

Release Notes NTRsupport – Décembre 2007

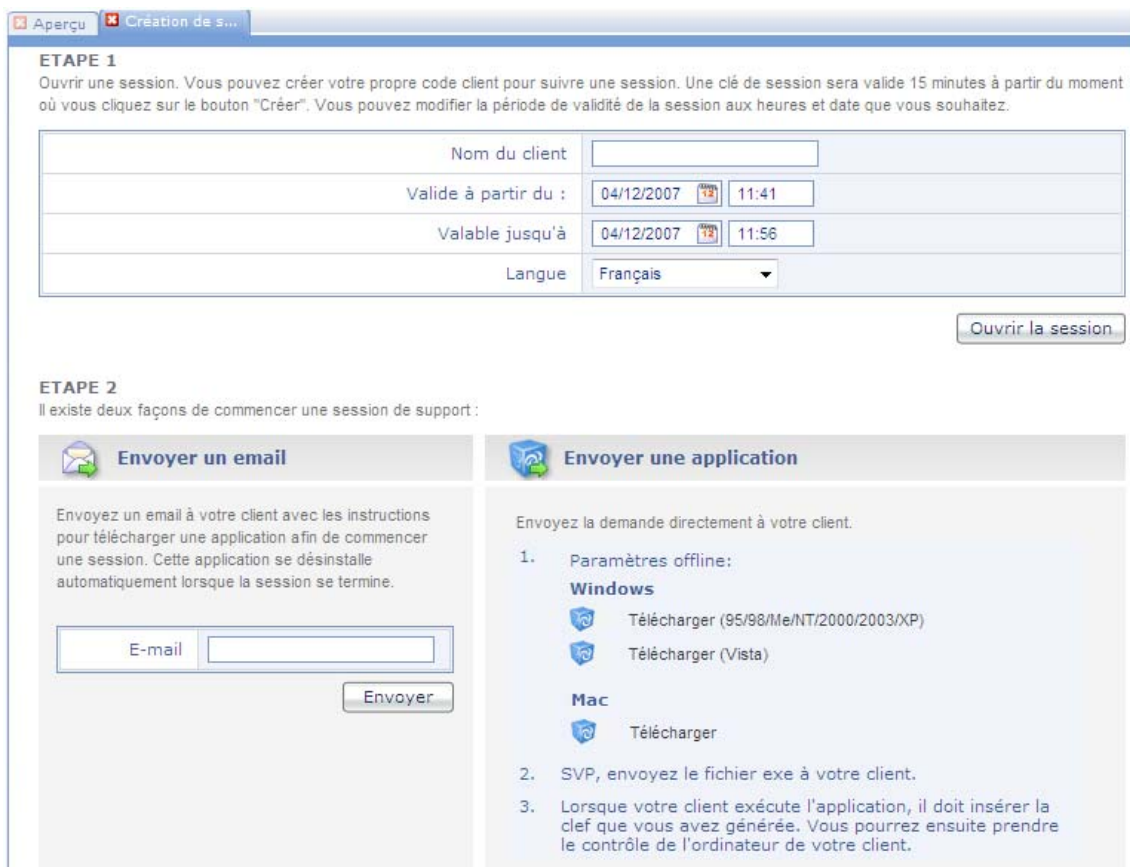
Les nouveautés de ce mois-ci sont :

- Nouvelles options de création de session

Nouvelles options de création de session

La création de session NTRsupport a été revue dans sa conception pour apporter des améliorations à chaque bout de la session. L'Opérateur n'a plus besoin d'envoyer des pages Web ou des fichiers au client pour démarrer une session : il lui suffit maintenant d'envoyer un simple lien par email pour ouvrir automatiquement une session de support. Pour utiliser cette option, l'Opérateur crée tout d'abord un code de session (session ID) (ou numéro PIN), puis entre simplement l'adresse email du client. Le client reçoit alors un email avec des instructions simples et un lien à cliquer pour entrer en session. La langue de l'email est sélectionnée dans un menu déroulant offrant un choix de 10 langues.


L'Opérateur peut également sélectionner l'heure et la date auxquelles la session de support pourra avoir lieu. S'il souhaite que la session ait lieu immédiatement, il lui suffit de cliquer sur le bouton « Création de session ». Par défaut, la durée de validité de la clé de session est programmée pour commencer immédiatement et durer 15 minutes. Si l'Opérateur choisit de planifier une session, il doit alors modifier les champs 'valide à partir du' et 'valable jusqu'à'. Des codes client peuvent également être créés afin de faciliter le suivi de session.



ETAPE 1
Ouvrir une session. Vous pouvez créer votre propre code client pour suivre une session. Une clé de session sera valide 15 minutes à partir du moment où vous cliquez sur le bouton "Créer". Vous pouvez modifier la période de validité de la session aux heures et date que vous souhaitez.


Nom du client	<input type="text"/>
Valide à partir du :	04/12/2007 11:41
Valable jusqu'à	04/12/2007 11:56
Langue	Français

ETAPE 2
Il existe deux façons de commencer une session de support :




 **Envoyer un email**

Envoyez un email à votre client avec les instructions pour télécharger une application afin de commencer une session. Cette application se désinstalle automatiquement lorsque la session se termine.

E-mail

 **Envoyer une application**

Envoyez la demande directement à votre client.

1. Paramètres offline:
Windows
 Télécharger (95/98/Me/NT/2000/2003/XP)
 Télécharger (Vista)
Mac
 Télécharger
2. SVP, envoyez le fichier exe à votre client.
3. Lorsque votre client exécute l'application, il doit insérer la clef que vous avez générée. Vous pourrez ensuite prendre le contrôle de l'ordinateur de votre client.

Procédure d'utilisation de la création de session : [Création de session](#)

Besoin d'informations complémentaires ?

Pour toute question au sujet de NTRsupport, dialoguez avec notre Service Support ou appelez notre hotline.

Téléphone : 0826 02 99 39 – Web : www.ir-l.com

e-mail : info@ir-l.com – testez ce service : [Test](#)

Besoin de personnalisation de votre service : boutons, boîtes de dialogues, ... contactez nous !