



## Предоставление удаленного доступа

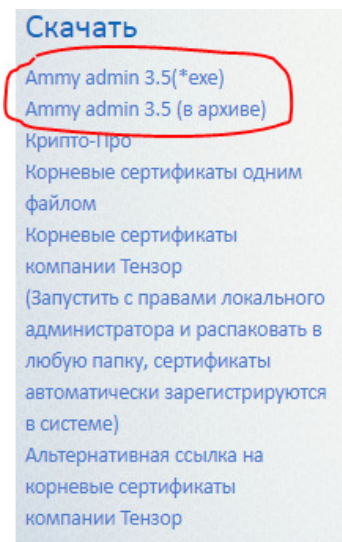
Для того, чтобы инженер техподдержки мог оказать помощь в решении технических проблем, ему, как правило, необходим удаленный доступ к рабочему столу компьютера клиента. Удаленный доступ предоставляется при помощи специальных программ. Программы необходимо скачать и установить на ваш компьютер до обращения в службу техподдержки.

Наша компания использует следующие программы:

- Ammy Admin  - маленькая программа, не требующая установки, доступна для скачивания с нашего сайта [www.slavservis.ru](http://www.slavservis.ru) ;
- Удаленный помощник  - утилита из состава программного комплекса СБИС.

### Скачивание программы Ammy Admin

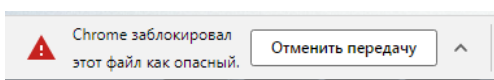
Для скачивания программы Ammy Admin откройте в браузере наш сайт [www.slavservis.ru](http://www.slavservis.ru), прокрутите страницу вниз, в левой нижней части страницы есть раздел «Скачать», в нем - две ссылки на скачивание данной программы:

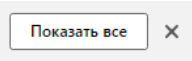


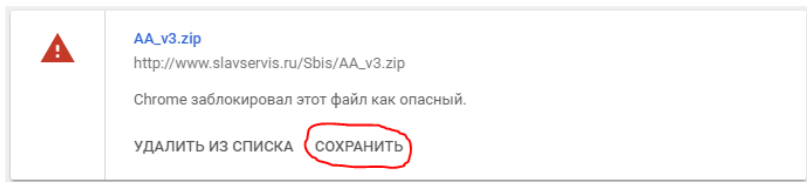
Первая ссылка ведет на страницу загрузки с сайта производителя программы, где расположена последняя доступная версия программы. По второй ссылке можно скачать программу в архиве версии 3.5 с сайта нашей компании.

Внимание! Некоторые браузеры, в частности Google Chrome могут блокировать загрузку данной программы, в этом случае используйте другой браузер (например Internet Explorer, Edge, Opera) для загрузки файла или скачайте программу в архиве по второй ссылке.

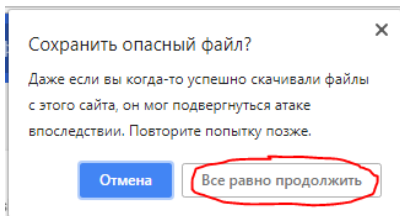
При скачивании программы в архиве Google Chrome может блокировать загрузку:



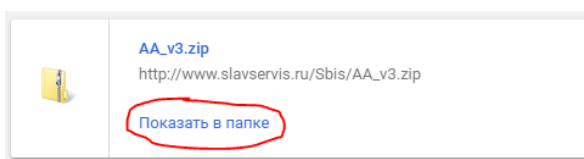
В этом случае нажмите кнопку , откроется страница зачек. Нажмите «Сохранить»:



