

Slomo.tv Remote Support



Содержание

Программа удаленного доступа уже установлена в системе.....	3
Программа удаленного доступа в системе не установлена	5
Скачивание программы с сайта.....	5
Установка программы	6
Запуск программы	12
После запуска программы	12
Техническая поддержка.....	13

Наша служба технической поддержки всегда рада помочь вам в решении возможных вопросов.

Вы можете прислать Ваш вопрос в Службу технической поддержки по адресу support@slomo.tv или позвонить по многоканальному телефону поддержки: [+7 \(495\) 610 08 60](tel:+7(495)6100860).

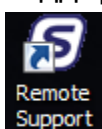
Для удалённой поддержки через Интернет мы используем программу Slomo.tv Remote Support, основанную на технологии TeamViewer. Благодаря данному решению, при наличии интернета у пользователя, поддержка серверов slomo.tv возможна во всем мире, независимо от их расположения.

Все современные системы поставляются с предустановленным программным обеспечением для удаленной поддержки. Системы, поставленные до середины 2013 года, в составе предустановленного программного обеспечения не имеют данного приложения. Поэтому возможны два варианта:

- Slomo.tv Remote Support уже установлена в системе;
- Slomo.tv Remote Support в системе не установлена.

Программа удаленного доступа уже установлена в системе

Если на вашем сервере установлена программа удаленного доступа для технической поддержки, то на рабочем столе находится ярлык



Remote Support – (рисунок 1). Найдите его и запустите двойным нажатием кнопки мыши по ярлыку.



Рисунок 1 – Ярлык для запуска программы

В результате вы увидите следующее окно, означающее готовность системы к удаленному доступу:



Рисунок 2 – Окно программы, готовой к работе

Для продолжения работы перейдите к разделу [«После запуска программы»](#).

Программа удаленного доступа в системе не установлена

Если на вашем сервере не установлена программа *Slomo.tv Remote Support*, то необходимо самостоятельно скачать и установить программу с сайта slomotv.ru.

Скачивание программы с сайта

Перейдите по ссылке

<https://slomotv.ru/support>

на страницу технической поддержки на нашем сайте. Там вы найдете ссылку для скачивания актуальной версии программы *Slomo.tv Remote Support*, используемой нашей технической поддержкой.

Slomo.tv Remote Support работает как системная служба и используется для круглосуточного удаленного доступа к компьютерам. Программа позволяет осуществлять необходимые для удаленного технического обслуживания систем операции, включая вход в систему / выход из системы и удалённую перезагрузку. *Slomo.tv Remote Support* является бесплатной и не требует отдельного лицензирования пользователем. Благодаря этому ваша система всегда может быть подключена к нашей службе технической поддержки.

Запустите установку программы, открыв скачанный файл

TeamViewer_Host_Setup.exe

двойным нажатием кнопки мыши по файлу.

Установка программы

Последовательно выполните все предложенные шаги по установке программы в соответствии с приведенными ниже рисунками.

