ІНСТРУКЦІЯ ДЛЯ КЛІЄНТА

SmartIntegra Підтримка

Програма дає фахівцю SmartIntegra змогу допомогти вам віддалено: налаштувати програми, перевірити комп'ютер, усунути несправність. Доступ з'являється лише тоді, коли ви самі його відкриєте.

Головне

- Без вашого дозволу фахівець підключитися не може. Відкрити доступ можна лише кнопкою на цьому комп'ютері.
- Доступ тимчасовий: ви обираєте від 1 до 8 годин, після цього він закривається сам. Закрити раніше можна будь-коли.
- Фахівець працює через захищений канал з налаштуваннями та програмами. Він не бачить вашого екрана і не керує мишею, а його дії фіксуються в журналі комп'ютера.

Встановлення

Потрібно один раз, займає 2–3 хвилини. Знадобляться права адміністратора комп'ютера.

1. **Відкрийте посилання від фахівця**
   Завантажиться файл виду `SmartIntegra-Support-Setup_XXXX-XXXX-XXXX.exe`. У назві файлу ваш особистий код реєстрації, тому не перейменовуйте його. Посилання діє 7 днів і лише для одного комп'ютера.

2. **Запустіть файл**
   Якщо Windows покаже вікно «Windows захистив ваш ПК», натисніть **Докладніше**, потім **Виконати однаково**. На запит «Дозволити цій програмі вносити зміни?» натисніть **Так**.

3. **Пройдіть майстер установки**
   Далі, **Встановити**, **Завершити**. Якщо майстер попросить код реєстрації, введіть код від фахівця у форматі XXXX-XXXX-XXXX.

4. **Вийдіть із Windows і увійдіть знову**
   Або перезавантажте комп'ютер. Після цього біля годинника з'явиться значок-щит. Якщо його не видно, натисніть стрілку **^** на панелі завдань і перетягніть значок на панель, щоб він завжди був під рукою.

Якщо Windows просить пароль адміністратора, а ви його не знаєте, зверніться до адміністратора вашої мережі або до нас (контакти в кінці інструкції).

Якщо потрібна допомога — викличте майстра

Натисніть значок-щит і оберіть **Викликати майстра…**. Угорі вікна видно, чи фахівець зараз на зв'язку, а якщо ні — коли чекати відповіді. Коротко опишіть, що сталося, і натисніть «Надіслати»: програма покаже номер заявки й коли ми відповімо, а якщо інтернету немає — одразу про це скаже (тоді зателефонуйте нам). Доступ відкриєте кнопкою «Підключитись» або кнопкою в повідомленні від фахівця, коли ми про це попросимо.

Повідомлення від фахівця

Фахівець може написати вам, навіть коли доступ закрито: повідомлення з'явиться окремим вікном. Якщо він просить відкрити доступ, у вікні буде кнопка **Відкрити доступ** — натисніть її, і доступ відкриється на 2 години. Без вашого натискання доступ не відкривається. **Зрозуміло** або **Пізніше** просто закриває вікно.

Як відкрити доступ фахівцю

1. **Натисніть значок-щит біля годинника**
   Відкриється меню програми.

2. **Оберіть спосіб підключення і час**
   У меню два пункти підключення. Наведіть на потрібний і оберіть, на скільки відкрити доступ: 1, 2, 4 або 8 годин.

   - **Підключитись** — звичайний доступ. Фахівець переглядає налаштування, запускає програми, усуває типові неполадки.
   - **Підключитись із правами адміністратора** — обирайте, лише якщо фахівець про це попросив. Потрібен для встановлення драйверів чи програм і зміни системних налаштувань (наприклад, драйвера принтера). Права адміністратора надаються фахівцю тільки на цю сесію і знімаються самі, щойно доступ закриється.

   Крапка на значку стане зеленою, а в меню з'явиться напис «Доступ відкрито · до 15:30».

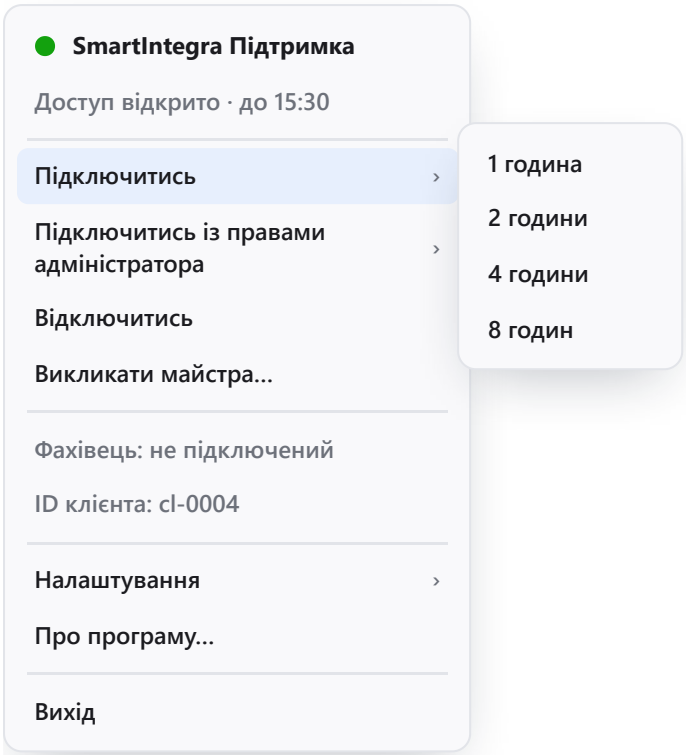
3. **Повідомте фахівцю**
   Скажіть, що доступ відкрито. Якщо фахівець попросить, назвіть ваш **ID клієнта** з меню (наприклад, `cl-0004`). Коли фахівець підключиться, з'явиться сповіщення «Фахівець підключився», а крапка стане синьою.

Як закрити доступ

Натисніть значок-щит і оберіть **Відключитись**. Це можна зробити будь-коли, навіть посеред роботи фахівця. Якщо нічого не робити, доступ закриється сам у час, вказаний у меню. В обох випадках з'явиться сповіщення «Доступ закрито».

Пункт «Вихід» закриває саму програму. Якщо доступ у цей момент відкритий, програма попросить підтвердження і закриє його.

Меню і кольори значка



Кольорова крапка на значку показує стан доступу:

- **Доступ закрито.** Звичайний стан, фахівець підключитися не може.
- **Підключення...** Програма відкриває доступ, кілька секунд.
- **Доступ відкрито.** Фахівець може підключитися до вказаного часу.
- **Фахівець працює.** Фахівець зараз підключений.
- **Немає зв'язку з сервером.** Перевірте інтернет і оберіть «Спробувати ще».

Телефон і години роботи підтримки є в меню: **Налаштування → Контакти підтримки...**

Якщо щось не так

Значка біля годинника немає

Перевірте приховані значки (стрілка ^ на панелі завдань). Якщо ви закрили програму пунктом «Вихід», вийдіть із Windows і увійдіть знову: програма запуститься сама.

Фахівець просить відкрити доступ «із правами адміністратора»

Це окремий пункт меню для завдань, де потрібні права адміністратора — встановлення драйвера чи програми, зміна системних налаштувань. Права діють лише протягом сесії й знімаються автоматично, щойно ви закриєте доступ або мине обраний час.

У меню написано «Служба недоступна»

Вийдіть із Windows і увійдіть знову, а якщо не допомогло — перезавантажте комп'ютер. Якщо ви працюєте не під обліковим записом адміністратора, зателефонуйте нам: ми надамо вам право відкривати доступ.

Червона крапка, «Немає зв'язку з сервером»

Перевірте, чи працює інтернет, і оберіть «Спробувати ще». У мережі підприємства адміністратор має дозволити програмі вихідні з'єднання — адресу й порт підкаже фахівець.

Програма пише «Заявку не надіслано: немає зв'язку»

Заявка до нас не дійшла. Перевірте інтернет і спробуйте ще раз або зателефонуйте — номер є в повідомленні програми і в меню «Налаштування → Контакти підтримки».

У меню «Клієнт не зареєстрований»

Установка не завершила реєстрацію. Попросіть у фахівця нове посилання і встановіть програму за ним ще раз.

За посиланням сторінка «Посилання недійсне»

Посилання вже використане або минуло 7 днів. Попросіть у фахівця нове.

Видалення

Відкрийте **Параметри → Програми → Інстальовані програми** (у Windows 10: **Параметри → Програми → Програми та можливості**), знайдіть **SmartIntegra Підтримка** і натисніть `Видалити`. Після видалення віддалений доступ до комп'ютера неможливий.

Контакти підтримки

ТЕЛЕФОН	TELEGRAM	ПОШТА	ГОДИНИ РОБОТИ
093 395 68 20	@Andrii_Aleksandrov	info@smartintegra.com.ua	10:00–20:00