

## Nytt verktyg som erbjuder fjärrhjälp. TeamViewer.

För att kunna ge snabbare och mer relevant support till användare av webSesam införs nu **TeamViewer** som verktyg för fjärrhjälp.

Med TeamViewer kan du på ett enkelt och säkert sätt dela din skärm med supporten – ungefär som i Microsoft Teams – men utan att någon information hanteras i molnet.

De stora fördelarna med Teamviewer är att det fungerar även för Kommunala och privata vårdgivare, samt att den inte hanterar information i molnet.

### Fördelar med TeamViewer:

- Fungerar för både kommunala och privata vårdgivare
- Ingen data lagras i molnet
- Startas och avslutas lokalt på din dator under supportsamtalet

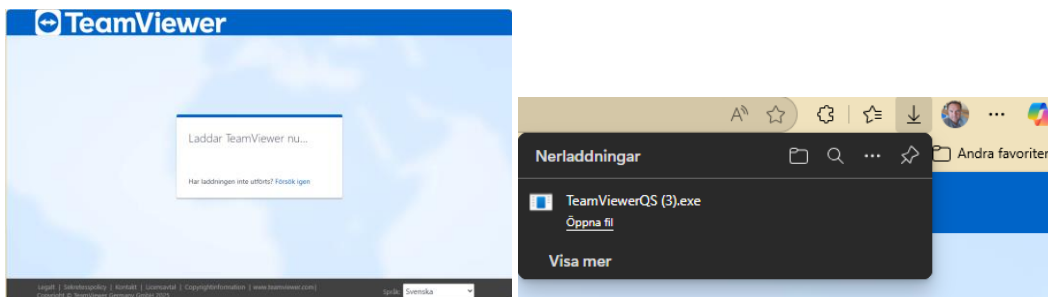
Du startar TeamViewer genom att klicka på länken som skickas till dig av supporten via e-post eller meddelande.

Observera att programmet **endast startas på ditt initiativ** – det kan inte aktiveras utan att du själv klickar på länken.

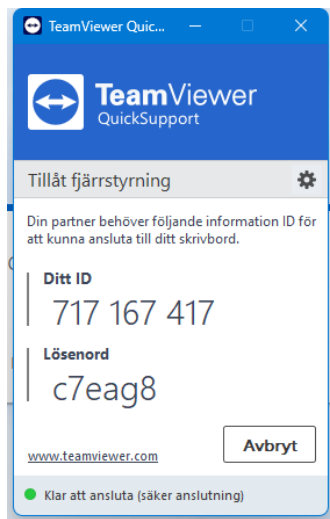
Kom ihåg att alltid vara försiktig med okända länkar och att följa IT-avdelningens säkerhetsregler. Vid skärmdelning: se till att endast nödvändig information är synlig, även på sekundära skärmar eller minimerade fönster.

### Exempel på ett vanligt scenario.

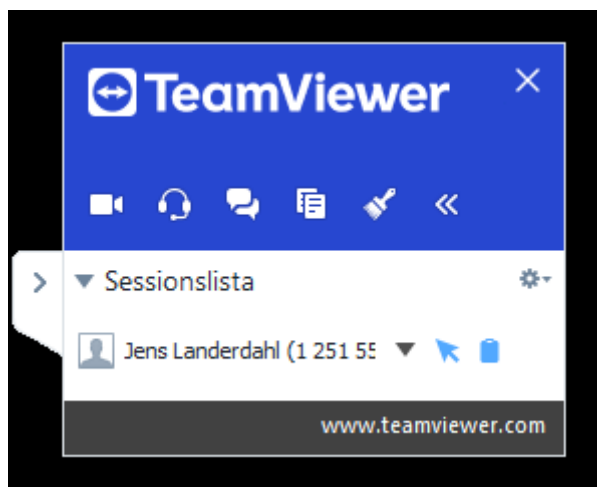
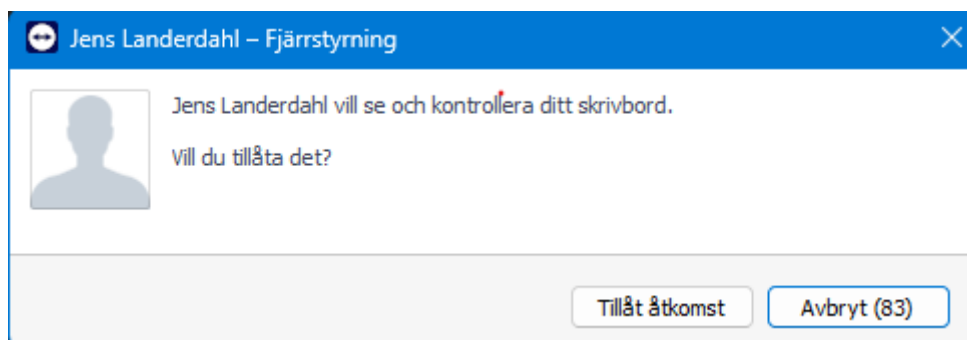
- En användare har ett problem i webSesam och kontaktar supporten.
- Det visar sig vara svårt att beskriva problemet muntligt, och man kommer överens om att dela skärm.
- Supporten skickar en länk via e-post eller meddelande. Användaren klickar på länken för att ladda ner och starta TeamViewer.



- En körbar fil laddas ner. Användaren klickar på **"Öppna fil"** för att köra den.
- TeamViewer startas.



- En ny session startas och du kommer att få en fråga om du tillåter fjärråtkomsten till ditt skrivbord.



- Sessionen i TeamViewer startar när du har godkänt förfrågan om åtkomst.
- Den uppkopplade supportpersonen kan navigera och styra användarens dator medan de tillsammans går igenom problemet.
- Supportpersonen avslutar sedan sessionen varpå TeamViewer stängs ner. Sessionen kan även avslutas av användaren själv genom att klicka på krysset i högra övre hörnet på TeamViewer fönstret.