

Navodila za vzpostavitev **oddaljene pomoči**



Kazalo

1. Vzpostavitev povezave	3
2. Status vzpostavljene seje oddaljenega dostopa	4
3. Zaključek seje/prekinitev vzpostavljene povezave med agentom in uporabnikom	4

1. Vzpostavitev povezave

Za pričetek vzpostavitve oddaljenega dostopa s svetovalcem na spletni strani pred stavkom »Seznanjen sem z navodili, načinom delovanja in postopkom oddaljenega dostopa do elektronske banke« **obkljukate polje** ter kliknite gumb »Prenesite si program za oddaljeno podporo«.

Oddaljen dostop

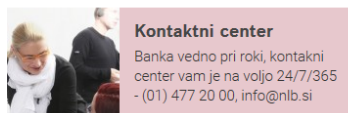
Soglasje za oddaljeni dostop do elektronske banke

Z oddano zahtevo za oddaljeni dostop do elektronske banke soglašam:

- da pooblaščen delavec banke na podlagi moje zahteve izvede pregled namizja računalnika, pregled sistemskih informacij in upravlja z datotekami, ki so potrebne za delovanje sistemov elektronske banke ter morebitne napake in pomanjkljivosti odpravi;
- da banka video zapis in dnevnik izvedbe postopka oddaljenega dostopa hrani tri mesece od dneva nastanka in ju uporabi le za reševanje morebitnih reklamacij.

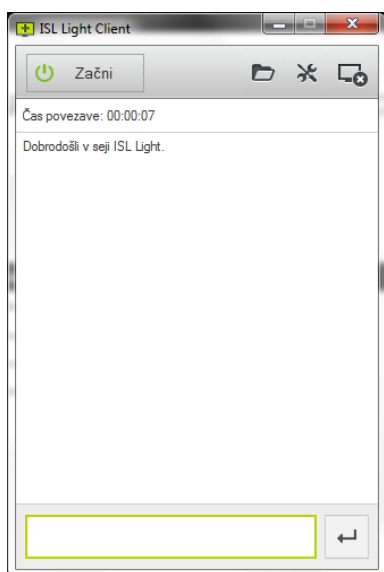
Seznanjen sem z **navodili (LINK)**, načinom delovanja in postopkom oddaljenega dostopa do elektronske banke.

Prenesite si program za oddaljeno podporo

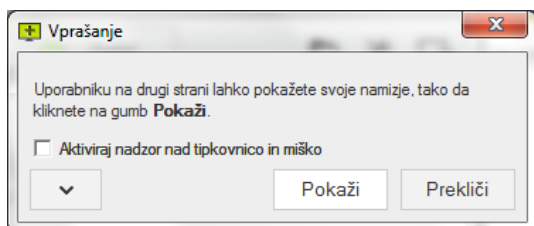


Na vaš računalnik se prenese datoteka **ISL Light Client.exe**, ki jo z dvoklikom zaženete. Odpre se okno aplikacije **ISL Light Client** za vzpostavitev oddaljene povezave s svetovalcem banke. Za vzpostavitev povezave v polje »**Vpiši številko seje**« vpišite 8-mestno številko, ki ste jo **prejeli v elektronski pošti** skupaj s povezavo do spletne strani, in kliknite »**Poveži**«.





Po vnosu pravilne 8-mestne številke se vzpostavi povezava s svetovalcem banke. V tem trenutku je delitev namizja in oddaljenega dostopa še neaktivna, možen je le klepet s svetovalcem. Delitev namizja računalnika in oddaljen dostop aktivirate s klikom na gumb »Začni«. Pojavi se opozorilo, kjer s pritiskom na gumb »Pokaži« pričnete deliti svoje namizje s svetovalcem banke.



2. Status vzpostavljene seje oddaljenega dostopa

V času vzpostavljene oddaljene povezave je na vrhu ekrana prikazana statusna vrstica oddaljene povezave s svetovalcem banke.



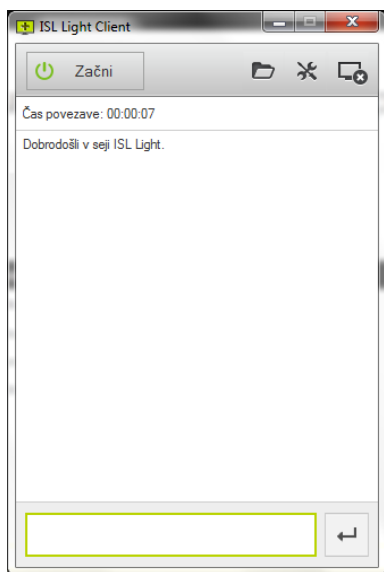
Opomba: Kadarkoli med vzpostavljeno sejo lahko prevzamete nadzor nad miško in tipkovnico ali prekinete povezavo.

3. Zaključek seje/prekinitev vzpostavljene povezave med agentom in uporabnikom

Delitev namizja in oddaljenega dostopa prekinete s klikom na »Zaustavi delitev«.



S klikom na »Zaustavi delitev« se prekine delitev oddaljenega dostopa, vendar v ozadju ostane odprto okno vzpostavljene seje. Z zaprtjem okna aplikacije **ISL Light Client** se seja s svetovalcem banke popolnoma prekine.



Opomba: Ponovna vzpostavitev seje po zaprtju okna ISL Light Client ni več mogoča.