

O produto Help Desk consiste na assistência de produtos tecnológicos como computadores, notebooks, smartphones e tablets.

INSTALAÇÃO REMOTA

- Suporte por telefone para instalação/conexão física de computadores: cabos, monitor, teclado, mouse, caixa de som na CPU, periféricos, etc.;
- Suporte para a primeira ativação do computador;
- Orientação para a utilização das principais funções do equipamento.

ASSISTÊNCIA INFORMÁTICA

- Suporte telefônico e/ou acesso remoto ao computador do usuário para execução, entre outros, dos seguintes serviços:
- Otimização de recursos, instalação de softwares, acesso à internet e criação de conta de e-mail;
- Caso seja necessário e o usuário aceite, poderá ser acessado remotamente o computador por meio de um sistema de acesso remoto. Este sistema grava e arquiva todos os procedimentos realizados em cada assistência.

OTIMIZAÇÃO

- Apagar arquivos desnecessários que ficam acumulados no disco rígido;
- Desabilitar programas raramente usados e que inicializam toda vez que o computador é ligado;
- Execução dos procedimentos para melhorar o desempenho do equipamento.

SOFTWARES

- Instalação, reparos e configurações de softwares desde que sejam licenciados;
- Instalação de atualizações críticas para garantir o perfeito funcionamento dos softwares;
- Instrução e auxílio para a realização de download de softwares gratuitos bem como a devida utilização deles.

INTERNET E E-MAIL

- Esclarecimento de dúvidas e auxílio na navegação da internet;
- Orientação para a instalação e configuração do software de e-mail (outlook, mozilla, etc).

ANTIVÍRUS

- Instalação e/ou atualização de antivírus, e esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre o seu funcionamento;
- Realização da configuração necessária ao perfeito funcionamento do antivírus;
- Instrução para realização da primeira varredura (scaneamento) junto com o usuário de forma a criar uma rotina saudável de antivírus.

DIAGNÓSTICO HARDWARE

- Detecção, por telefone, do problema do equipamento. Diagnóstico da eventual peça defeituosa. Caso seja constatado que o problema é hardware, orientamos o cliente a procurar uma assistência técnica de confiança.

CONDIÇÕES

Para acionar o serviço de Assistência, basta entrar em contato com a Central de Atendimento

0800 016 2727.

- **Atendimento telefônico:** ilimitado.
- **Atendimento remoto:** ilimitado, contanto que o problema não possa ser resolvido através do atendimento telefônico.
- **Abrangência:** nacional.
- **Horário de Atendimento:**
Ligações e Remoto: De segunda à sexta: das 8h às 00h
Sábados, Domingos e Feriados: das 8h às 18h.

Obs.: acesso remoto está disponível apenas para assistência de notebooks e computadores.

O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP