

Řešení problémů

- [Zapomenuté heslo účtu](#)
- [Obnovení zapomenutého PINu administrátora](#)
- [Zapomenuté heslo na zamčeném zařízení](#)
- [Teamviewer vzdálená správa nenabízí ovládání obrazovky](#)

Zapomenuté heslo účtu

V případě, že jste své heslo zapomněli, po zadání nesprávného hesla vyberte volbu **Zaslat zapomenuté heslo**. Systém Vám pošle **email s odkazem** pro nastavení hesla nového.

Další možností je navštívit webové stránky Vzdálené správy <https://www.kasafik.cz/app/login/>, kde zadejte své přihlašovací jméno (email) a u hlášení chybného hesla klikněte na odkaz Chci zaslat emailem.

Obnovení zapomenutého PINu administrátora

Aplikace standardně nenabízí měnit uživatele (zaměstnance). Jakmile přidáte prvního zaměstnance, zpřístupní se volba změny uživatele na hlavní obrazovce. Od této chvíle bude vyžadovat aplikace přihlášení.

1. Pokud jste nenastavili PIN Administrátorovi, jeho výchozí PIN je „0000“.
2. V případě, že jste zapomněli PIN administrátora, můžete si vyžádat jeho zaslání na email administrátora účtu. Dojde Vám nový PIN kterým se můžete přihlásit.
3. Pokud dokonce nemáte přístup k email schránce, je nutné kontaktovat naše servisní partnery, kteří mají možnost zpřístupnit administrátorský účet.

PIN 0000 nefunguje

Pokud jste si v minulosti změnili PIN Administrátorského účtu z 0000 na jiný, nelze ho již použít. Jediná možnost je změnit email vyresetováním před email. Na přihlašovací obrazovce zvolte Obnovit PIN a na email adresu správce účtu bude zaslán email s novým PINem. Ten následně použijte a změňte si výchozí PIN u Admin účtu.

image not found or type unknown



Zapomenuté heslo na zamčeném zařízení

Operační systém Android umožňuje nastavit vysokou úroveň zabezpečení dat vyžadováním přístupového PINu nebo gesta. Pokud jste si nastavili toto zabezpečení a nepamatujete si heslo, není možné toto zabezpečení obejít. Je nutný kompletní reset zařízení a znovunastavení.

Zabezpečení PINem je určeno jako zabezpečení proti krádeži a neautorizované manipulaci a neexistuje způsob jej obejít. Při obnovení budou všechna data smazána. Pouze kompletním resetem v našem servisním středisku.

Image not found or type unknown



Teamviewer vzdálená správa nenabízí ovládání obrazovky

K ovládání zařízení a vzdálenou plochu je nutné mít nainstalovaný doplněk pro Teamviewer QuickSupport AOSP5. Doplněk je nutný ke zprovoznění ovládání plochy. Pro zařízení Samsung, HTC, Huawei jsou nutné doplňky pro daného výrobce.

Kde stáhnout

Ten je ke stažení na Google Play, partneři instalační apk naleznou v repozitáři se soubory. Případně kontaktujte naši technickou podporu pro odkaz ke stažení.

Zařízení KASA FIK ORANGE

je doporučeno mít nainstalovánu verzi QuickSupport 15.9.128. Verze 11 nebo 12.0.6197 není podporována.

Zařízení Yiiyama

Podporuje Quicksupport vč. ovládání