

Assistência Remota



Sessão Remota

Dispomos de uma poderosa solução para ser o seu suporte remoto nos momentos em que aquela anomalia surgir. Através da SolarWinds® e com um desenho específico para a INFORSILVA, respondemos da forma mais rápida e num instante passamos para o seu lado, de ouvidos para o ajudar.



A prioridade é você

O tempo é dinheiro! Olhámos para o seu calendário e limitamos os seus "Handicaps*". Com o serviço remoto, esteja onde estiver, resolveremos o que o impede de trabalhar com os seus equipamentos e respondemos às suas questões da forma mais célere.



Pedir suporte

No conforto do seu local de trabalho, terá a possibilidade de nos realizar o pedido de suporte através do nosso [site](#), aguardar por um dos nossos T.I (Técnicos) e ele irá tratar da sua solução de imediato. Poderá utilizar o centro de mensagens instantâneas ou o telefone redirecionado no momento.



Confiança total

Sem transmissão de ameaças para o seu equipamento, e sem fuga de informação confidencial, pode ter todas as garantias de que terá a sua solução de suporte assegurada. As nossas sessões serão também gravadas e monitorizadas por uma questão de segurança.



Relatório de sessão

No final de cada sessão de suporte remoto, ser-lhe-á enviada uma mensagem de correio eletrónico indicando todos os detalhes da assistência, bem como a resolução da incidência.



Os seus custos reduzidos

Olhamos por si e pelo seu orçamento. Sem despesas relacionadas com a deslocação de um técnico, e uma poupança significativa para a sua organização. Se possui um plano de assistência em vigor com a INFORSILVA | Soluções Informáticas, consulte a documentação/consulte-nos para saber se o seu plano se encontra abrangido por este serviço.



Informações

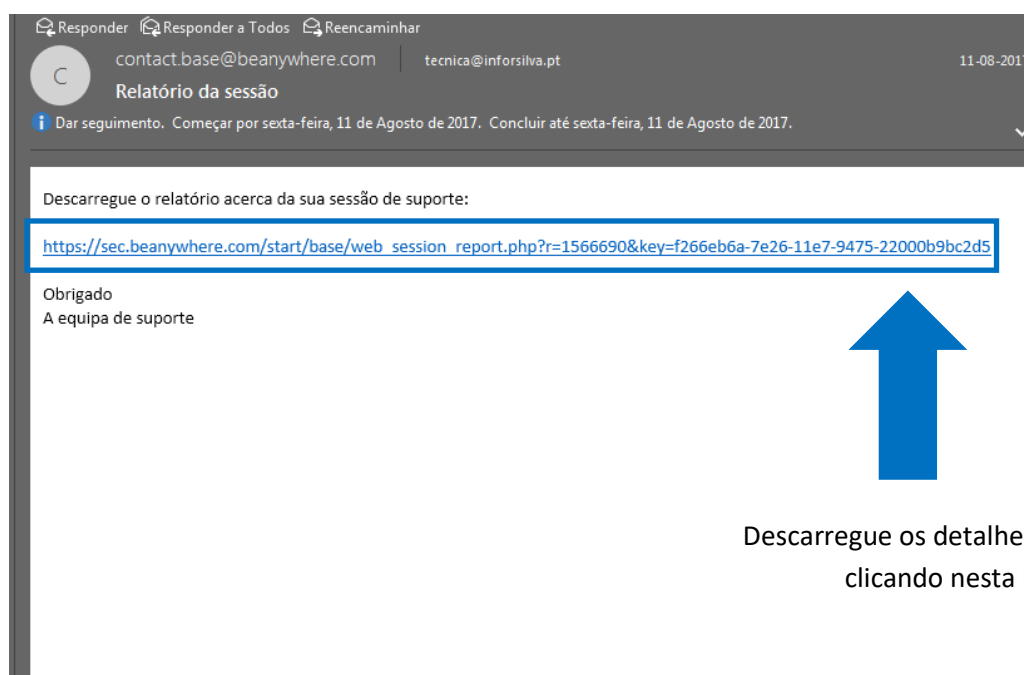
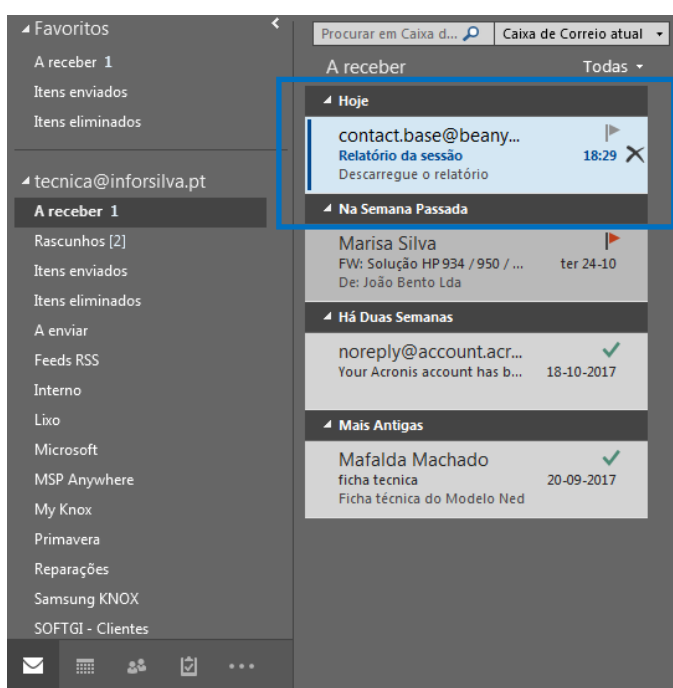
- Este serviço apenas se destina a resolução de anomalias relacionadas com o sistema operativo, sendo apenas compatível com o Microsoft® Windows™ e Apple® MacOS™, verificação e configuração de aplicações de terceiros, esclarecimento de dúvidas ao colaborador (sobre interação, utilização ou formação deste com aplicações informáticas).
- Pode o Técnico da INFORSILVA, em algum momento, no decorrer de uma assistência no local, e com inteiro conhecimento por parte da entidade Cliente, decidir dar por terminada a assistência no local e terminar a prestação de serviço à distância, sem prejuízo da soma do valor a cobrar/tempo a contar da assistência no local mais a assistência remota.
- Todos os serviços prestados pela INFORSILVA | Soluções Informáticas estão dispostos, ao abrigo da lei em vigor, numa ou mais tabelas de custos à disposição de todos os Clientes (sejam eles Clientes atuais ou futuros Clientes).

*Tempo despendido desnecessariamente.

Procedimentos

Após a conclusão do suporte remoto por parte de um dos nossos técnicos especialistas, receberá na sua caixa de correio eletrónico um item referente a cada sessão de suporte, onde poderá ficar a par de tudo o que foi feito, inclusive obter um resumo do que foi realizado, com todas as indicações e provas de que ficou com todas as suas questões solucionadas.

Consulte os passos a seguir.



Descarregue os detalhes sobre a sessão clicando nesta ligação.