

Information möjligheten för support att spegla iPad

IT- samt Cosmic supporten kan spegla/koppla upp sig mot användares iPads för att vägleda användare under supportsamtal. Vid uppkopplingen står det att informationen spelas in men det är felaktigt, ingen information spelas in eller sparas utan det är endast en tillfällig spegling av skärmen.

Begränsningar

Supporten kan inte styra användarens iPad utan endast se vad användaren själv gör och på det sättet kunna vägleda.

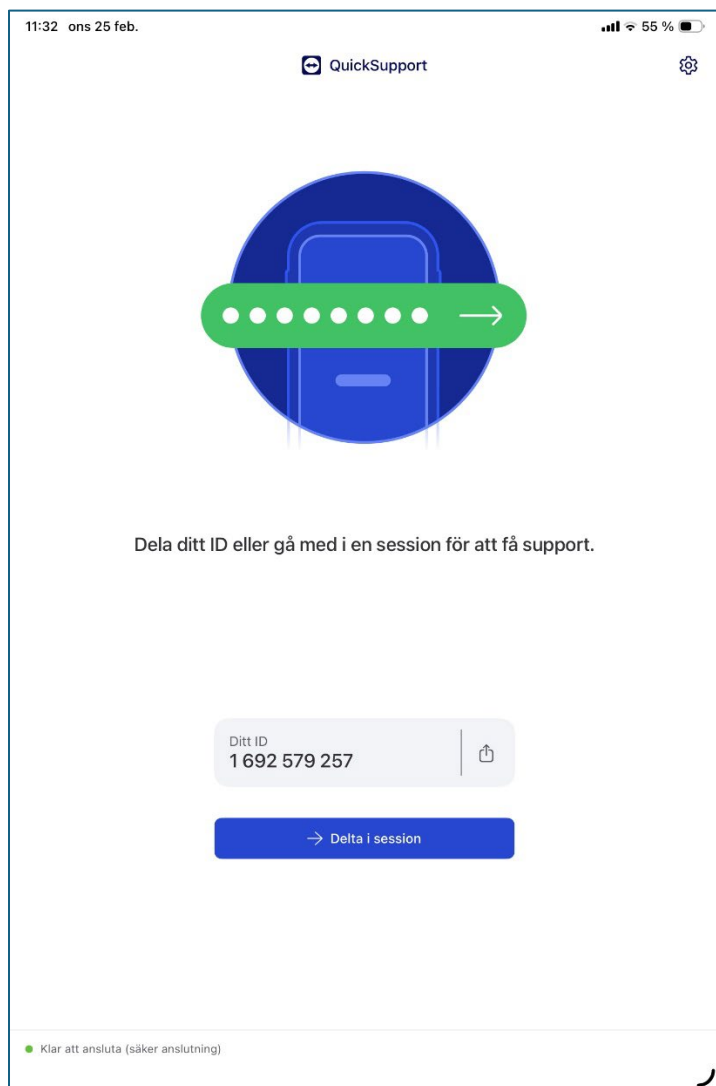
Det går endast att göra på personliga iPads, det går inte att spegla ”vikare/delade iPads”.

Så här går det till

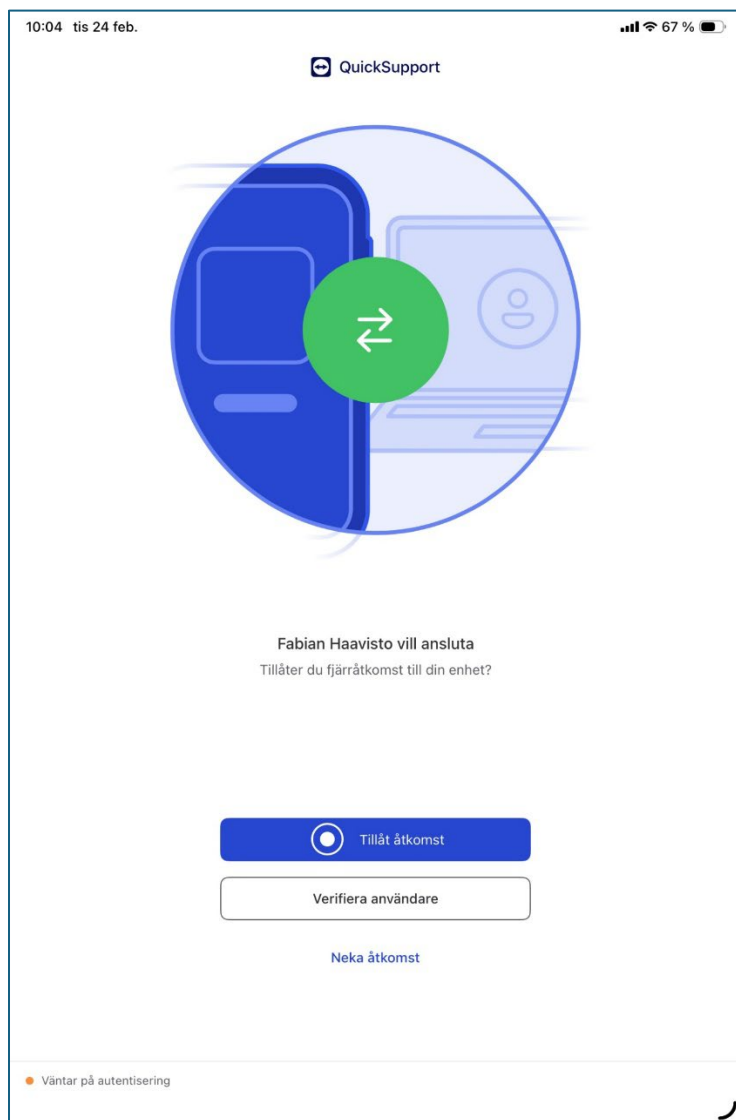
1. Alla personliga iPads har fått en app automatiskt installerad, Quick support.



