



**Chave de Acesso Remoto
Manual do cliente:**

**3.COM Sistemas & Suprimentos de Informática LTDA.
Acesse www.trespontocom.com.br**

Conteúdo

<i>O que é a Chave de Acesso Remoto:</i>	3
<i>Noções básicas da Chave de Acesso Remoto:</i>	3
<i>Janela principal da Chave de Acesso Remoto:</i>	3
<i>Acesso Remoto:</i>	4
<i>Usando a Chave de Acesso Remoto direto do Pen-Drive:</i>	4
<i>Como usar a Chave de Acesso Remoto Direto no Pen-Drive?</i>	4
<i>Removendo Chave de Acesso Remoto com segurança</i>	7
<i>Regras de uso do acesso remoto</i>	9

O que é a Chave de Acesso Remoto:

Chave de Acesso Remoto é um aplicativo simples, rápido e seguro para controle remoto de um computador, e será usado pelos técnicos da 3.COM, **durante o serviço de atendimento a distância pela central de atendimento ao cliente**, assim você terá muito mais rapidez e segurança na hora de um suporte remoto.

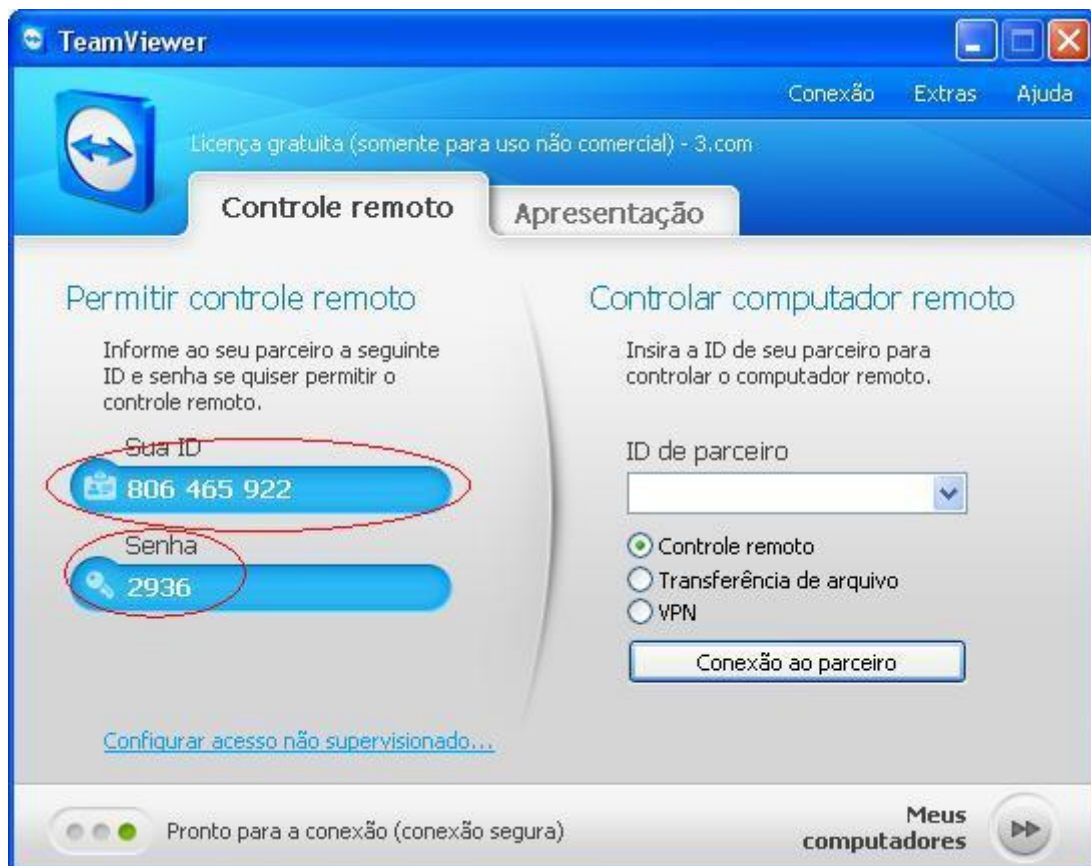
Noções básicas da Chave de Acesso Remoto:

Conexão:

Se você comparar uma chamada telefônica a uma conexão da Chave de Acesso Remoto, o número do telefone é como se fosse o "ID" da Chave de Acesso Remoto.

Os computadores podem ser identificados em todo mundo por meio de um "ID" exclusivo, Essa "ID" é gerada automaticamente com base nas características do hardware durante a primeira conexão da Chave de Acesso Remoto, e não mudara posteriormente, O "ID" da Chave de Acesso Remoto é completamente independente Do endereço de IP de seu computador.

Janela principal da Chave de Acesso Remoto:



Na janela principal da Chave de Acesso Remoto você pode ver Sua ID, e sua senha, e essas duas serão usadas para que tenha o acesso remoto.

Acesso Remoto:

Aguardando a seção:

A tela principal da Chave de Acesso Remoto contém seu ID e a senha, forneça esses dados ao técnico, e ele poderá se conectar ao seu computador. Quando a conexão for estabelecida o técnico lhe pedirá a senha de sua Chave de Acesso Remoto, copie a senha e de ao técnico para liberar o acesso remoto.

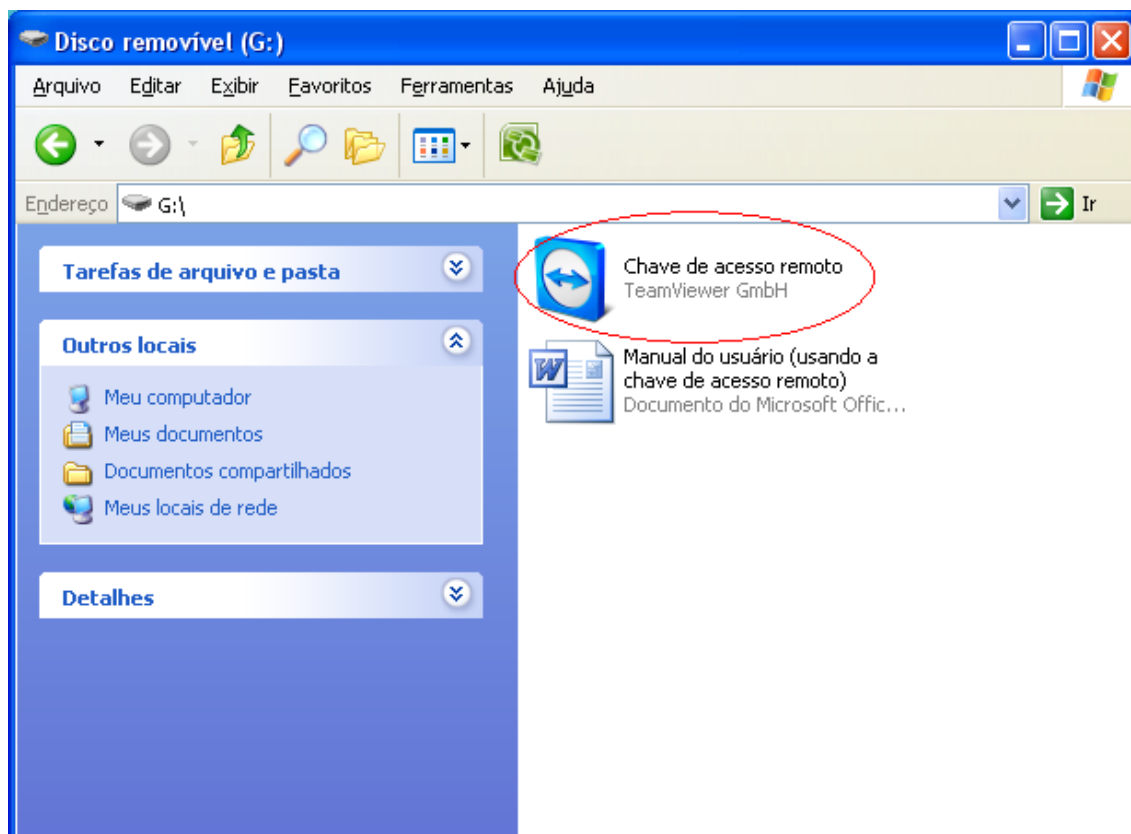
Usando a Chave de Acesso Remoto direto do Pen-Drive:

A 3.COM irá disponibilizar um pen-drive com o Chave de Acesso Remoto para cada cliente, com isso a 3.COM poderá estar dando suporte técnico de uma forma rápida e segura **por meio deste dispositivo**.

