

# COLLEGAMENTO REMOTO

Informazioni  
per  
l'utente finale

# Indice:

ASSISTENZA REMOTA .....	2
ASSISTENZA REMOTA AUTOMATICA .....	7
DEMO .....	9
APPENDICE .....	15

MODALITA'

ASSISTENZA REMOTA

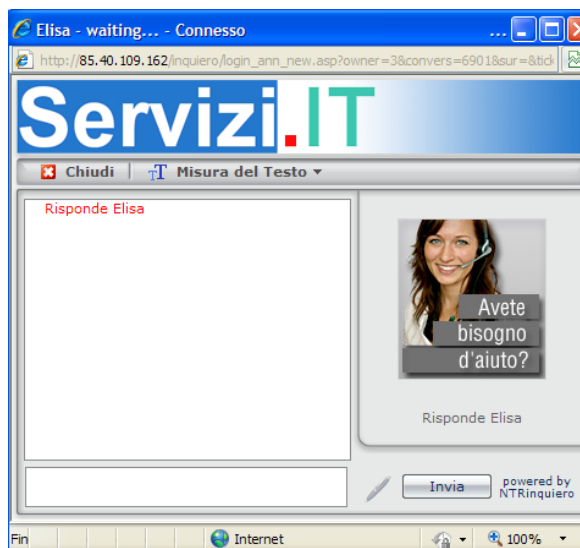
Nella modalità **Assistenza Remota** l'utente si connette all'operatore di Servizi.IT il quale, dopo le opportune autorizzazioni dell'utente finale, prende il controllo del computer dell'utente. Al fine di poter comunicare con l'utente durante la sessione di controllo remoto è consigliato che il pc dell'utente sia dotato di cuffie/casse audio e di un microfono. Per un collegamento completo è opportuno che il pc dell'utente sia dotato di cuffie/casse audio, microfono e di una webcam. La connessione con il computer remoto utilizza la criptazione Rijndael a 256 bit.

## **PROCEDURA PER ATTIVARE LA MODALITA' ASSISTENZA REMOTA**

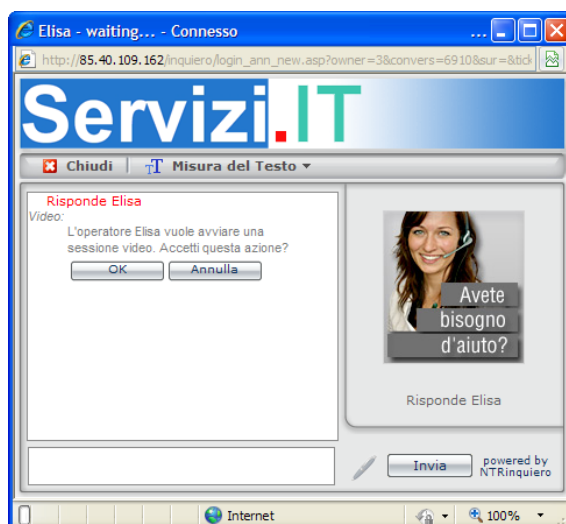
1. L'utente accede al sito web <http://www.servizi.it> e sceglie la voce **Assistenza Remota**. Viene quindi visualizzata una pagina web nella quale si può cliccare il pulsante dell'operatore Online relativo al tipo di assistenza remota scelta:



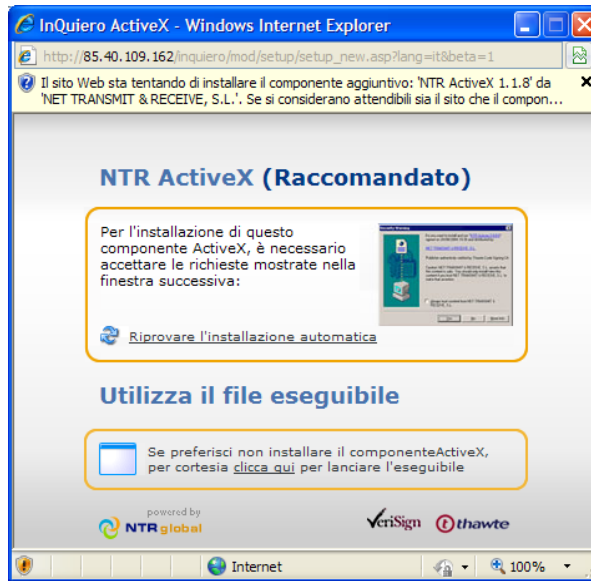
2. Viene visualizzata una pagina web simile alla seguente dove l'utente può chattare con l'operatore:



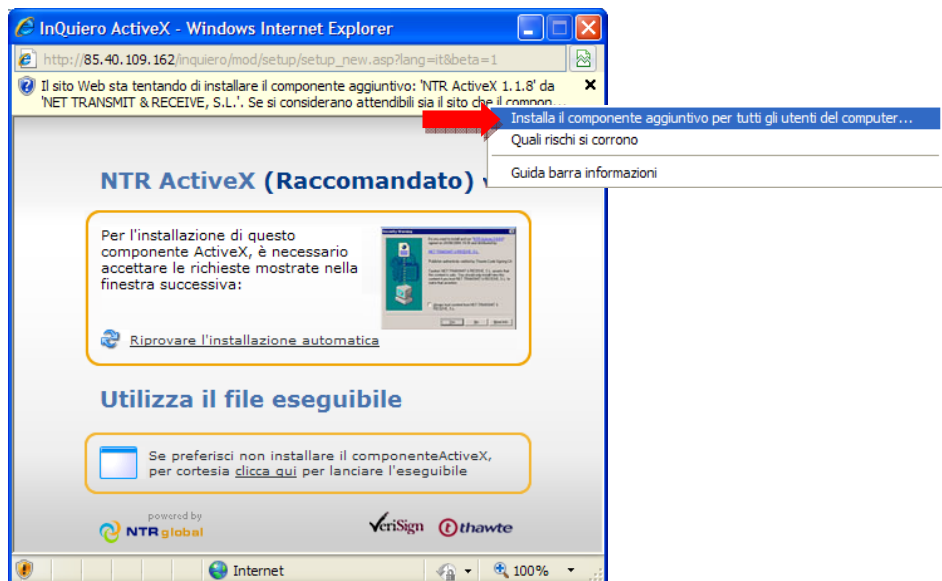
3. Nel caso l'operatore Servizi.IT preveda una sessione audio/video alla richiesta di accettazione cliccare su OK altrimenti andare al punto 8:



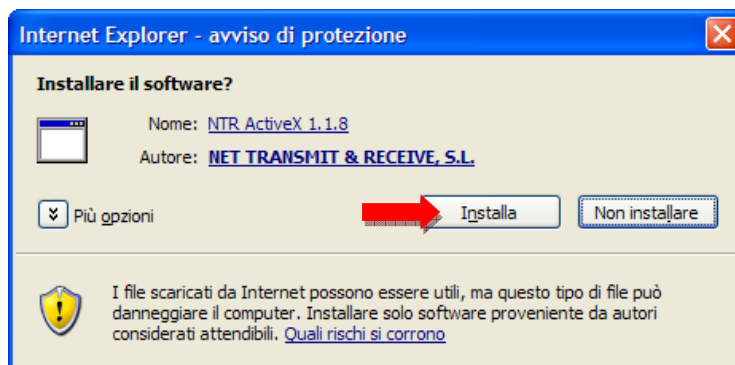
4. A questo punto viene richiesta l'installazione di un controllo ActiveX e si deve cliccare sulla barra bianca in alto:



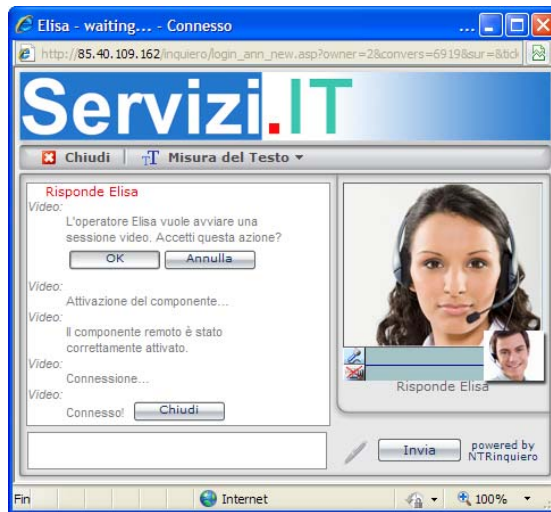
5. Viene proposto quindi di installare il controllo ActiveX e si deve cliccare per confermare sulla voce Installa componente aggiuntivo:



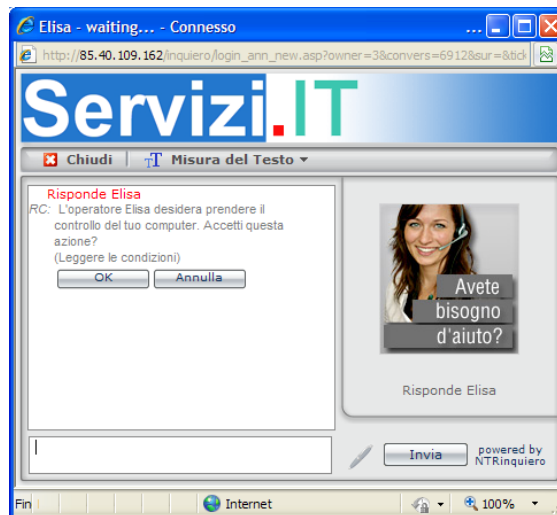
6. Viene visualizzato un avviso di protezione che richiede di installare il software NTR ActiveX e si deve confermare l'installazione cliccando il pulsante Installa:



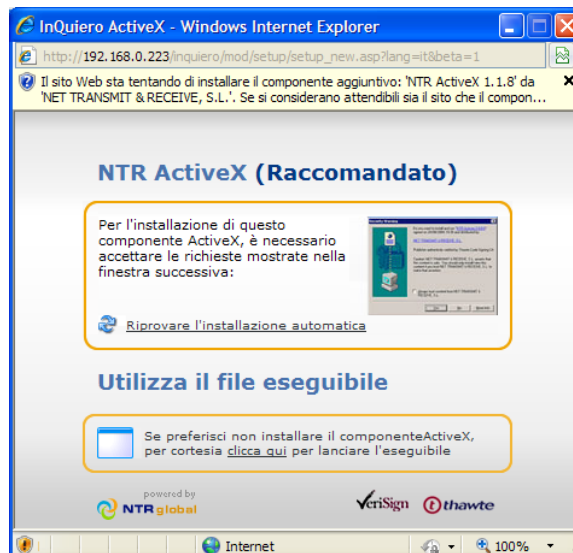
7. Ha quindi avvio la sessione audio/video:



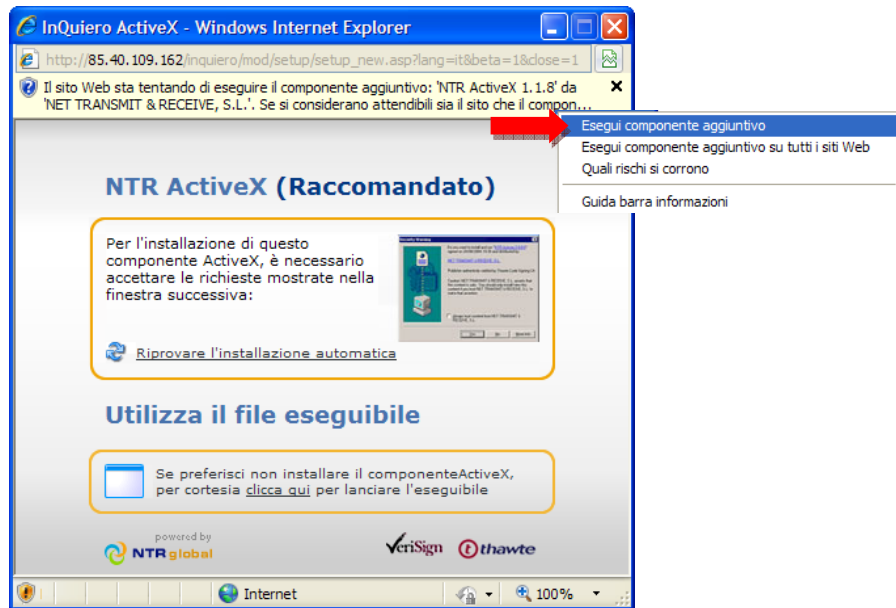
8. Per avviare la modalità Assistenza Remota viene richiesto di accettare l'azione e occorre perciò cliccare su OK:



