

Ativando o Acesso Remoto

A forma mais simples e direta de prestar suporte ao usuário é fazendo uso de uma das várias formas de acesso remoto, que permitem ao técnico de suporte visualizar e comandar o computador do usuário através da Internet. Isto poupa tempo e erros de interpretação, e algumas vezes é a única forma “semi-presencial” de o suporte técnico realmente entender o problema.

Dentre as várias formas de acesso remoto disponíveis, destacamos algumas mais eficientes.

1. TeamViewer

Este pequeno programa permite acesso remoto é qualquer computador sem necessariamente ser instalado. A forma mais rápida de ativar o acesso é abrir a versão “portável” deste programa, e enviar os dados de acesso ao suporte, mantendo o programa aberto. Isto abrevia qualquer necessidade de instalação ou arquivos adicionais para funcionamento do software, como descrito abaixo.

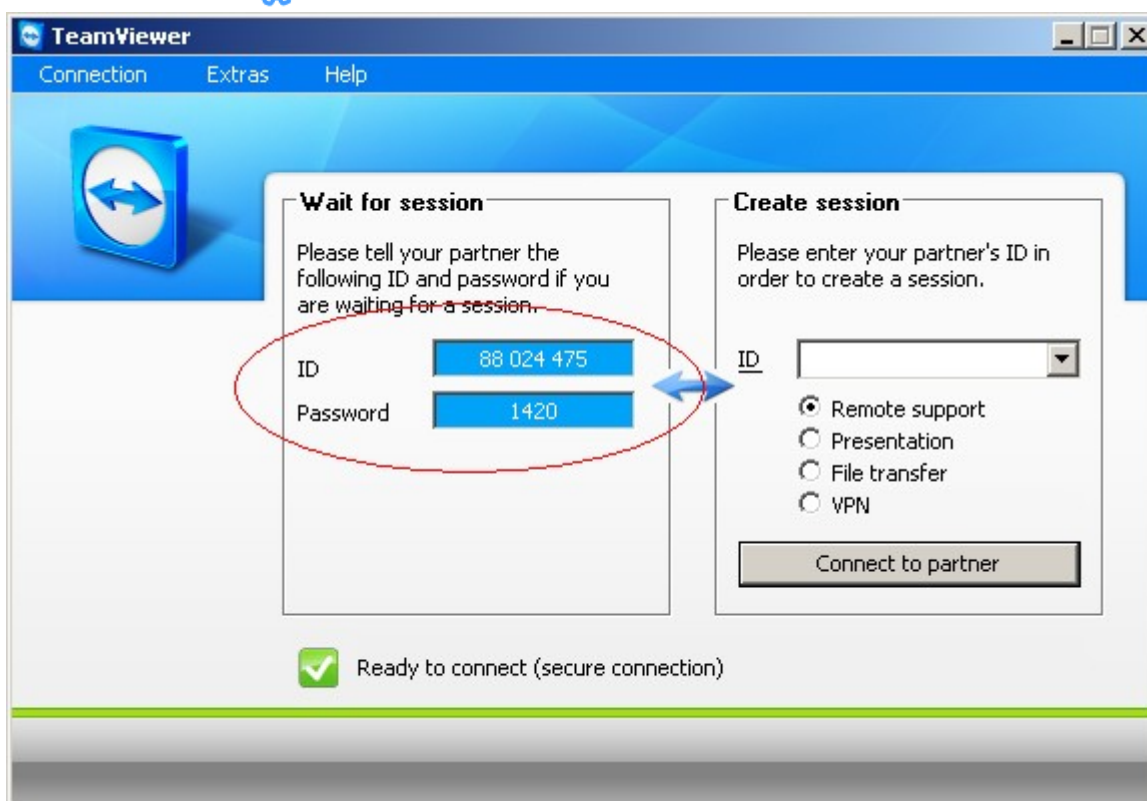
Primeiro de tudo, caso você não tenha o ícone “TeamViewerPortable” ou “Acesso Remoto” na sua área de trabalho, basta utilizar o menu “Ajuda -> Baixar Aplicativo de Suporte Remoto”, para efetuar o download diretamente do site www.rtisatto.com.

Então, resumindo:

1) Clique no menu Ajuda -> Baixar Aplicativo de Suporte Remoto. Você pode salvar na área de trabalho ou desktop. O ícone é azul com duas setinhas.

2) Execute o arquivo TeamViewer_Portable.exe que foi criado, ou “Acesso Remoto”, conforme existir no seu computador.

Caso seja solicitada qualquer confirmação de segurança ou Firewall, simplesmente clique SIM para todas as perguntas. Então, aparecerá esta tela:



3) Aguarde que sejam preenchidos os dados em azul destacados na imagem acima (ID e Password), e então passe estes dados por e-mail ou telefone para o suporte.

E pronto! Basta manter o programa aberto e aguardar a conexão.

Obs.: lembre-se – MANTENHA O PROGRAMA TEAMVIEWER ABERTO!