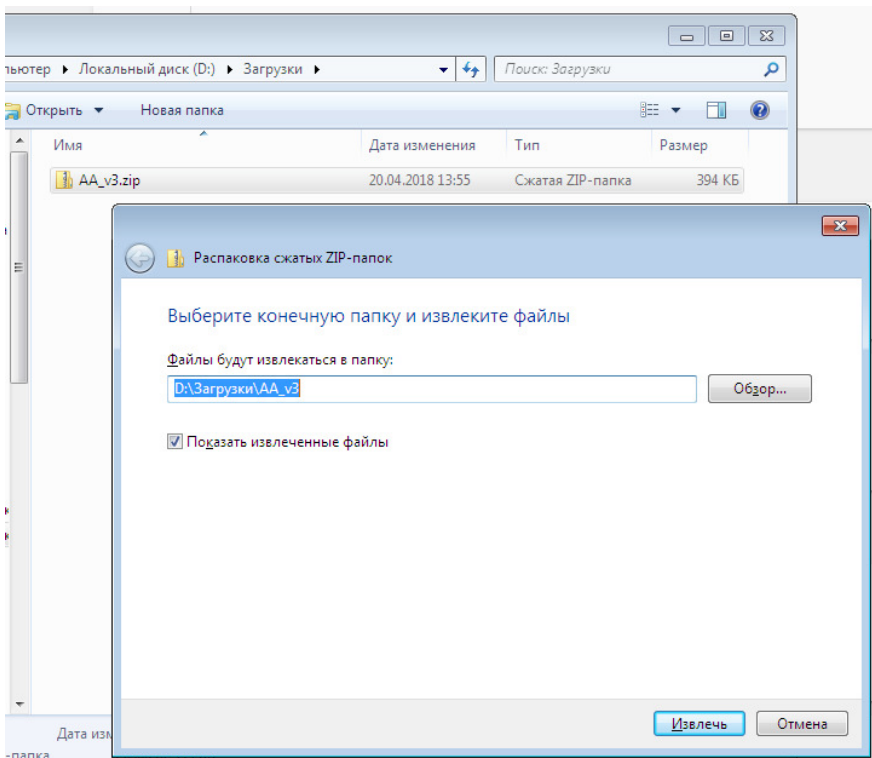
Потом нажмите «Все равно продолжить»:



Файл сохранен, перейдите к нему, нажав «Показать в папке»:



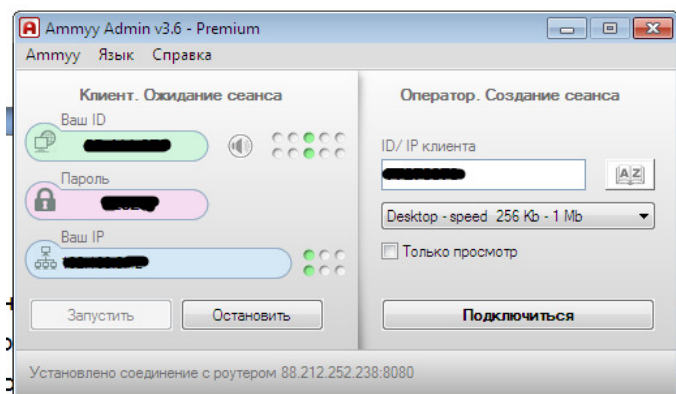
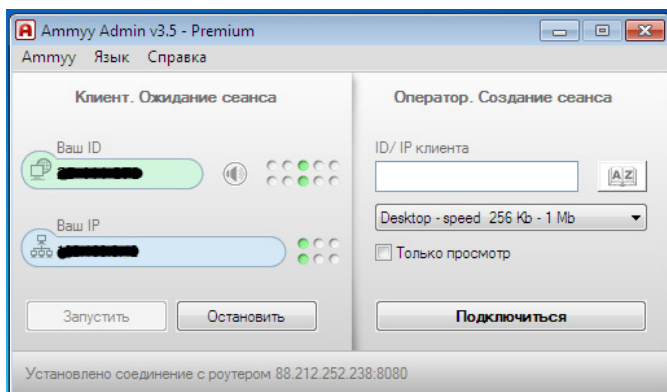
Откроется окно Проводника в той папке, куда сохранен файл. Файл заархивирован в формате ZIP. В современных версиях Windows работа со сжатыми файлами и папками в формате ZIP аналогична работе с обычными файлами и папками. Программа не требует установки, она сразу готова к работе. Для извлечения программы из архива щелкните по файлу правой кнопкой мыши, нажмите «Извлечь все». Откроется окно мастера распаковки сжатых файлов ZIP. Если вы хотите изменить папку, в которую будут извлечены файлы, нажмите кнопку «Обзор» и выберите нужную папку. Для извлечения файлов нажмите «Извлечь».



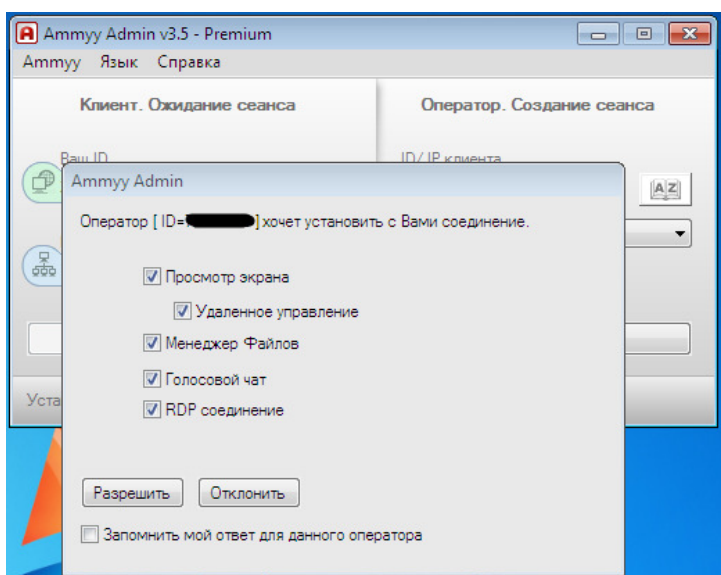
Для создания ярлыка программы щелкните по файлу программы «AA\_v3.exe» правой кнопкой мыши, в контекстном меню выберите «Копировать», перейдите на рабочий стол, щелкните правой кнопкой мыши по свободному месту на рабочем столе, выберите в контекстном меню «Вставить ярлык».

## Запуск Ammy Admin и создание удаленного подключения

Запустите программу двойным щелчком мыши по файлу программы AA\_v3.exe или ранее созданному ярлыку. В открывшемся окне в поле «Ваш ID» указан идентификационный номер вашего сеанса. Если вы установили программу версии 3.6, то в окне также указан пароль для подключения к вашему сеансу:



Сообщите по телефону ID и пароль специалисту техподдержки. При подключении специалиста к вашему компьютеру будет выведен запрос на разрешение подключения:

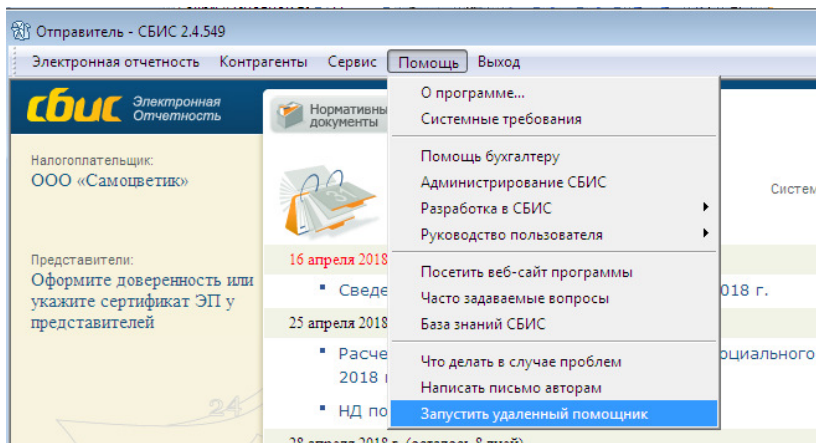


Нажмите «Разрешить». Удаленный сеанс установлен, специалист техподдержки видит ваш рабочий стол и может произвести настройки, необходимые для решения вашей проблемы.

