



CONNESSIONE IN REMOTO

Preparazione ed utilizzo di NTR Support

Dimostrazioni, corsi di formazione e assistenza tecnica on-line

Rev. 00

11-06-08

Pag. 1 di 5

PREMESSA SULLA CONNESSIONE IN REMOTO

L'applicativo NTR Support consente la connessione in remoto tra la macchina dell'Operatore 888SP e la macchina dell'Utente utilizzando la rete Internet.

Il collegamento può avvenire secondo due diverse modalità:

1. L'operatore prende il controllo della macchina dell'Utente - Questa modalità è solitamente utilizzata per fornire Assistenza Tecnica all'Utente.
2. L'Operatore condivide la propria macchina con l'Utente - Questa modalità è solitamente utilizzata per effettuare dimostrazioni.

I corsi di formazione possono essere effettuati indifferentemente nell'una o nell'altra modalità.

SICUREZZA DELLA CONNESSIONE

La connessione in remoto tramite il programma NTR Support è assolutamente sicura in quanto "autorizzata al momento" dall'Utente.

E' l'Utente, infatti, a "richiedere" la connessione e ad autorizzare l'accesso temporaneo all'Operatore, il quale lavora sulla macchina dell'Utente sotto il diretto controllo dello stesso.

Una volta terminata la connessione, l'Operatore non ha modo di connettersi alla macchina dell'Utente senza ulteriore consenso di questo.

LOGICA DELLA CONNESSIONE

La procedura di attivazione di una connessione in remoto prevede una serie di "azioni combinate" tra Operatore ed Utente che devono essere svolte secondo una precisa sequenza, descritta poco oltre, e che si appoggia sul sito Internet di 888SP e sull'installazione di un particolare componente (file).

ATTIVAZIONE DELLA CONNESSIONE

Per facilitare la comprensione della procedura di connessione, utilizzeremo il **colore rosso** per descrivere le **operazioni che dovranno essere effettuate dall'Utente**, mentre il **colore blu** descriverà le **operazioni che saranno effettuate dall'Operatore**.

ATTENZIONE!!

Per consentire la buona riuscita della connessione l'Utente dovrà necessariamente effettuare le operazioni descritte solamente QUANDO VERRANNO RICHIESTE DALL'OPERATORE, non prima.

1 - Accesso al sito – Da effettuare prima di contattare l'Operatore 888SP

Prima di contattare l'Operatore 888SP l'Utente deve avviare il proprio browser di connessione ad Internet ed accedere al sito www.888sp.com.

Da qui, eseguendo un clic col tasto sinistro del mouse sulla voce "Supporto" situata nella parte in alto della homepage del sito 888SP (Fig. 1 – ovale azzurro), attivare la sezione del sito dedicata al supporto remoto (Fig. 2).

Esempio browser piattaforma Windows: Microsoft Internet Explorer – Mozilla Firefox

Esempio browser piattaforma MacOS: Safari – Mozilla Firefox

UtilizzoNTR.Doc	888 Software Products S.r.l. Via Combattenti Alleati d'Europa, 35 45100 Rovigo – Loc. Borsea (Z.A.C.) Tel. 0425-471240 -- Fax Ass. Tecnica 0425-733114 http://www.888sp.com -- support@888sp.it	Realizzato da: Mara Zanetti
-----------------	--	-----------------------------

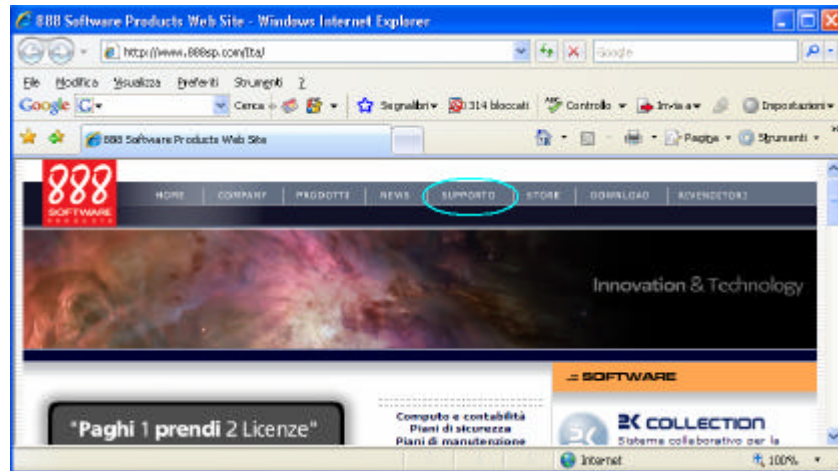


FIGURA 1

2 - Preparazione alla connessione da parte dell'Operatore

Nel momento in cui l'Utente richiede una connessione remota con l'Operatore 888SP, quest'ultimo attiva il servizio di connessione.

Non appena il servizio sarà attivo, l'Operatore chiederà all'Utente di effettuare la "chiamata".

