


COMO SOLICITAR AJUDA REMOTA

Há situações que talvez exijam a presença de um técnico em informática ou mesmo um técnico especializado no STOQ2000 para sanar alguns erros ou eventuais dúvidas. Quando possível as dúvidas serão respondidas via telefone. Por questão de velocidade no atendimento, menos incomodo no local de trabalho do usuário do STOQ2000 e redução de custos, é possível que o técnico responsável do STOQ2000 solicite ao usuário do sistema que conceda permissão para que seja possível a manutenção via internet.

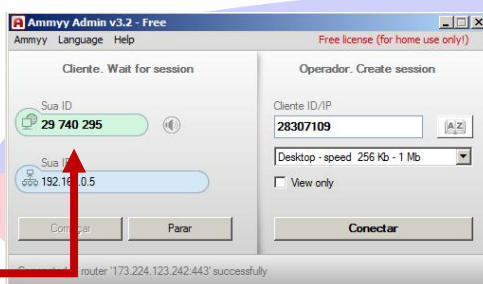
Quando for solicitado Assistência Remota, o procedimento será:

Clique no ícone:  *

Dependendo do sistema operacional que você esteja usando e/ou das configurações feitas, o sistema operacional perguntará se deseja realmente executar o programa.

Clique em PERMITIR / ACEITAR.

Será exibido em tela um novo programa chamado AMMY ADMIN v3.2 - FREE *.

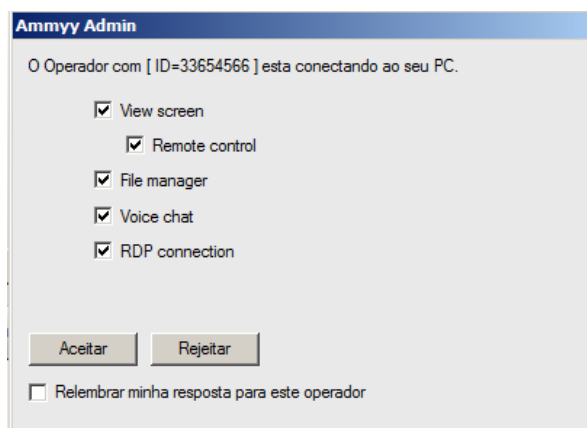


O técnico via telefone solicitará a identificação aleatória gerada pelo AMMY.

Ela está localizada no balão verde e conterà 8(oito) números na sequencia: 00 000 000

Após isso uma tela mencionará que "O Operador com [ID=00 000 000] esta conectando ao seu PC"

Clique em : ACEITAR



Após esse passo o técnico estará interferindo nas ações do computador.

Obs.: Pede-se que o usuário não mexa no *mouse* ou no teclado pois isso interromperia o processo.

Por questões de segurança, todos os procedimentos efetuados pelo técnico via Acesso Remoto poderão ser visualizados em tempo real na tela do usuário que solicitou o atendimento.

Se o problema e/ou dúvida não for sanada o técnico agendará uma visita ao local para verificar a situação. Se o atendimento for bem-sucedido o usuário será informado e poderá fechar a tela do AMMY ADMIN v3.2 - FREE, garantindo assim a finalização do atendimento e interrompendo a transmissão da visualização de sua tela de trabalho.

* AMMY ADMIN v3.2 - FREE é propriedade da Ammy LLC®.

