

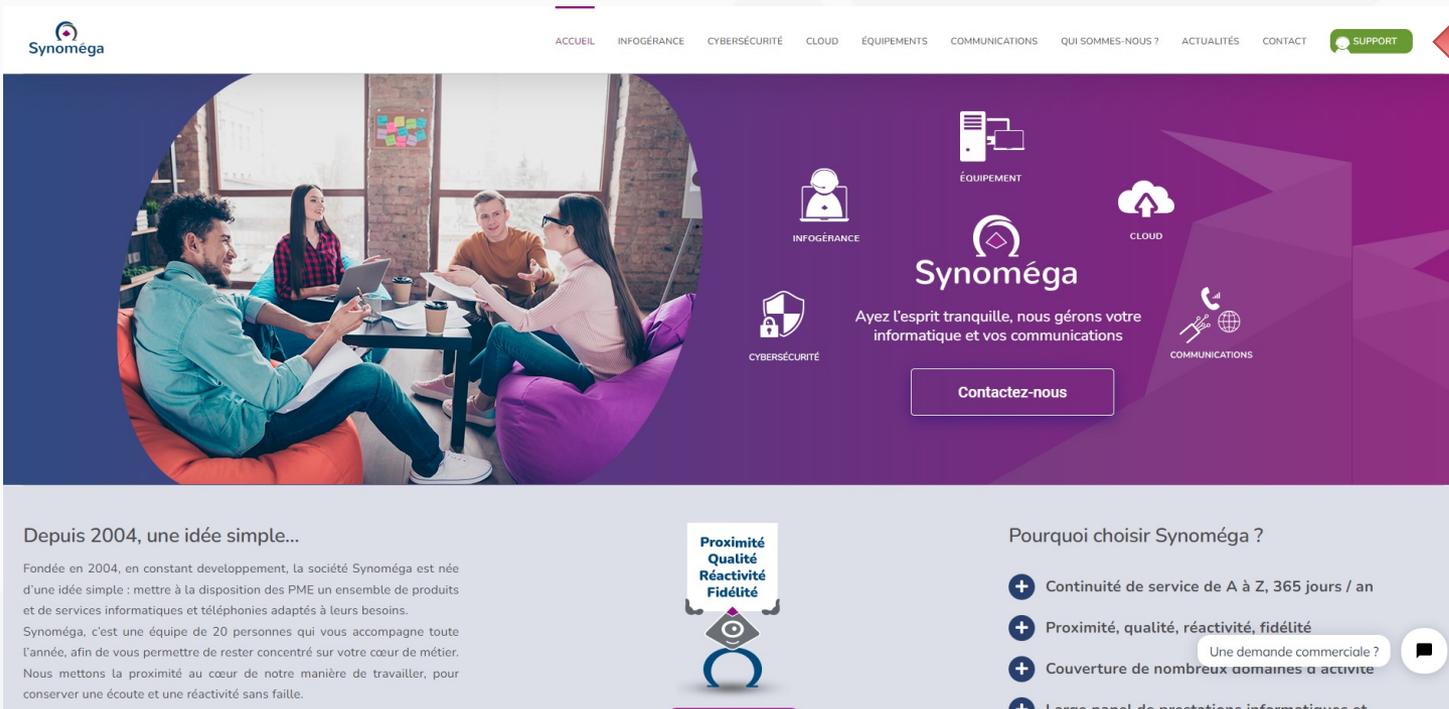
# Guide Utilisateur



## • Comment établir une session d'assistance ?

Une fois en ligne avec notre expert, rendez-vous sur notre site internet <http://www.synomega.com>