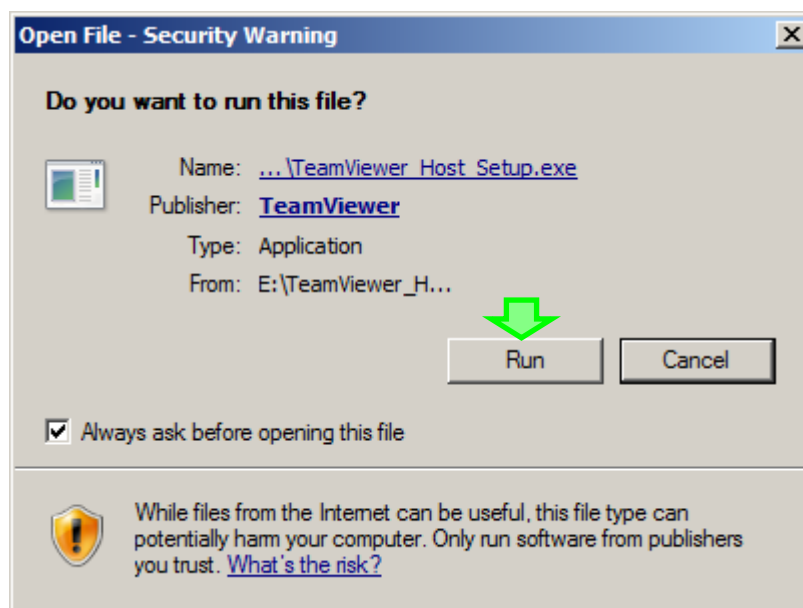


Рисунок 3 – Разрешение на запуск программы установки

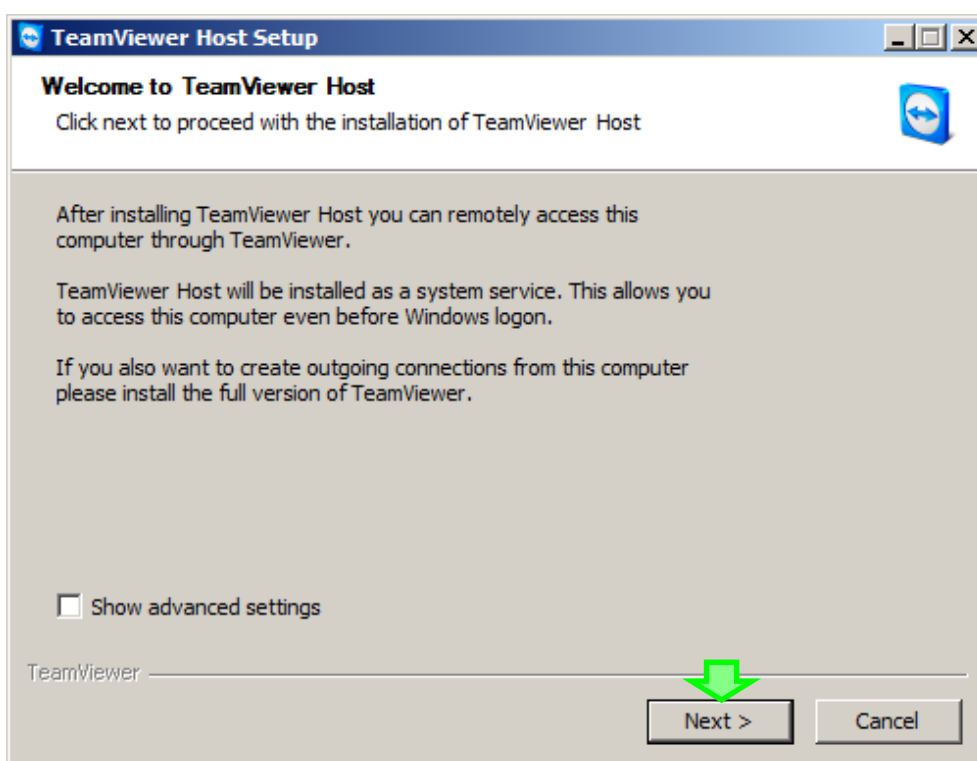


Рисунок 4 – Подтверждение начала установки программы

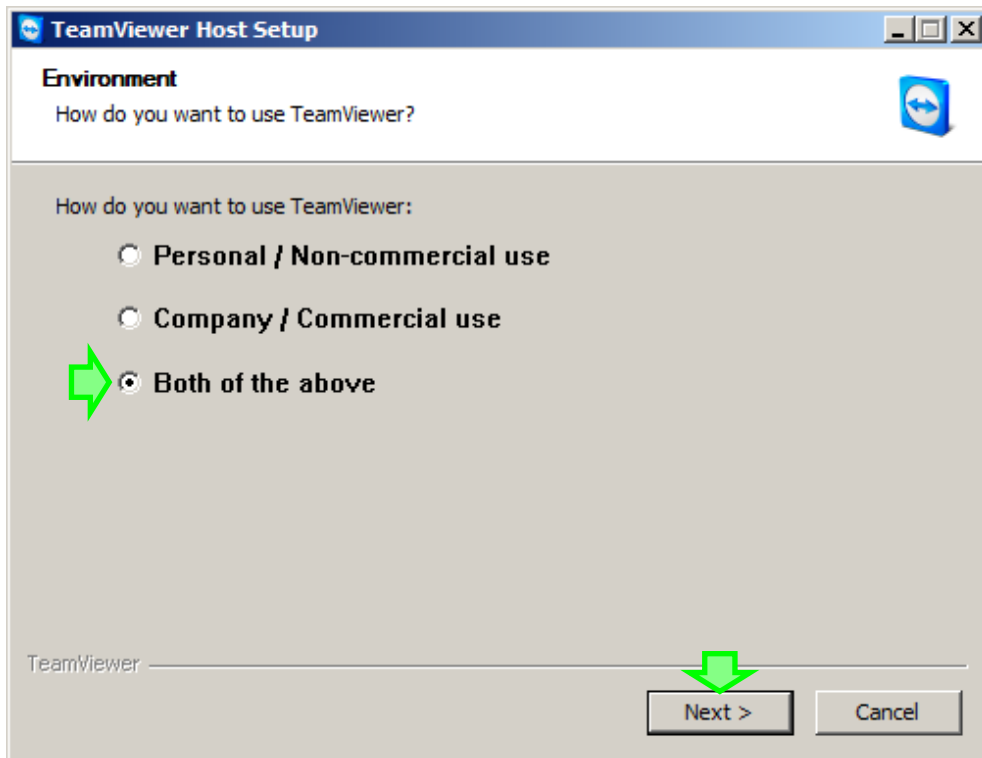


