

Távoli segítségkérés (CTRL+ALT+H) TeamViewer QuickSupport



Készült: 2022.10.07.

Tartalomjegyzék

1. Általános ismertetés	3
Megkötések/Érvényesség	3
2. Szükséges beállítások	3
3. Használat	3
4. Program legfrissebb verziója	4
5. Esetleges hibaüzenetek	4

1. Általános ismertetés

A Vision-Software Kft. távoli segítségnyújtásához használható TeamViewer speciális, ún. QuickSupport változata, amely telepítés és licence vásárlása nélkül futtatható a kliens gépeken. A felhasználó a program letöltése után azonnali segítséget tud kérni a Vision-Software Kft. vagy belső support munkatársaitól.

Gyors képernyőmegosztási kérelmet indíthat (pl. a felhasználó a saját gépén meg tud mutatni egy problémaelhárító felhasználónak, átadhatja a gép irányítását, így gyorsabb, egyszerűbb a segítségnyújtás)

Megkötések/Érvényesség

Az Octopus8 mappába a TeamViewerQS.exe-t be kell másolni és erre hivatkozni kell az octopusban.

2. Szükséges beállítások

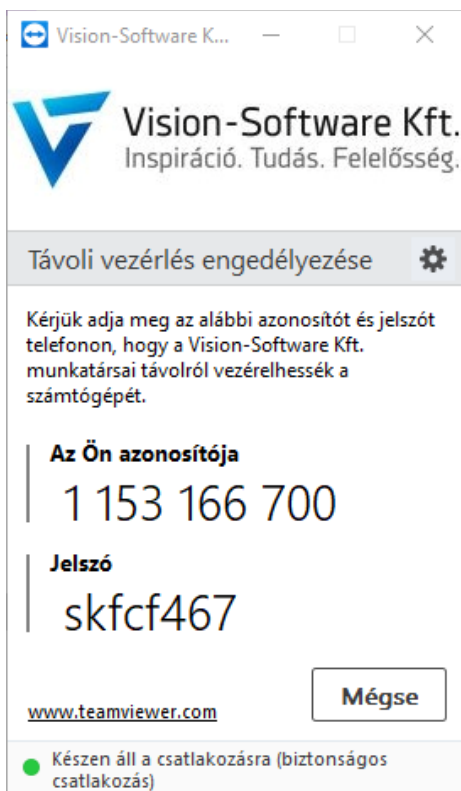
1. Paraméter (1678 - Távoli segítségkérés könyvtára)
2. Fájl elhelyezése Octopus8 mappába (Letöltés: <https://get.teamviewer.com/visionsoftwarequick>)

3. Használat

Ez a „Távoli segítségkérés” menüpont alatt érhető el. (Gyors billentyűkombináció: **Ctrl+Alt+H**)

Menü: \ Törzsadatok \ Cégsadatok \ Távoli segítségkérés

Ilyenkor a háttérben a paraméterekben előre beállított elérési útvonalon lévő dedikált VisionSoft TeamViewer segítségkérő program indul el.



4. Program legfrissebb verziója

<https://get.teamviewer.com/visionsoftwarequick>

5. Esetleges hibaüzenetek

- **Hiba:** A Távoli segítségkérés (1678) paraméterben megadott elérési útvonalon nem található indítható program, kérjük egyeztessen a rendszergazdával
Megoldás: 1678-as paraméterben meg kell adni a TeamViewerQS.exe fájl elérési útját, érdemes az Octopus8 gyökér könyvtárba elhelyezni, mert itt biztosan lesz futtatási joga a felhasználónak.
- **Hiba:** „Teamviewer is running an old version which is out of date.” (**Oka:** Az elérési útvonalon lévő TeamViewerQS.exe verziója túl régi a hozzá kapcsolódódní kívánó felhasználóhoz képest)
Megoldás: Az elérési útvonalon lévő TeamViewerQS.exe-t ki kell cserélni a legfrissebb verzióval, melyet a fenti linken lehet beszerezni. Ezt elég egy felhasználónak (általában IT vagy Octopus adatbázis karbantartó) megtennie, utána az összes felhasználónak ez fog elindulni.