3 - "Chiamata" dell'Utente all'Operatore

Quando richiesto dall'Operatore 888SP, l'Utente provvederà ad effettuare la "chiamata" all'Operatore eseguendo un clic col tasto sinistro del mouse sul logo situato appena al disotto della sezione "SUPPORTO REMOTO" (Fig. 2 – ovale rosso) nella parte destra della pagina di cui al punto 1.

L'Operatore riceve la chiamata dell'Utente e sul monitor dell'utente appare una schermata simile a quella di Fig. 3. L'Utente a questo punto deve attendere la "risposta" dell'Operatore.

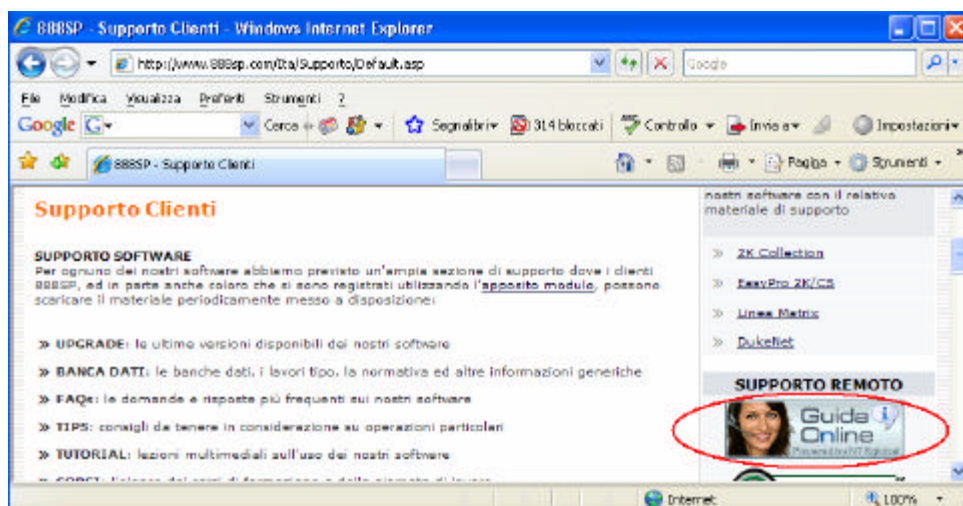
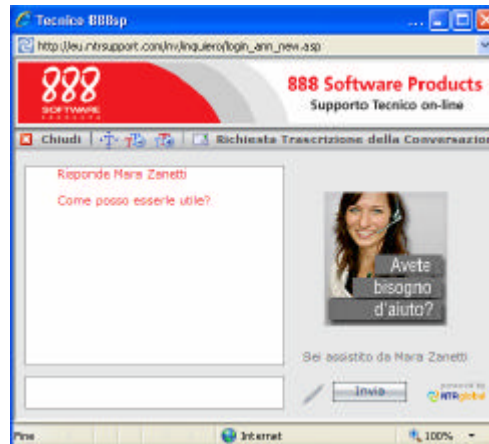


FIGURA 2


FIGURA 3

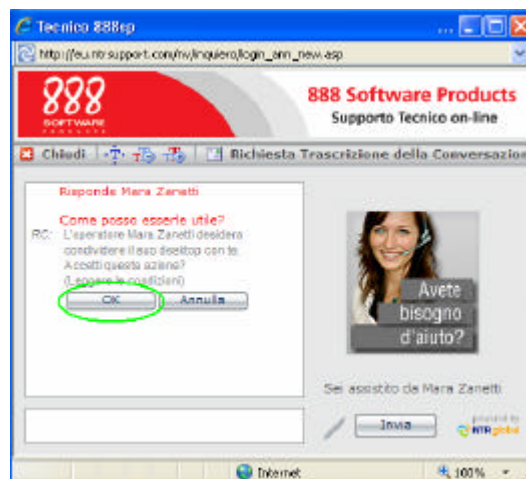
4 - Impostazione del tipo di connessione da parte dell'Operatore

Nel momento in cui l'Operatore 888SP riceve la "chiamata" imposta il tipo di connessione (controllo della macchina dell'Utente oppure condivisione della propria macchina con l'Utente) e "risponde" alla chiamata dell'Utente.

5 - Consenso dell'Utente alla connessione

Quando l'Operatore "risponde" all'Utente, nella stessa finestra di Fig. 3, visibile sul monitor dell'Utente, appare il messaggio di richiesta del consenso alla connessione.

L'Utente dovrà premere il pulsante <<OK>> (Fig. 4 – ovale verde) per consentire la connessione tra le due macchine.


FIGURA 4

6 - Attivazione del componente per la connessione

La procedura di attivazione del componente per la connessione varia leggermente a seconda della piattaforma su cui lavora l'Utente e del browser di navigazione che utilizza.

Descriviamo l'attivazione per le combinazioni piattaforma-browser più comuni.

6.a - Internet Explorer su Windows - Attivazione del componente per la connessione

Se si tratta della prima connessione, premendo il pulsante <<OK>> del consenso, sul monitor dell'utente appare un'ulteriore finestra per l'installazione del componente necessario al collegamento.

Eseguire un clic mouse sulla barra delle informazioni (Fig. 5 – riquadro rosso) e scegliere la voce "Installa componente ActiveX". Procedere confermando le successive richieste di installazione.