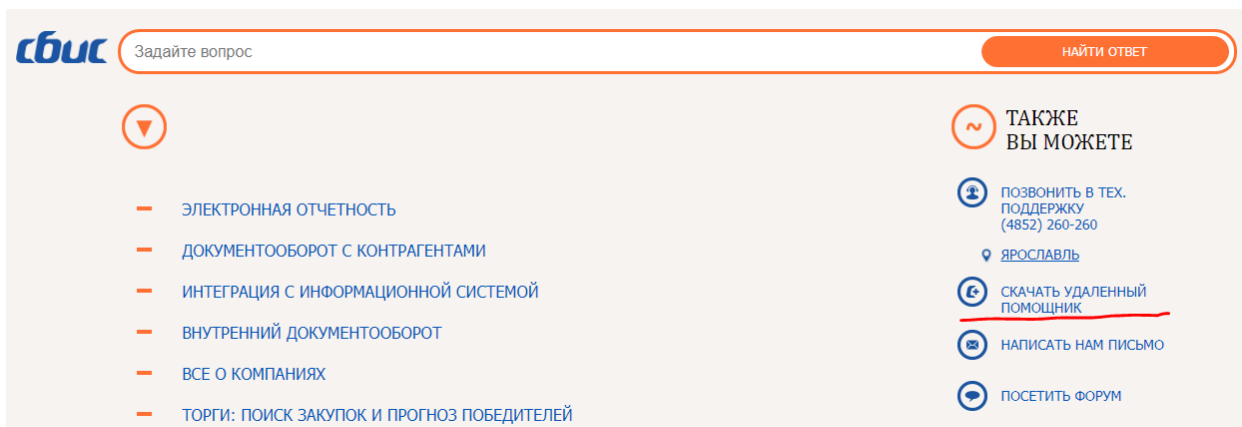
## Удаленный помощник СБИС


Программный комплекс СБИС содержит в своем составе Удаленный помощник, который можно запустить одним из следующих способов:

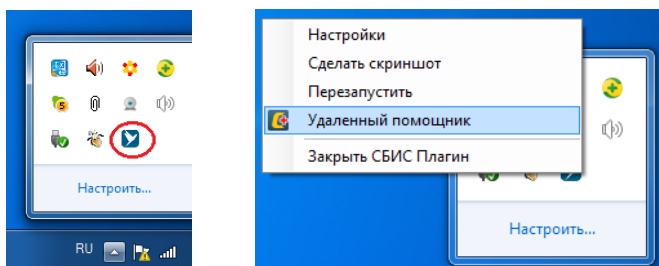
1. Если на вашем компьютере установлена программа «СБИС Электронная отчетность» версии 2.4, удаленный помощник можно запустить через интерфейс программы, выбрав в главном меню «Помощь/Запустить удаленный помощник»:



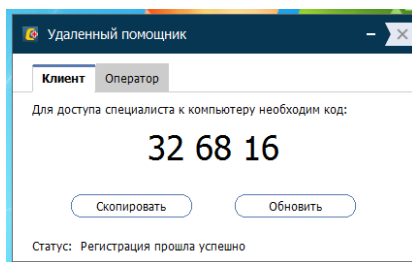
2. Удаленный помощник можно скачать со страницы <https://sbis.ru/help/> по ссылке «Скачать удаленный помощник». При этом на ваш компьютер будет загружен файл программы RemoteHelper.exe, который не требует установки и сразу же может быть запущен на исполнение.



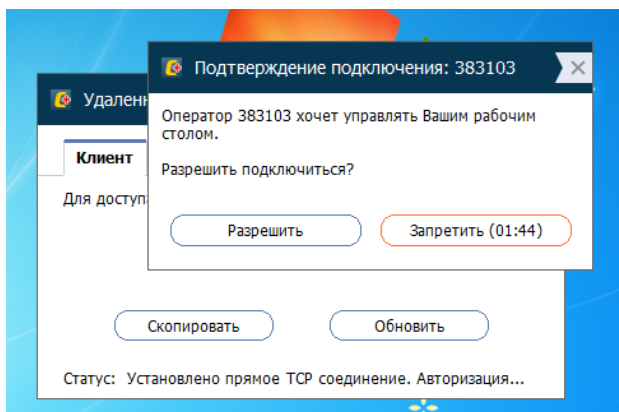
2. Если на вашем компьютере установлен СБИС Плагин, то удаленный помощник можно запустить через него. Для этого в области уведомлений (правый нижний угол экрана, возле часов) щелкните левой кнопкой мыши стрелочку вверх , в открывшемся окне щелкните правой кнопкой мыши по значку СБИС Плагина и выберите в контекстном меню «Удаленный помощник»:



При запуске удаленного помощника отобразится окно:



Сообщите код с вкладки «Клиент» специалисту техподдержки. При подключении специалиста к вашему компьютеру будет выведен запрос на разрешение подключения:



Нажмите «Разрешить». Удаленный сеанс установлен, специалист техподдержки видит ваш рабочий стол и может произвести настройки, необходимые для решения вашей проблемы.