Рисунок 5 – Выбор варианта использования программы

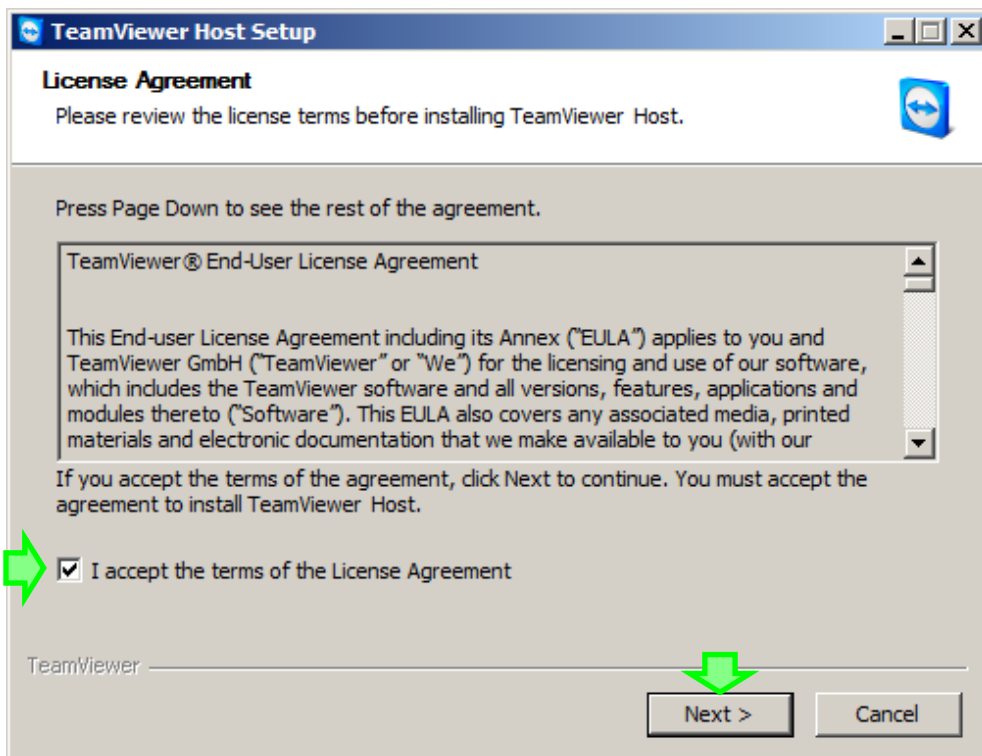


Рисунок 6 – Согласие с лицензионной политикой компании

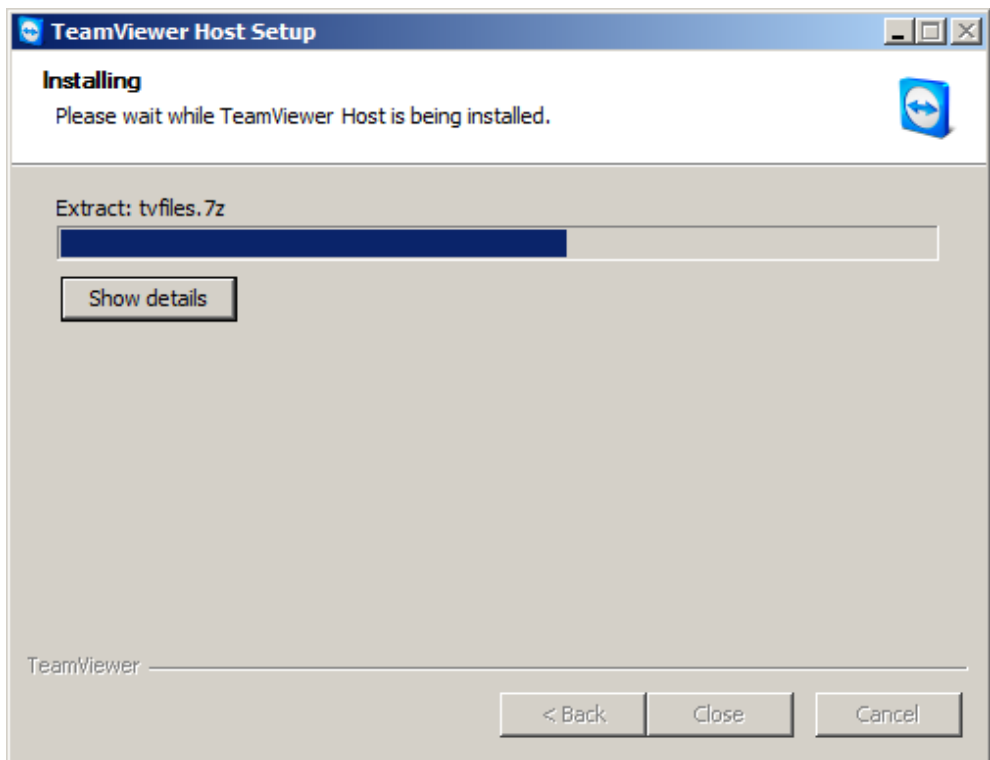


Рисунок 7 – Процесс установки программы

После окончания установки программы будет отображено приветственное окно:



Установите галочку в пункте «Don't show this dialog again» и нажмите кнопку **ОК**.

Далее будет открыто окно «Мастера настройки программы» (отображается только при первом запуске):