La procedura di installazione del componen è comunque descritta dettagliatamente nella stessa schermata.

Qualora venga richiesto consenso all'istallazione del componente confermate la rimozione dei blocchi.

Una volta installato, il componente rimane sulla macchina, quindi alle successive connessioni, premendo il pulsante <<OK>> di consenso (Fig. 4) verrà attivata direttamente la connessione.

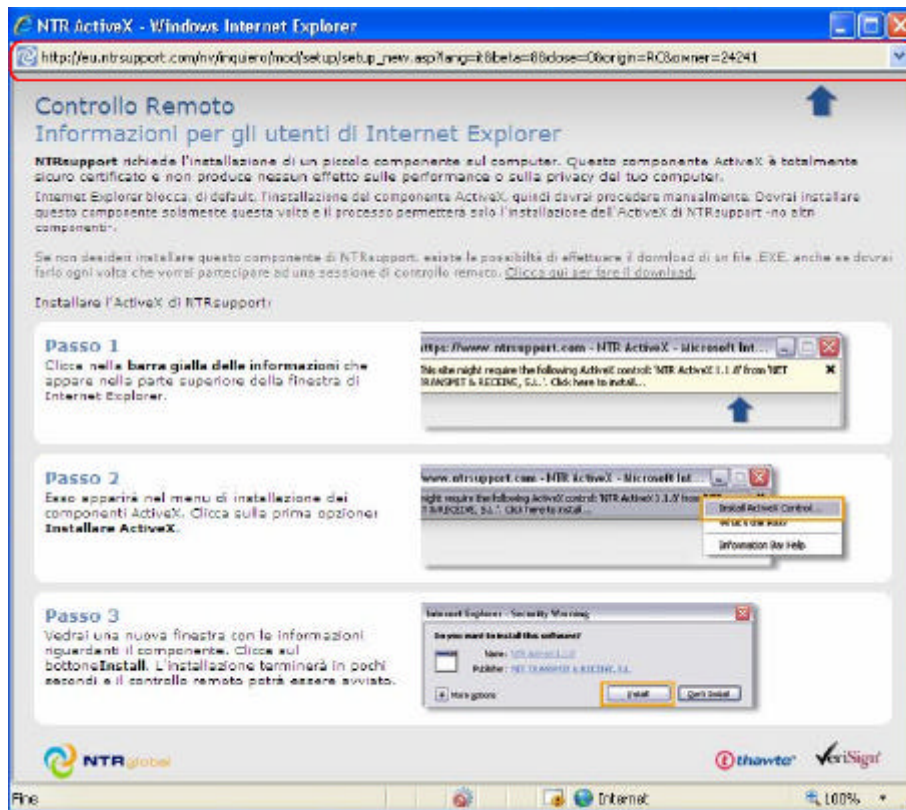


FIGURA 5

6.b – Safari su Macintosh - Attivazione del componente per la connessione

Premendo il pulsante <<OK>> del consenso, nella stessa finestra di Fig. 4, visibile sul monitor dell'Utente, appare un link (Fig. 6 – rettangolo fucsia) per scaricare il componente.

Una volta scaricato il componente basterà eseguire un doppio clic col tasto sinistro del mouse sullo stesso per attivare la connessione.

Qualora venga richiesto consenso all'istallazione del componente confermate la rimozione dei blocchi.

Su piattaforma MacOS l'installazione del componente deve essere effettuata ad ogni connessione.

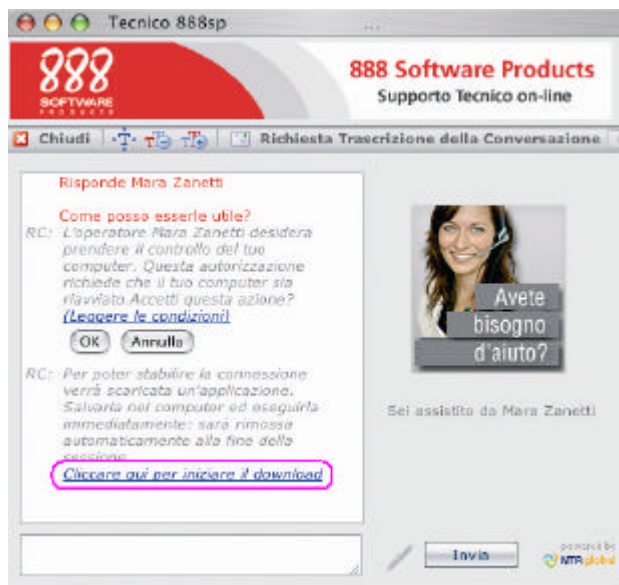


FIGURA 6

6.c – Mozilla Firefox su Win/MacOS - Attivazione del componente per la connessione
 Premendo il pulsante <<OK>> del consenso nella finestra di Fig. 4, sul monitor dell'Utente, appare un'ulteriore finestra per l'installazione del componente necessario al collegamento (Fig. 7).
 Per installare il componente eseguire i tre passi descritti nella schermata.



FIGURA 7