

Postup IT asistence

E.ON Pomocník



1 Připravte si prosím číslo své smlouvy na E.ON Pomocníka. Podle něj vás v systému rychle vyhledáme a všechno půjde rychleji.



2 Zavolejte na asistenční linku, stiskněte 1, vyberte službu E.ON Pomocník a řekněte nám, s čím si nevíte rady.



3 Operátor s vámi probere podrobnosti a předá je našemu IT specialistovi.



4 Do hodiny vám IT specialista zavolá. Buď vám poradí po telefonu, nebo se vzdáleně připojí k vašemu počítači. Když to nebude stačit, může k vám přijet i osobně.



5 Následně si u vás ověříme, jestli vše proběhlo v pořádku, nebo potřebujete pomoc ještě s něčím.

 **TIP!** Uložte si do mobilu číslo na asistenční linku **800 77 33 44**, ať ji máte po ruce, až nás budete potřebovat.

Co byste ještě měli vědět

Naši IT specialisté vám dvakrát do roka poradí s instalací a používáním výpočetní techniky a software nebo obecně s fungováním stolních počítačů, tabletů, notebooků, digitálních fotoaparátů a kamer.

Na dálku s nimi můžete konzultovat svůj problém celou hodinu. Pokud to jinak nepůjde, navštíví vás odborník doma. Zaplatíme jeho práci a dopravu, ale náhradní díly nebo nový software už jsou na vás.

Pro vzdálené připojení vám pošleme jednoduchý program, který si nainstalujete do počítače. Díky němu se IT odborník k vašemu počítači vzdáleně připojí. Abychom vám v rámci služby E.ON Pomocník mohli takto pomáhat, budete potřebovat funkční internet. Všechno musí být navíc pořízeno legálně a programy musí být stále podporované svými výrobci.

e.on