy Informatyk pracuje zdalnie na Twoim komputerze, możesz wykorzystać swój cenny czas bez mozolnego pilnowania postępu pracy. Możesz odpocząć lub przyglądać się jak Informatyk pracuje, cały czas widząc ekran swojego komputera. Po skończeniu pracy, Informatyk zadzwoni do Ciebie, abyś zweryfikował jego naprawę.

- **nie wymaga noszenia sprzętu**

Drukarki, skanery, routery i inny sprzęt, z którym łączysz się w domu, nie musisz przynosić z komputerem do serwisu, aby zdiagnozować problem. Nie musisz dokonywać uporczywych, podwójnych wizyt w serwisie w celu odbioru naprawionego sprzętu (laptopa), dzięki czemu oszczędzasz swój czas i pieniądze.

- **obserwujesz i uczysz się**

Bezpośrednio na Twoim ekranie komputera, widzisz postęp pracy, przy okazji ucząc się. Oferujemy cenne porady podczas naprawy i rozmowy telefonicznej. Jednocześnie otrzymujesz wiedzę na temat stanu swojego komputera, dzięki czemu wiesz, jaka była przyczyna, aby uniknąć w przyszłości np.: ponownej infekcji.

Niestety pomoc zdalna nie zawsze może być zrealizowana. Możesz jednak skontaktować się telefonicznie. Być może Informatyk nakieruje Cię na rozwiązanie problemu poprzez rozmowę.

Oto wady pomocy zdalnej, które uniemożliwiają połączenie lub mogą sprawiać problemy:

- **wymaga sprawnego łącza internetowego**

Pomoc zdalna nie odbędzie się, jeśli masz problem z dostępem do Internetu (awaria routera, awaria u Twojego dostawcy Internetu, ułamany kabel sieciowy, źle zmontowany wtyk RJ-45 kabla sieciowego, błąd zalogowania się do sieci WiFi, zablokowany dostęp z powodu błędnie skonfigurowanego programu zabezpieczającego).

- **wymaga sprawnego technicznie sprzętu**

Komputer musi poprawnie się uruchamiać i załadować system operacyjny Windows. Jeśli widzisz czarny ekran lub komputer w ogóle nie reaguje na polecenia, najprawdopodobniej trzeba będzie udać się bezpośrednio do serwisu stacjonarnego zajmującego się awariami i naprawą sprzętu elektronicznego. Identyczna sprawa dotyczy sprzętu komputerowego (drukarka, skaner, router, klawiatura, mysz, monitor).

- **wymaga dostępu do systemu Windows**

Jeśli nie możesz zalogować się do pulpitu (błąd wczytania konta użytkownika, samoistne wyłączenie się komputera), prawdopodobnie uszkodzeniu uległ sam system operacyjny Windows. Pomoc zdalna przez Internet uniemożliwia ponowną instalację systemu Windows. Jeśli zapomniałaś(eś) hasła dostępu do konta użytkownika komputera.

- **wymaga zachowania ostrożności**

Niektóre operacje (podział dysku na partycje, instalacja sterowników) wymaga ponownego uruchomienia komputera i przeprowadzenia czynności poza systemem Windows.

Mimo, iż operacja wykonywana jest automatycznie, to Informatyk nie ma nad nią kontroli, gdyż nie widzi jej postępu na ekranie. W takim przypadku ważne jest zachowanie ostrożności i komunikacja telefoniczna z Klientem – szczególnie w przypadku utraty zasilania w wyniku zaniku dostawy prądu, przypadkowego uruchomienia komputera ponownie lub przypadkowego wyłączenia zasilania przez Klienta.