

IMD Support — руководство пользователя

IMD Support — программа удалённого доступа от ООО «ИМД Софт». С её помощью специалист может подключиться к компьютеру клиента и помочь: настроить кассу, программу, посмотреть экран, передать файлы.

Клиент работает через серверы компании. Менять адрес сервера в настройках не нужно.

Скачать программу и обновления: <https://help.imdsoft.ru/>

Кому это нужно

Роль	Что делать
Клиент (нужна помощь)	Установить IMD Support, сообщить специалисту свой ID и пароль
Специалист (оказывает помощь)	Ввести ID клиента и нажать «Подключиться»

Установка

1. Скачайте установщик с help.imdsoft.ru.
2. Запустите установку и дождитесь завершения.
3. Откройте IMD Support из меню «Пуск» или с рабочего стола.

Рекомендуем именно установку (не только portable): так работают служба Windows, значок в трее и автообновления.

После установки программа обычно показывает статус «Готов» — компьютер доступен для подключения.

Главное окно

Окно делится на две части:

Слева — «меня подключают»

- Ваш ID — уникальный номер этого компьютера. Его нужно продиктовать или скопировать специалисту.
- Пароль — одноразовый или постоянный. Без пароля (или без подтверждения на экране) подключиться нельзя.
- Статус (например, «Готов») — связь с сервером в порядке.

Справа — «я подключаюсь к другим»

- Поле для ввода ID удалённого компьютера.
- Кнопка «Подключиться».
- Список недавно использованных компьютеров, избранное и т.д.

Слева также могут отображаться новости и ссылки на справку — краткие объявления от IMD Soft.

Как принять помощь (режим клиента)

1. Запустите IMD Support.
2. Дождитесь статуса «Готов».
3. Сообщите специалисту свой ID (девять цифр) и пароль (если используется).

4. Когда специалист подключится, на экране может появиться запрос — нажмите «Принять», если система так настроена.

Как быстро показать свой ID (горячий угол)

Если окно программы закрыто или человек не знает, где искать ID:

1. В Настройках → IMD Support включите пункт «Показывать ID в правом нижнем углу (10 сек)» (по умолчанию выключен).
2. Удерживайте курсор мыши около 10 секунд в правом нижнем углу экрана.
3. Появится окно с вашим ID (закроется примерно через 30 секунд).

После показа срабатывает пауза около минуты — повторно сразу не откроется.

Во время активного удалённого сеанса подсказка не показывается.

Как подключиться к чужому компьютеру (режим специалиста)

1. Узнайте у клиента его ID и пароль (или дождитесь, пока он примет подключение).
2. Введите ID в поле справа.
3. При необходимости отметьте «Через ретранслятор» — полезно, если прямое соединение не проходит.
4. Нажмите «Подключиться».
5. Введите пароль, если программа запросит.

После успешного входа откроется окно с экраном удалённого компьютера.

Меню рядом с «Подключиться» (…)

- Передача файлов — обмен файлами без просмотра рабочего стола;
- Камера — просмотр камеры (если доступно);
- Терминал — командная строка на удалённом ПК;
- Скрипт... — выбрать готовый скрипт и подключиться для его выполнения.

Списки компьютеров

Вкладка	Зачем
Недавние	Компьютеры, к которым уже подключались
Избранное	Помеченные «звёздочкой» для быстрого доступа
Обнаруженные	Компьютеры в локальной сети (если функция доступна)

Вид списка

В меню «Вид» можно выбрать крупную сетку (карточки с превью) или компактные варианты — список или плитки.

Карточка компьютера

- Имя или ID; пользователь и имя ПК;
- Зелёная/оранжевая точка — онлайн или нет;
- Меню … — подключение, файлы, избранное, переименование и др.

Во время удалённого сеанса

Возможность	Зачем
Управление мышью и клавиатурой	Работать «как за чужим компьютером»
Несколько мониторов	Переключаться между экранами
Буфер обмена	Копировать текст (и при разрешении — файлы) между ПК
Чат	Написать сообщение клиенту
Передача файлов	Отправить или скачать файлы
Блокировка ввода / приватный режим	Ограничить действия на месте или скрыть экран
Запись экрана	Сохранить видео сеанса (если разрешено)
Перезагрузка Ctrl+Alt+Del	Стандартные системные действия на удалённом Windows

Инструменты IMD Soft в сеансе

- Об устройстве — сводка: ID, имя ПК, пользователь, ОС, память, внешний IP;
- Скрипты — запуск подготовленных команд на удалённом компьютере (после подтверждения).

Пароли и безопасность

Режим	Смысл
Одноразовый пароль	Меняется; удобно «на один звонок»
Постоянный пароль	Один и тот же для повторных подключений (оставьте сложным)
Подтверждение на экране	Клиент вручную нажимает «Принять»
Комбинации	Например, пароль и подтверждение

Дополнительно можно ограничить, что разрешено входящему специалисту: буфер обмена, файлы, звук и т.д. Постоянный пароль не диктуйте посторонним и периодически меняйте.

Служба Windows и трей

- Служба держит компьютер доступным, даже если главное окно закрыто. Настройки → Общие → Служба (Запустить / Остановить).
- Значок в системном трее — открыть программу или остановить службу.

Если статус не «Готов» — проверьте, что служба запущена и компьютер в сети.

Скрипты (для специалистов)

В Настройках → Скрипты хранится каталог готовых сценариев (PowerShell и др.): встроенные и свои. Скрипт можно запустить на удалённом ПК из сеанса или через «Подключиться → Скрипт...». Некоторые скрипты требуют права администратора.

Обновления

- В верхней части окна может появиться зелёная кнопка «Обновить».
- В диалоге видно что нового, затем можно скачать и установить обновление.
- В «О программе» можно проверить обновления вручную.

- Опция автообновления (для установленной версии) — в общих настройках.
- После обновления ваш ID обычно сохраняется.

Частые вопросы

Не могу подключиться к клиенту

- У клиента статус «Готов» и служба запущена?
- Проверьте ID и пароль.
- Включите «Через ретранслятор».
- Не блокирует ли сеть/антивирус исходящие подключения?

К нам не могут подключиться

- Запущена ли служба IMD Support?
- Есть ли интернет и статус «Готов»?
- Не блокирует ли файрвол программу?
- Совпадает ли пароль / нажали ли «Принять»?

Где взять свой ID, если окно свёрнуто

Откройте IMD Support из трея или «Пуска», либо используйте горячий угол (правый нижний угол, 10 секунд).

Нет адресной книги / входа в аккаунт

В сборке IMD Support облачная адресная книга отключена. Пользуйтесь «Недавними» и «Избранным».

Превью экрана на карточке пустое

Превью появляется после успешного подключения (крупный вид списка).

Обновление не предлагается

У вас уже актуальная версия, либо проверка ещё не выполнялась. Загляните в «О программе».

Кратко: сценарий «помощь клиенту»

1. Клиент устанавливает IMD Support и видит «Готов».
2. Клиент называет ID и пароль (или показывает ID через горячий угол).
3. Специалист вводит ID → при необходимости «Через ретранслятор» → «Подключиться».
4. Клиент принимает запрос (если требуется).
5. Специалист помогает: экран, файлы, скрипты, чат.
6. По окончании сеанс закрывают; при необходимости служба остаётся запущенной.

Поддержка и материалы

Портал помощи и загрузки: <https://help.imdsoft.ru/>

Сайт компании: <https://imdsoft.ru/>

ООО «ИМД Софт» · IMD Support