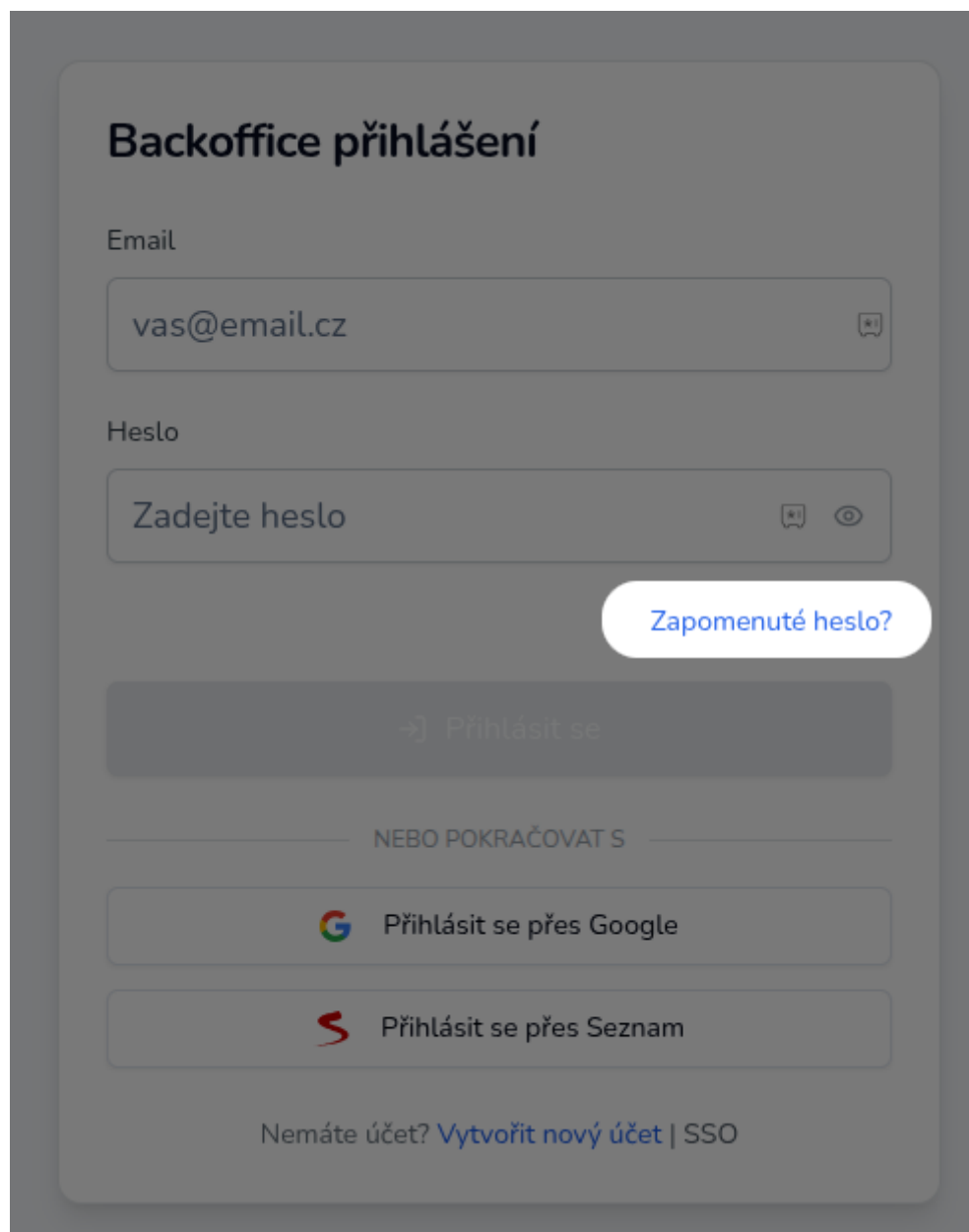


# ?ešení problém?

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

# Zapomenuté heslo ú?tu

V případě, že jste své heslo zapomněli, po zadání nesprávného hesla vyberte volbu **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.



The image shows a login form titled "Backoffice přihlášení". It contains two input fields: "Email" with the value "vas@email.cz" and "Heslo" with the placeholder "Zadejte heslo". A blue button labeled "Zapomenuté heslo?" is positioned to the right of the password field. Below the fields is a grey button "→) Přihlásit se". A separator line with the text "NEBO POKRAČOVAT S" is followed by two buttons: "Přihlásit se přes Google" (with the Google logo) and "Přihlásit se přes Seznam" (with the Seznam logo). At the bottom, there is a link "Nemáte účet? Vytvořit nový účet | SSO".

## Zapomenuté heslo



Zkontrolujte svůj email pro kód  
Zadejte 6místný kód zasláný na  
info@kasafik.cz

Ověřování...

[← Zpět na přihlášení](#)

# 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.

Screenshot-from-2017-03-03-18-17-26.png

## Odvození PIN kódu administrátora

Pod přihlašovací kávesnicí se zobrazuje kód , který slouží technické podpoře k odvození PIN kódu. Nadiktujte kód pracovníkovi technické podpory, který Vám následně sdělí jednorázový kód pro přihlášení.

7	8	9
4	5	6
1	2	3
reset	0	
PŘÍCHOD	ODCHOD	PŘIHLÁSIT SE

A: 2290

# 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.

5xH4AQG9OCno9FkT-image-1513698234504.png

# 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