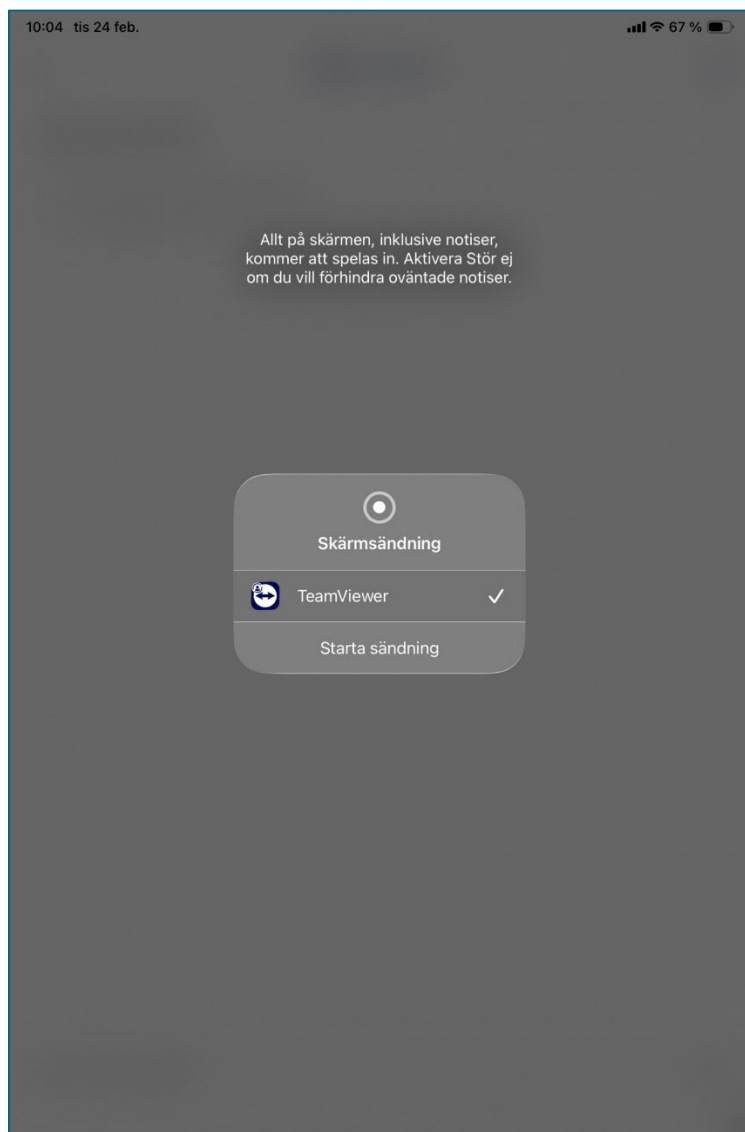
2. För att supporten ska kunna koppla upp sig mot en iPad behöver dom de siffror användaren hittar när appen Quick support öppnas.



3. Användaren kommer sedan att få godkänna fjärråtkomsten



4. Användaren måste efter det godkänna skärmsändning. Obs ingenting som speglas på skärmen spelas in eller sparas!



5. Under tiden skärmsändningen pågår kan supporten se allting som händer på skärmen. I appen Quick support finns en pågående chatt där användaren kan kommunicera med supporten.