Cliquez sur assistance en ligne



The screenshot shows the Synoméga website homepage. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: ACCUEIL, INFOGÉRANCE, CYBERSÉCURITÉ, CLOUD, ÉQUIPEMENTS, COMMUNICATIONS, QUI SOMMES-NOUS ?, ACTUALITÉS, CONTACT, and a green 'SUPPORT' button with a speech bubble icon. A red arrow points to this 'SUPPORT' button. Below the navigation bar is a large hero section with a purple background. On the left, there is a circular image of four people in a meeting. In the center, the Synoméga logo is displayed above the tagline 'Ayez l'esprit tranquille, nous gérons votre informatique et vos communications'. Below the tagline is a 'Contactez-nous' button. Surrounding the logo are icons for 'INFOGÉRANCE', 'ÉQUIPEMENT', 'CLOUD', and 'COMMUNICATIONS'. Below the hero section, there are three columns of text. The first column is titled 'Depuis 2004, une idée simple...' and describes the company's mission. The second column features a 'Proximité Qualité Réactivité Fidélité' badge and a diamond-shaped icon. The third column is titled 'Pourquoi choisir Synoméga ?' and lists four benefits: 'Continuité de service de A à Z, 365 jours / an', 'Proximité, qualité, réactivité, fidélité', 'Couverture de nombreux domaines d'activité', and 'Large panel de prestations informatiques et...'. A 'Une demande commerciale ?' button is also visible.



## • Comment utiliser l'outil d'assistance ?

1- Saisissez le code que vous fournira notre expert et cliquez sur « Se connecter »



The screenshot shows the Synoméga website's support page. The header includes the Synoméga logo and navigation links: ACCUEIL, INFOGÉRANCE, CYBERSÉCURITÉ, CLOUD, ÉQUIPEMENTS, COMMUNICATIONS, QUI SOMMES-NOUS?, ACTUALITÉS, CONTACT, and SUPPORT. The main content area is titled "Votre support en ligne" and contains the following text:

Synoméga est là pour vous aider dans l'utilisation et la maintenance de votre informatique.

**Vous n'êtes pas abonné**

> Souscrivez à l'un de nos services, pour ce faire contactez-nous.

**Vous êtes abonnés et rencontrez un problème**

> Contactez votre hotline ci-dessous

> Consulter le [guide assistance en PDF](#) de notre Hotline

On the right side, there is a red banner with a shield icon and a lock, titled "Nous avons une solution !". Below the banner, it says "Découvrez Mail In Black, notre solution anti-spam la plus efficace du marché" and includes a red button labeled "Découvrez la solution".

### Connectez-vous à votre hotline en 2 étapes



#### Appeler votre hotline au 01 74 02 77 77

Un technicien prend en charge votre demande et vous propose une intervention immédiate. Si besoin, notre technicien vous fournira un code de session, Code PIN/NIP à 6 chiffres à saisir sur votre droite.



#### Obtenez une solution à distance

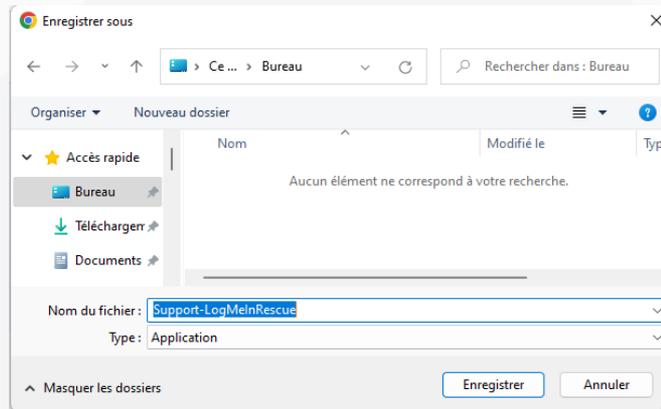
Pour la prise de contrôle à distance de votre ordinateur. Veuillez saisir le code à 6 chiffres ci-dessous puis cliquez sur « Se connecter »:

Saisissez votre code ici

Se connecter

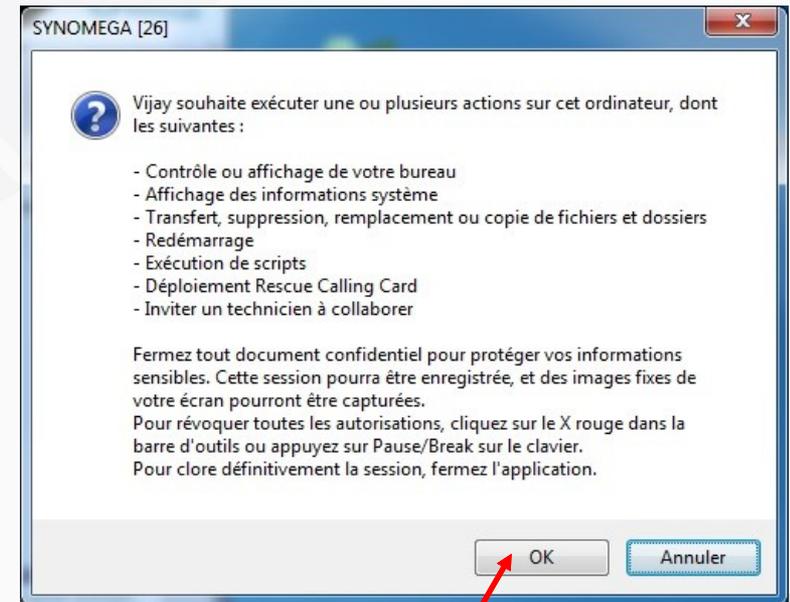
- Comment utiliser l'outil d'assistance ?

2- Votre navigateur internet vous demande d'enregistrer notre outil d'assistance en direct (Support-LogMeInRescue)  
Cliquez sur Enregistrer, le téléchargement fini, exécutez le et suivez les instructions



## • Comment utiliser l'outil d'assistance ?

### 3- Notre expert se connecte



- Comment utiliser l'outil d'assistance ?

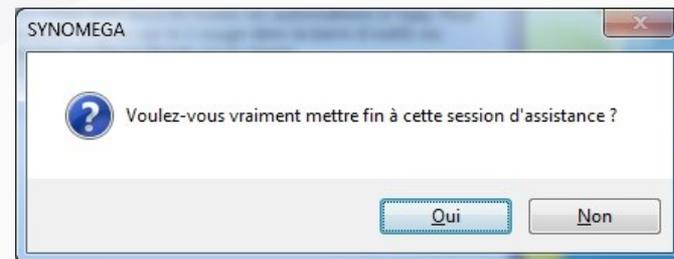
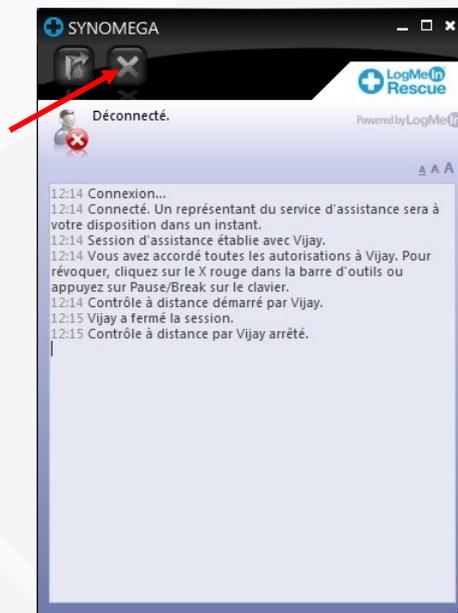
## 4- Notre expert travaille sur votre ordinateur comme s'il était à côté de vous

The screenshot displays the LogMeIn Rescue console interface. On the left, a sidebar shows session details for 'sofiane - synomega' and a list of system logs. The main window shows a remote desktop view of a Windows desktop with various icons and a taskbar. A LogMeIn Rescue window is overlaid on the desktop, displaying a message: 'Your desktop is being remote controlled by Jérôme'. A chat window for 'Patrick Michaud' is also visible, showing a 'SANS CONTRAT DE SUPERVISION' warning and a list of installed applications. The bottom of the screen features a status bar with the text 'Placez la souris sur cette zone pour envoyer la saisie clavier au périphérique distant'.

- Comment utiliser l'outil d'assistance ?

5- A la fin de l'intervention, notre expert se déconnectera de la session d'assistance

Vous pouvez également vous déconnecter à tout moment en cliquant sur la croix



Synoméga vous remercie de votre confiance