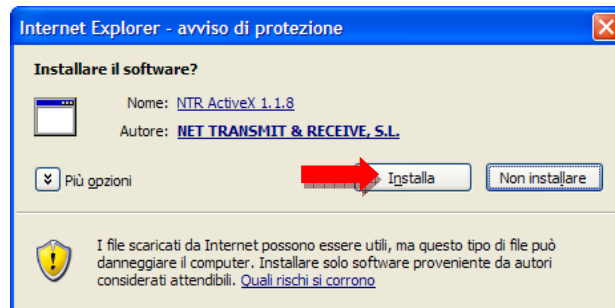
9. A questo punto viene richiesta l'installazione di un controllo ActiveX e si deve cliccare sulla barra bianca in alto:



10. Viene proposto quindi di installare il controllo ActiveX e si deve cliccare per confermare sulla voce Installa componente aggiuntivo:

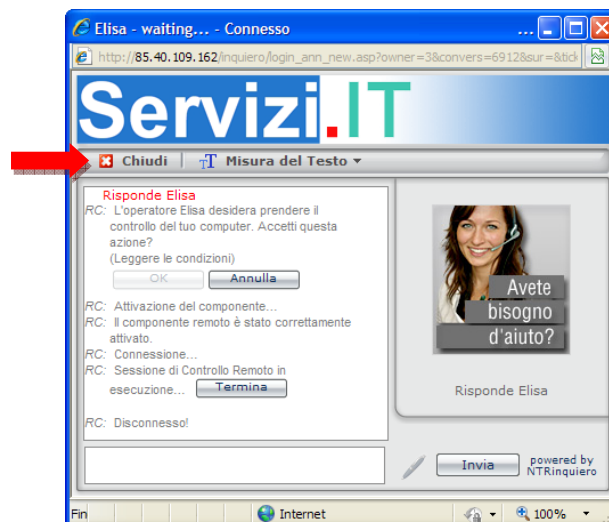


11. Viene visualizzato un avviso di protezione che richiede di installare il software NTR ActiveX e si deve confermare l'installazione cliccando il pulsante Esegui:



12. Ha quindi avvio la sessione di Assistenza Remota;

13. Al termine della sessione di Assistenza Remota l'utente deve chiudere il collegamento con l'operatore cliccando sul pulsante Chiudi:



MODALITA'

ASSISTENZA REMOTA

AUTOMATICA

Nella modalità [Assistenza Remota Automatica](#) l'operatore di Servizi.IT si connette al pc/server del cliente automaticamente (l'accesso è vincolato solo ai pc per i quali l'operatore è stato precedentemente autorizzato mediante installazione di un componente software per il controllo remoto) senza che il cliente autorizzi la connessione remota ed esegue tutte le operazioni di assistenza in autonomia. Il cliente visualizza sullo schermo del pc tutte le operazioni effettuate dall'operatore.

La connessione con il computer remoto utilizza la crittazione Rijndael a 256 bit.

# MODALITA'

## DEMO

Nella modalità **Demo** l'utente si connette all'operatore di Servizi.IT per visualizzare una dimostrazione mediante la visualizzazione del desktop dell'operatore.