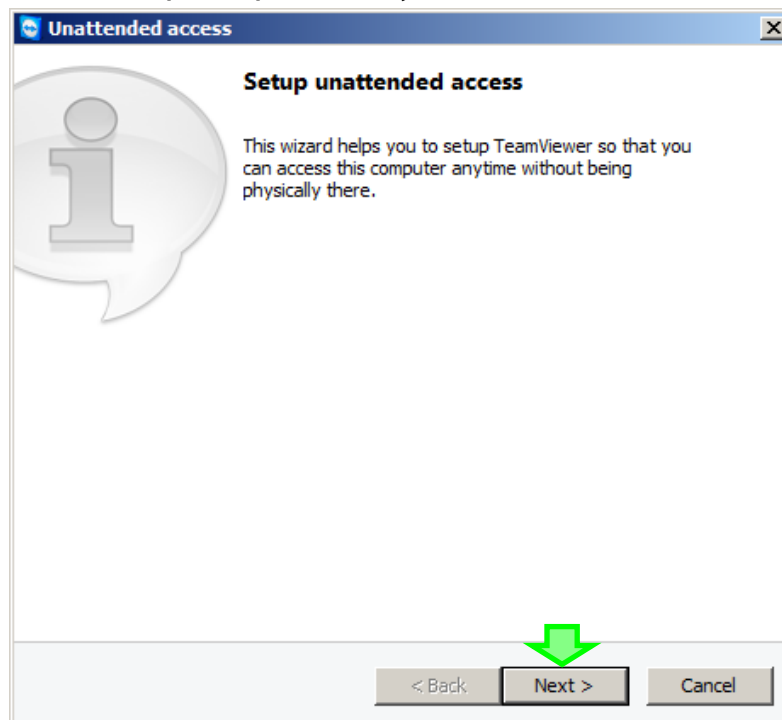


Рисунок 8 – Мастер настройки программы

Вам потребуется ввести пароль для удаленного доступа через интернет (сохраните его в надёжном месте):



