

如何使用 **SCREENMEET** 取得客服遠端協助

親愛的 Travelport 用戶，您好

我們將啟用新的遠端協助工具--**ScreenMeet**，以下將為您介紹如何下載並使用 **ScreenMeet**

和我們的客服遠端連絡取得協助。為了客戶的上網安全，每次的遠端協助都要下載 **ScreenMeet**。

1. 開啟 **ScreenMeet** 網頁：請輸入網址: myhelpscreen.com



The screenshot shows the 'ScreenMeet for Support' login interface. It features a circular icon with a headset on the left. The text reads: 'ScreenMeet for Support', '輸入您的工作階段代碼，然後按「開始」', a text input field labeled '工作階段代碼' with a red arrow pointing to it, and a blue '開始' button at the bottom.

2. 請在 工作階段代碼 欄位輸入由客服提供的連線號碼，然後點選下方 開始 開啟如下的對話框



The screenshot shows a consent dialog box. It features a circular icon with a headset on the left. The text reads: 'Ellen W 已請求檢視您的畫面。', '開始ScreenMeet 如果已安裝。', '否則请点击 開始下載 以繼續。', and a disclaimer: '按下"開始下載"，代表您同意並接受 ScreenMeet 授權協議；如不同意，請按"取消"離開此頁面'. At the bottom, there are two buttons: a red '取消' button and a blue '開始下載' button.

請點選右下方 開始下載 下載程式

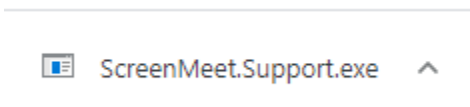


3. 下載並執行 ScreenMeet

下載完成前您會看到下方的圖示提醒，同時螢幕左下角顯示正在下載的程式及進度



完成下載後，請點擊螢幕左下角的執行程式 ScreenMeet.Support.exe 執行



4. 允許遠端連線: 完成上面步驟後會出現以下對話框，請點選 **允許** 允許客服人員遠端連線





5. 遠端連線功能說明: 當客服進入遠端連線後，您會看到如下的圖示，其功能選項說明請參考表格。



選項	說明
暫停	暫停螢幕分享
↑↓ 檔案傳送	傳送檔案給客服人員
⊗ 結束工作階段	結束遠端分享