

## Assistenza Remota – Polo 1 - DSIS

### TeamViewer

Cosa deve fare l'utente che non ha a disposizione la nostra versione di TeamViewer.

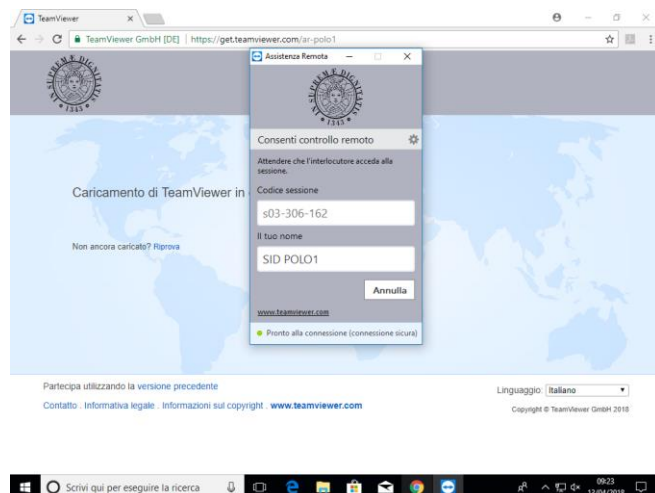
Ottenere la nostra versione di TeamViewer è molto semplice, basta andare sul sito web [www.sid.unipi.it](http://www.sid.unipi.it), sezione “i poli”, quindi cliccare su “Medicina e Farmacia”;



Comparirà quindi, sul menù, la sezione “HelpDesk”, cliccarci sopra; a questo punto vi comparirà, sotto la voce Assistenza Remota, un link, sul quale dovete cliccare.



Attendete qualche secondo per permettere al vostro pc di scaricare TeamViewer. Al termine del download, eseguite il programma in modo da completare l'installazione. A questo punto l'installazione è terminata.



È inoltre possibile creare un collegamento dell'applicazione sul desktop in modo da aprirlo semplicemente con un click. A questo scopo è sufficiente andare nella cartella dove vi sono tutti i download e trasportare il file TeamViewer sul desktop.

Quando l'utente ha bisogno di assistenza, è necessario mettersi in contatto con la nostra sede (0502218560). Se l'operatore del polo reputa che il problema sia risolvibile tramite "assistenza remota", sarà cura dell'utente stesso fare due cose: verificare che la rete internet vi sia; eseguire il software TeamViewer, comunicare il NOME che risulta dopo l'apertura del software. A questo punto comparirà un avviso, dove viene chiesta l'autorizzazione che autorizza ad aprire la sessione di "Assistenza remota". Cliccando su "consenti", si è in condivisione del desktop e l'operatore è virtualmente sul vostro pc.

Cosa deve fare l'utente che ha già a disposizione la nostra versione di TeamViewer.

Quando l'utente ha bisogno di assistenza, è necessario mettersi in contatto con la nostra sede (0502218560). Se l'operatore del polo reputa che il problema sia risolvibile tramite "assistenza remota", sarà cura dell'utente stesso fare due cose: verificare che la rete internet vi sia; eseguire il software TeamViewer, comunicare il NOME che risulta dopo l'apertura del software. A questo punto comparirà un avviso, dove viene chiesta l'autorizzazione che autorizza ad aprire la sessione di "Assistenza remota". Cliccando su "consenti", si è in condivisione del desktop e l'operatore è virtualmente sul vostro pc.

Nel caso non fosse possibile utilizzare TeamViewer si ricorda che le richieste di assistenza vanno mandate a: **[help.polo1@ticket.unipi.it](mailto:help.polo1@ticket.unipi.it)**