

TRemote

1.0.2.8

Ver. 1.0

Data	Revisionato da	Ver.	V. Doc.	Descrizione
23/02/2024	Antonio Annunziata	1.0.2.7	1.0	Creazione documento

Sommario

1.	Introduzione	3
2.	Requisiti di sistema	3
3.	Comunicazione con il team di assistenza	4
4.	Info	5

1. Introduzione

Il nostro sistema, denominato TRemote, è stato sviluppato per fornire una soluzione efficace per la gestione dell'assistenza remota. TRemote è destinato ad essere utilizzato dai responsabili IT per fornire assistenza remota di secondo livello. Questo sistema è particolarmente utile per risolvere problemi che non possono essere risolti telefonicamente o per eseguire attività che richiedono una connessione diretta con il client del cliente finale.

Oltre alle funzionalità standard di connessione remota, TRemote offre una serie di strumenti aggiuntivi, tra cui:

- Monitoraggio del sistema (richiede l'installazione di un agente)
- Funzionalità di chat per la comunicazione in tempo reale
- Trasferimento di file tra l'operatore e il cliente

2. Requisiti di sistema

Per installare sia il Client Portable che l'Agent, che fornisce accesso automatico ai responsabili IT, è necessario disporre di un sistema operativo compatibile. I sistemi operativi supportati sono:

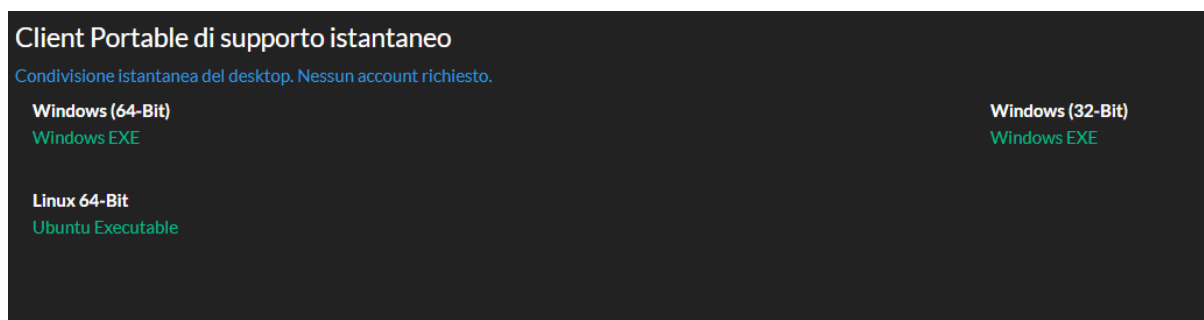
- Windows 10
- Windows 11
- Linux x64 (inclusi Ubuntu x64 e Manjaro x64)

Inoltre l'Agent è possibile installarlo anche su sistemi macOS x64.

3. Comunicazione con il team di assistenza

Per comunicare con il team di assistenza, è possibile utilizzare gli attuali indirizzi email e numeri di telefono.

Una volta contattato il nostro team sarà possibile ricevere assistenza eseguendo il nostro Client Portable che potete trovare all'indirizzo <https://remote.tgroupspa.com/downloads>.



Inoltre, per coloro che hanno installato l'Agente, verrà creato un collegamento sul desktop di ogni PC, denominato 'Richiedi supporto'. Facendo clic su questo collegamento, si aprirà la pagina di richiesta di supporto. In questa pagina, sarà necessario fornire il proprio nome, indirizzo email, selezionare l'indirizzo email di assistenza, fornire un numero di telefono e indicare se si preferisce essere contattati via chat.

Questa pagina invierà un'email di richiesta di supporto all'intero team di assistenza dell'organizzazione in cui il dispositivo è stato registrato, oppure a un responsabile IT specifico, a seconda dell'indirizzo email selezionato.

4. Info

In questa pagina (<https://remote.tgroupspa.com/info>) è possibile trovare informazioni su TGroup, il servizio di assistenza remota, i contatti e la guida.