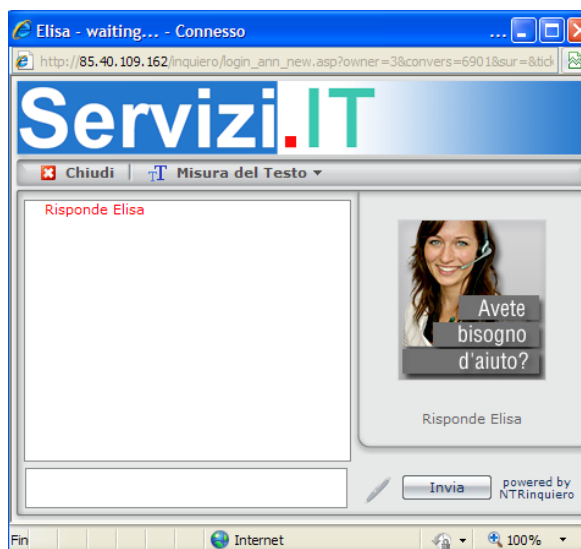
Al fine di poter comunicare con l'utente durante la sessione DEMO è necessario che il pc dell'utente sia dotato di cuffie/casse audio e di un microfono. Per un collegamento completo è opportuno che il pc dell'utente sia dotato di cuffie/casse audio, microfono e di una webcam. La connessione con il computer remoto utilizza la criptazione Rijndael a 256 bit.

## **PROCEDURA PER ATTIVARE LA MODALITA' DEMO**

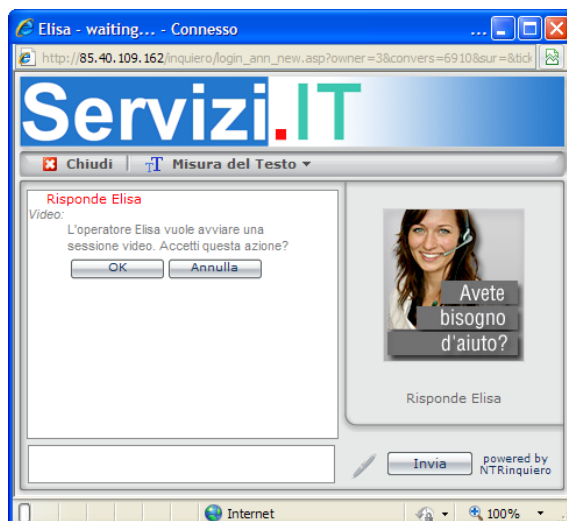
1. L'utente accede al sito web <http://www.servizi.it> e sceglie la voce **Assistenza Remota**. Viene quindi visualizzata una pagina web nella quale si può cliccare il pulsante dell'operatore Online relativo all'assistenza software remota :



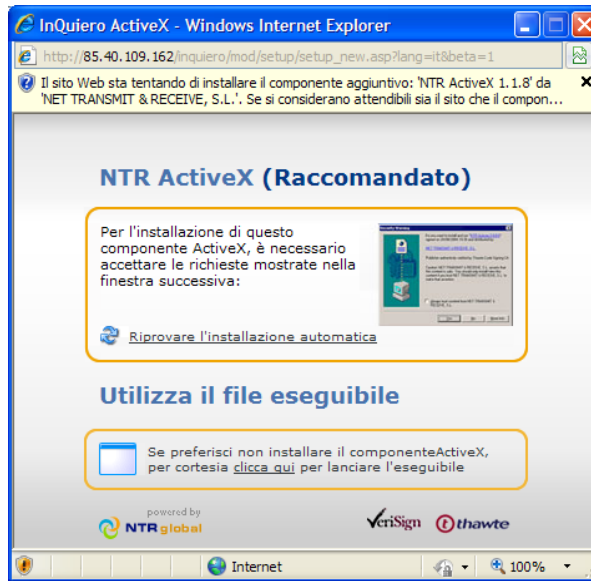
2. Viene visualizzata una pagina web simile alla seguente nella quale l'utente può chattare con l'operatore:



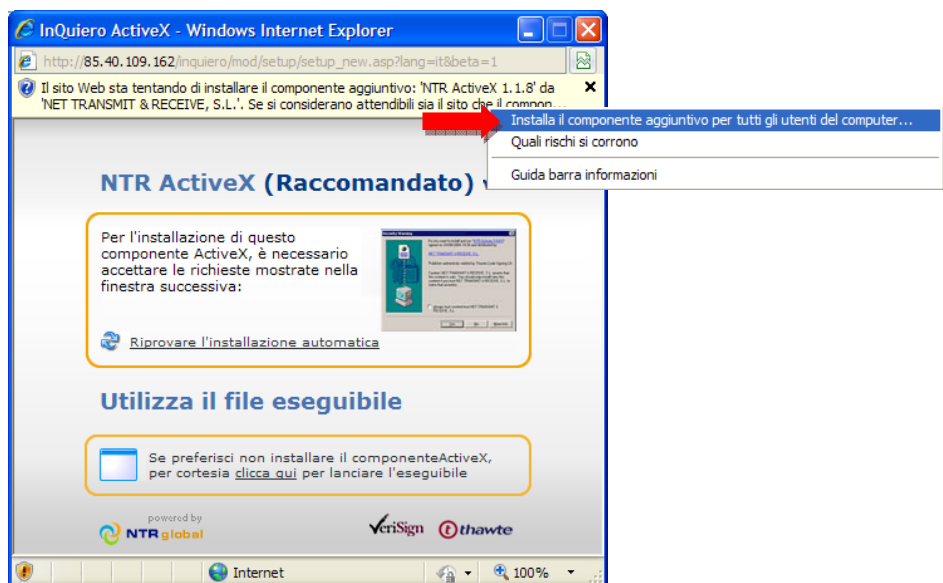
3. Nel caso l'operatore Servizi.IT preveda una sessione audio/video alla richiesta di accettazione cliccare su OK altrimenti andare al punto 8:



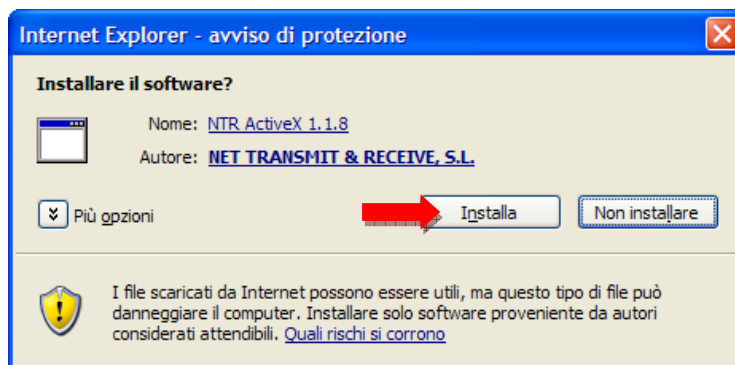
4. A questo punto viene richiesta l'installazione di un controllo ActiveX e si deve cliccare sulla barra bianca in alto:



5. Viene proposto quindi di installare il controllo ActiveX e si deve cliccare per confermare sulla voce Installa componente aggiuntivo:



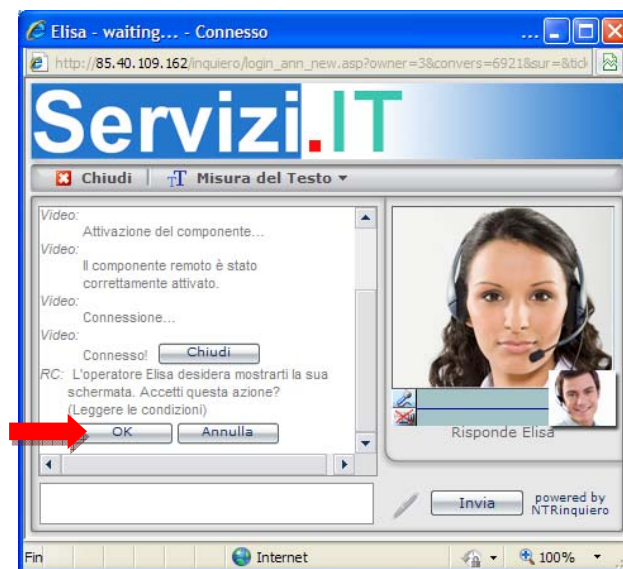
6. Viene visualizzato un avviso di protezione che richiede di installare il software NTR ActiveX e si deve confermare l'installazione cliccando il pulsante Installa:



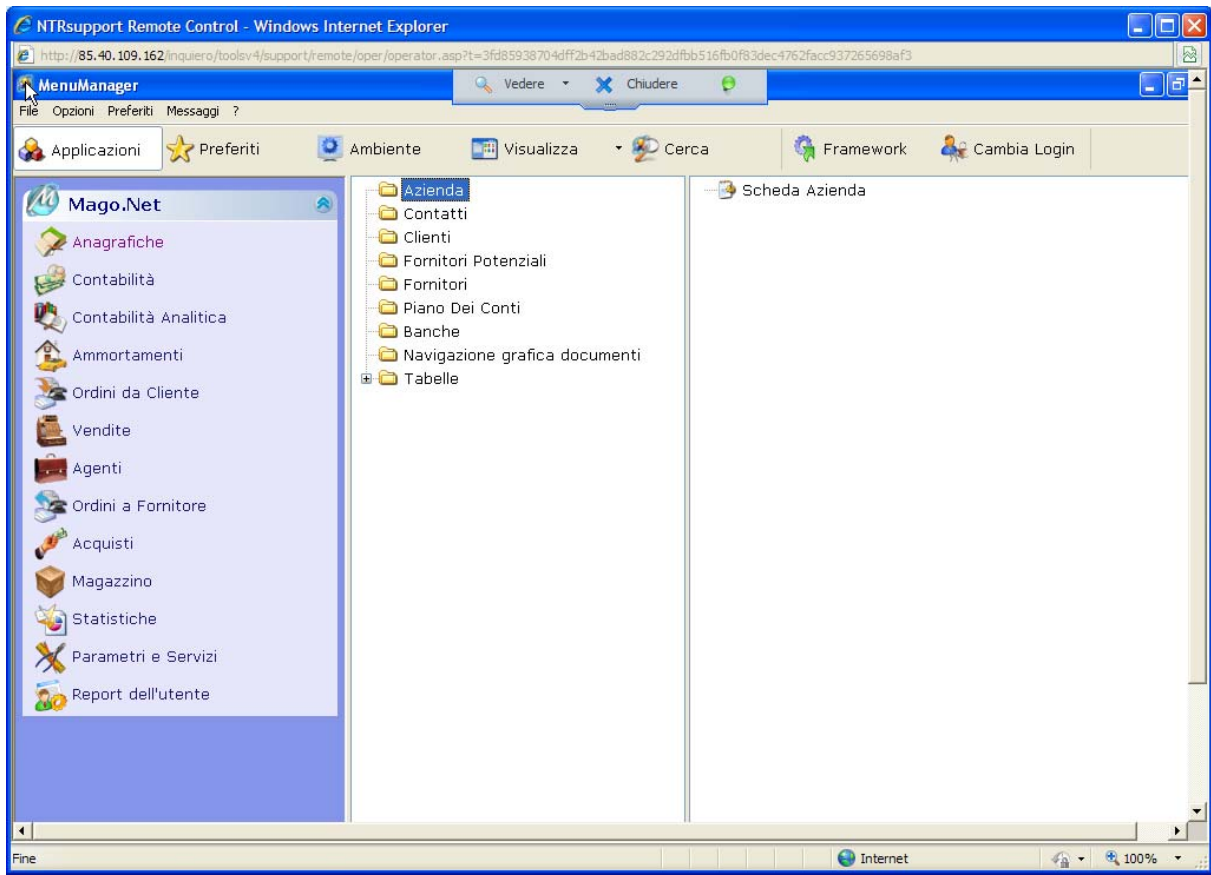
7. Ha quindi avvio la sessione audio/video:



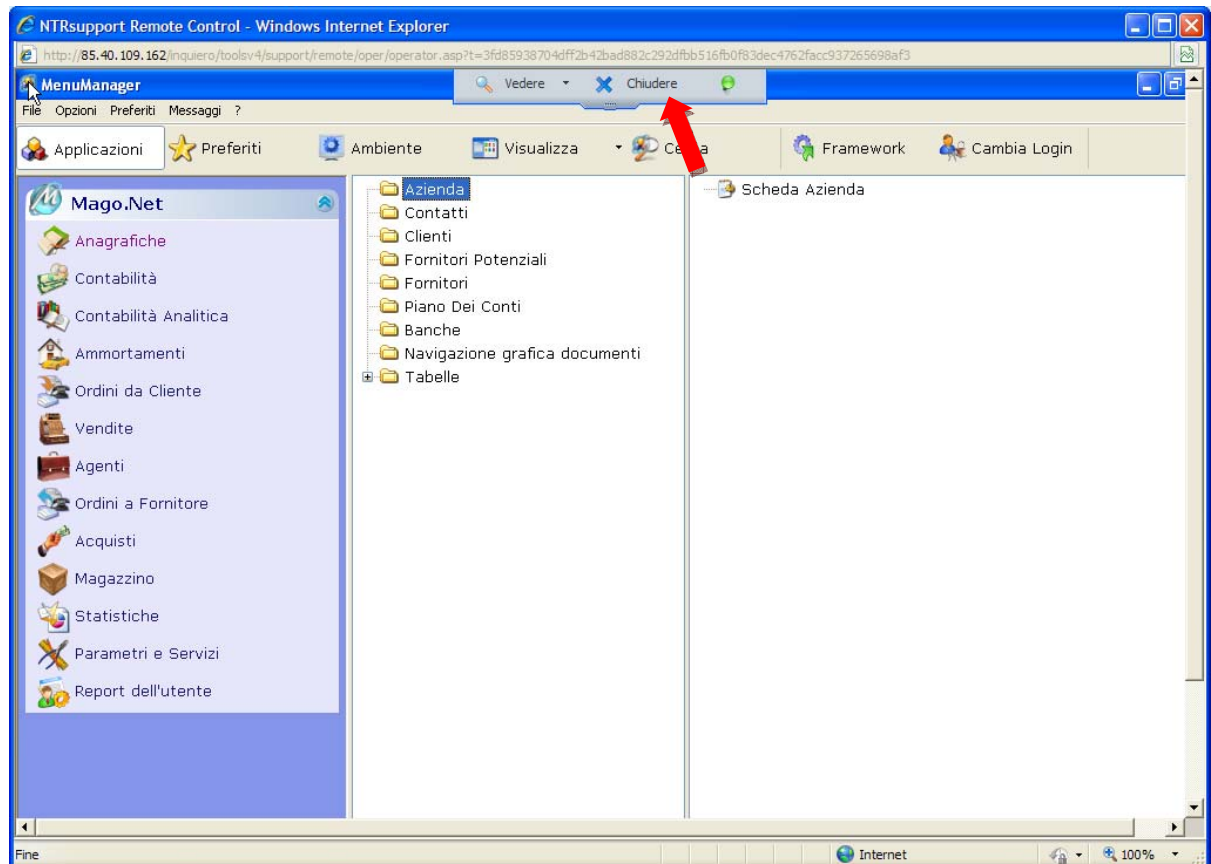
8. Per avviare la modalità DEMO viene richiesto di accettare l'azione e occorre perciò cliccare su OK:



9. A questo punto ha avvio la dimostrazione come nell'esempio dell'immagine seguente:



10. Al termine della dimostrazione l'utente deve cliccare sul tasto Chiudere:



11. Per chiudere anche il collegamento con l'operatore l'utente deve cliccare sul pulsante Chiudi:



# APPENDICE

## Algoritmo di Rijndael

InQuiero utilizza l'algoritmo di Rijndael 256 per la codifica dei messaggi. Questo algoritmo soddisfa i requisiti dello Standard Federale di Processazione delle Informazioni (FIPS. 197) e quindi può essere usato dalle organizzazioni governative americane per proteggere i dati sensibili.

Il Rijndael è stato creato dai ricercatori belgi Vincent Rijmen e Joan Daemen. Si tratta di un codificatore a blocchi che opera con blocchi e chiavi di lunghezza variabile: 128, 192 o 256 bit.

## Nota

Servizi.IT informa che il trattamento dei dati viene effettuato in modo lecito e corretto nel rispetto delle misure minime di sicurezza predisposte dal titolare del trattamento dei dati.

In ogni operazione del trattamento viene garantita la massima riservatezza ed in particolare la garanzia che i dati non siano accessibili a terzi non autorizzati.

Nell'ambito dell'attività di assistenza remota viene conferito l'incarico di compiere le operazioni di controllo, verifica e risoluzione dell'anomalia segnalata operando scrupolosamente nel rispetto dei principi di cui sopra.