Рисунок 9 – Задание пароля для доступа

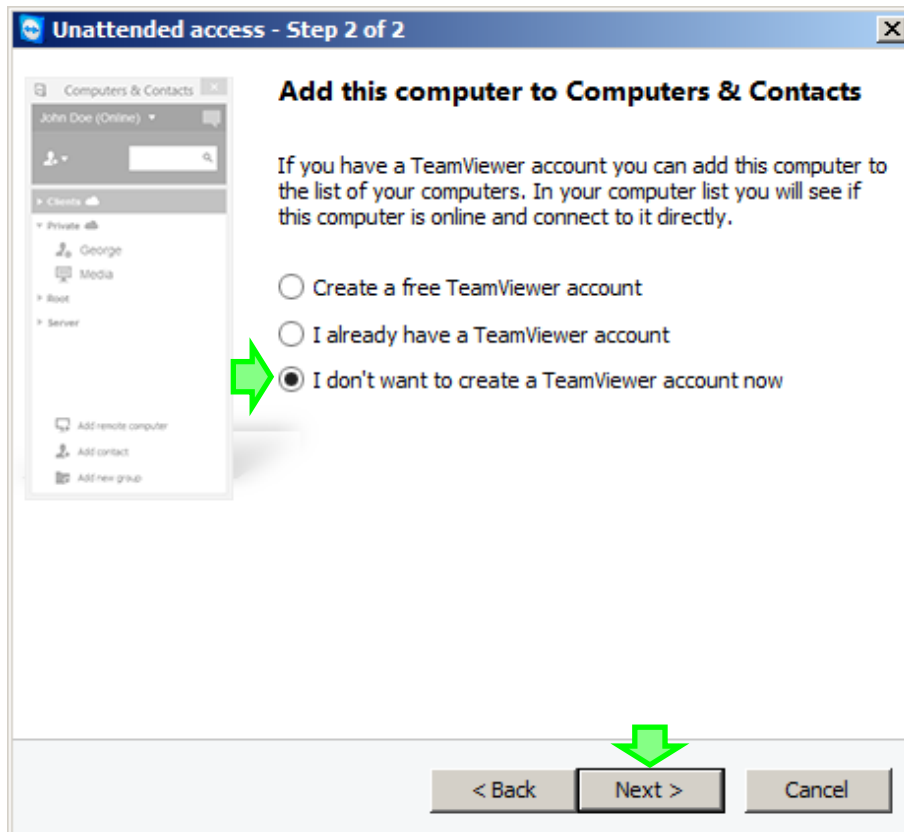


Рисунок 10 – Отказ от создания нового аккаунта

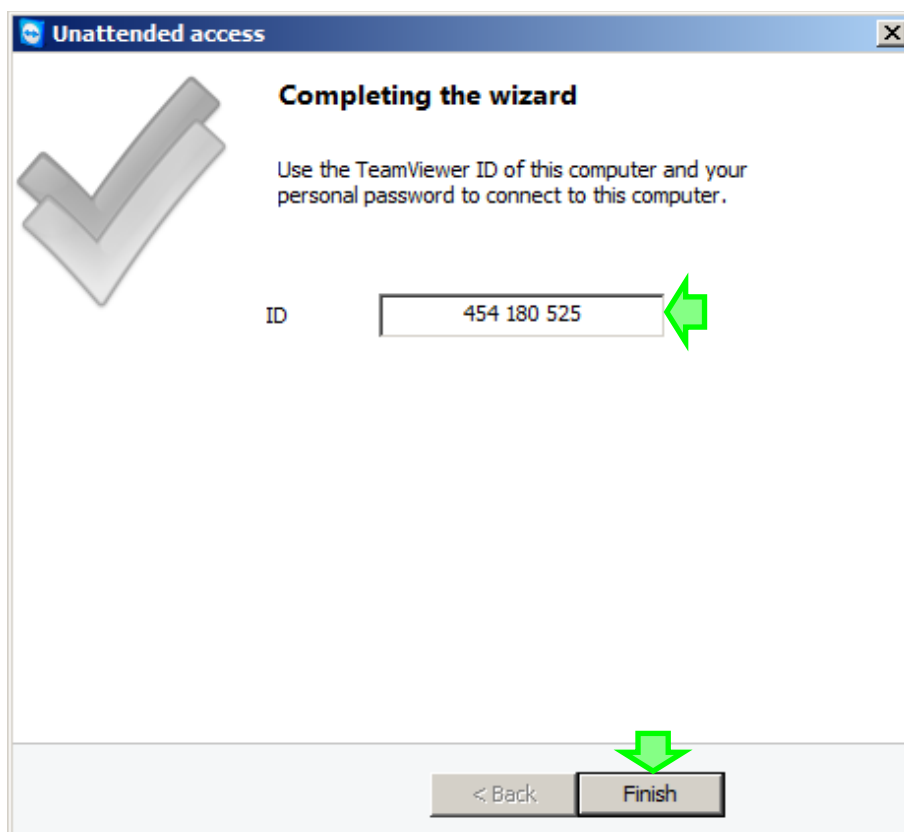


Рисунок 11 – Завершение настройки программы (Ваш ID)

После окончания установки вы увидите следующее окно – система готова к удаленному доступу (Ready to connect (secure connection)):



Рисунок 12 – Окно программы, готовой к удалённому доступу

После нажатия кнопки **OK** окно программы будет свернуто и данное окно не будет отображаться при каждом запуске системы. В последующем для доступа к программе можно найти значок программы в области уведомлений – правом нижнем углу экрана:



или открыть программу при помощи ярлыка на рабочем столе:



Для обеспечения дистанционной поддержки сервер должен быть подключен к интернету.

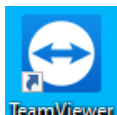
При отсутствии доступа к сети Интернет, *Slomo.tv Remote Support* не сможет установить соединение, о чём проинформирует следующим сообщением: «*Not ready. Please check your connection*» (рисунок 13). При этом в поле **Your ID** не высветится **ID** вашей системы. В этом случае проверьте наличие доступа в интернет.



Рисунок 13 – Отсутствие соединения с Интернет

Запуск программы

Для запуска только что установленной программы найдите на рабочем



столе ярлык и запустите программу двойным нажатием кнопки мыши по ярлыку.

После запуска программы

В случае успешного подключения к Интернет не закрывайте приложение *Slomo.tv Remote Support* (TeamViewer) и не отключайте сервер от интернета.

Сообщите письмом на адрес support@slomo.tv – **Your ID**, который показывается в окне программы (рисунок 12), и **пароль**, который вы вводили при установке (рисунок 9).

Если программа Remote Support уже была ранее установлена на вашем сервере, то пароль для доступа, как правило, уже известен нашей службе

технической поддержки.

Техническая поддержка

После подключения наших специалистов к Вашему серверу в согласованное с Вами время будет произведено решение возникших вопросов.

Системы многоканальной записи компании slomo.tv постоянно развиваются. Поэтому могут иметься рассогласования между документацией и реализованными функциональными возможностями. В случае выявления несоответствия данного Руководства реальному положению вещей, его неполноты и пр. мы просим Вас сообщать об этом в службу технической поддержки по электронной почте – адрес support@slomo.tv.