

Comment installer et utiliser TeamViewer QuickSupport ?

LA PRISE EN MAIN À DISTANCE :

Quand y recourir ?

La prise en main à distance est susceptible d'être utilisée, sur proposition d'AGIRIS et après accord du Client, **dans le cadre du service d'assistance-maintenance ou dans le cadre de la réalisation de formation à distance**. Elle consiste en la réalisation d'opérations d'assistance portant sur les progiciels ou de démonstration dans le cas de formation à distance et est soumise aux conditions générales de mise à disposition et d'abonnement assistance maintenance AGIRIS. Elle est assurée par télécommunication directe entre le poste du client et AGIRIS (un conseiller ou formateur). A cet effet, une connexion Internet haut débit est recommandée.

L'interlocuteur ISAGRI réalise à distance une opération d'assistance ou de formation directement sur le poste du client. Assistance : le conseiller décidera seul de l'opportunité de recourir ou non à cette méthode d'assistance.

Responsabilité

- Le client consent et autorise expressément AGIRIS à prendre la main sur son poste afin d'analyser et/ou répondre à sa demande sur l'un des produits AGIRIS ou permettre la réalisation de la formation à distance. Le client est tenu de suivre les manipulations réalisées par AGIRIS sur son poste ou installation informatique.
- AGIRIS ne pourra être tenu pour responsable de l'un quelconque des dysfonctionnements sur l'installation du client suite aux manipulations réalisées par AGIRIS. Ainsi conformément aux conditions générales de mise à disposition, la vérification des états de sortie reste sous la responsabilité de l'utilisateur.
- AGIRIS ne pourra être tenu responsable de tout préjudice indirect et notamment et de manière non limitative en raison de perte de données ou de tout autre dommage.
- AGIRIS s'engage à respecter la confidentialité des données auxquelles le conseiller ou le formateur aura accès durant l'intervention.

QU'EST-CE QUE TEAMVIEWER ?

TeamViewer est un **logiciel qui permet de partager son bureau ou prendre la main d'un bureau à distance via internet** partout dans le monde, et d'ainsi avoir l'opportunité de se faire assister en ligne.

Toutes les connexions TeamViewer sont hautement cryptées et ainsi protégées de tout accès par des tiers.

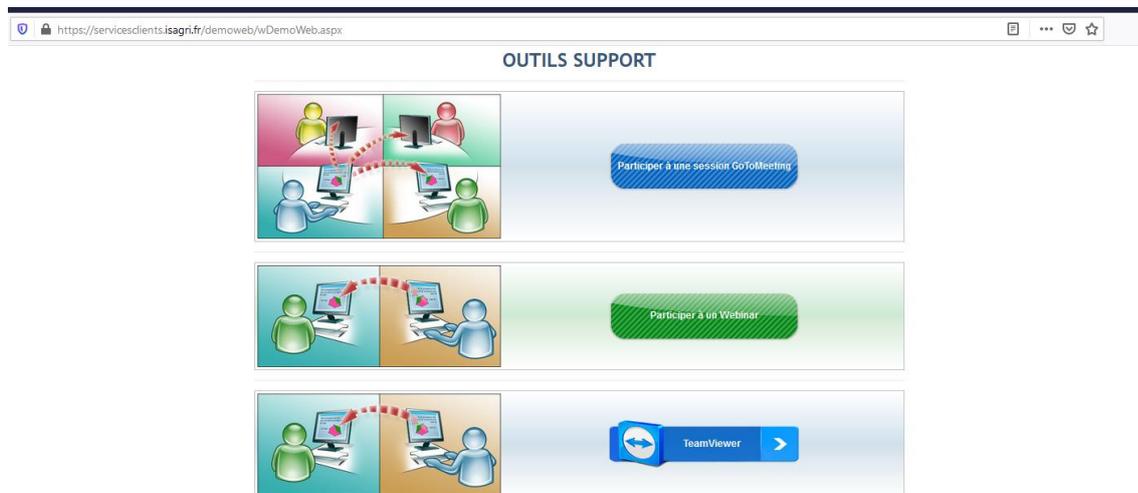
L'application TeamViewer QuickSupport, ne fonctionnant qu'en cas de besoin, n'est pas installée sur votre ordinateur et ne nécessite aucun accès de niveau administrateur.



Pour fonctionner, TeamViewer a besoin d'une connexion Internet.

COMMENT EXÉCUTER TEAMVIEWER QUICKSUPPORT ?

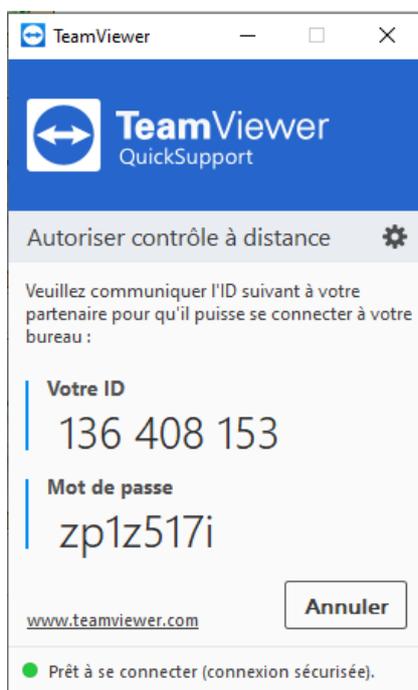
Etape 1 : Le téléchargement de TeamViewerQS s'effectue à l'adresse suivante : <https://servicesclients.isagri.fr/demoweb/wDemoWeb.aspx>



Cliquez sur **TeamViewer** puis *Enregistrer le fichier* ou *Exécuter*.

Si vous enregistrez le fichier, il faudra vous rendre dans le dossier de téléchargement pour l'exécuter manuellement.

Etape 2 : Après l'exécution du fichier, TeamViewer va se lancer et cette fenêtre s'affichera :



Communiquez l'**ID** et le **mot de passe** à votre conseiller.

Sans ces identifiants, la connexion au poste n'est pas possible.