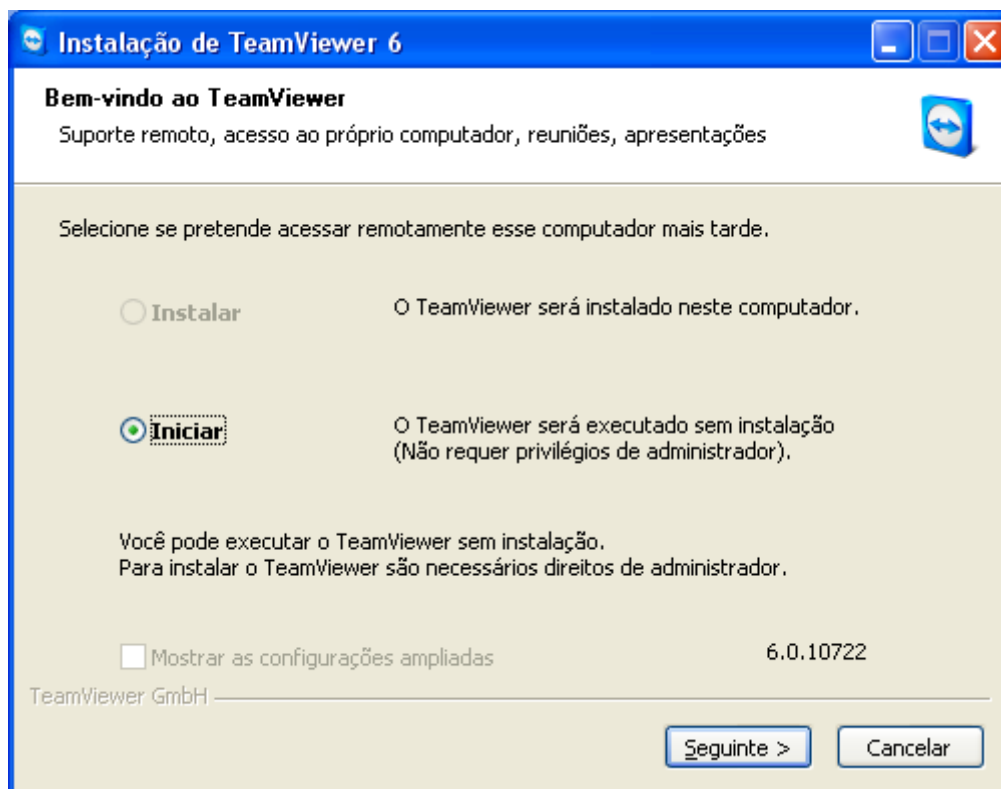
Como usar a Chave de Acesso Remoto Direto no Pen-Drive?

Usar a Chave de Acesso Remoto no pen-drive é muito simples, abaixo segue um pequeno passo a passo, para te dar mais conforto e comodidade:

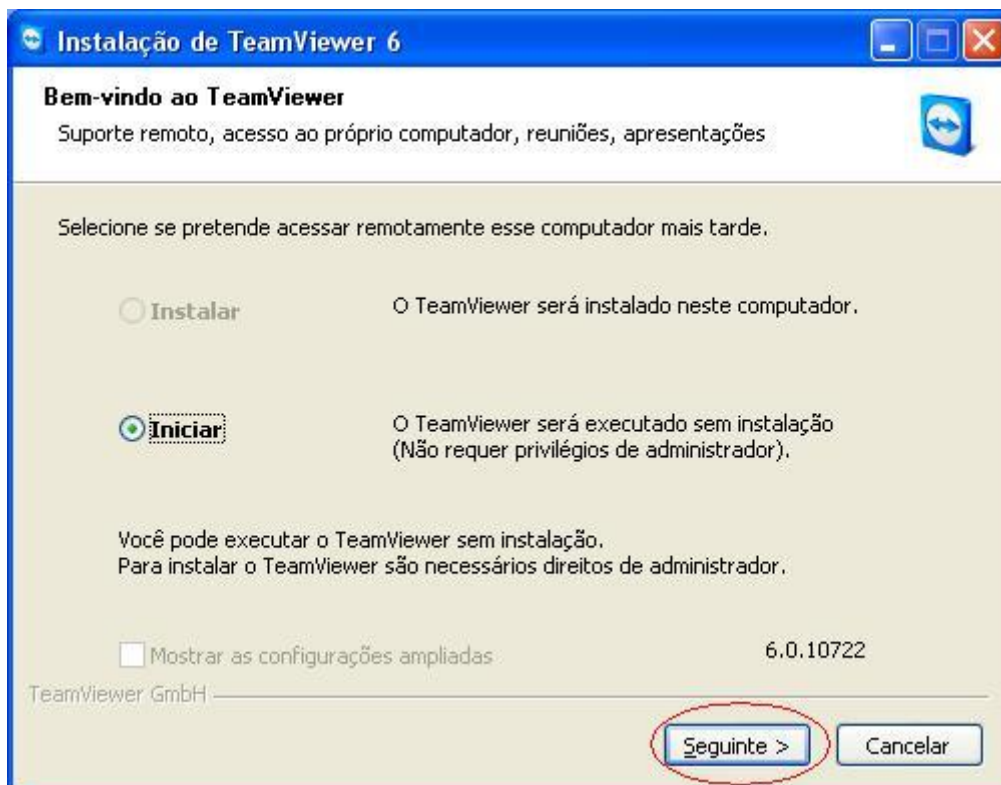
1º Coloque o pen-drive em uma entrada USB de seu computador, e entre no dispositivo, ao abrir o conteúdo do pen drive, de dois cliques no ícone “Chave de acesso remoto”.



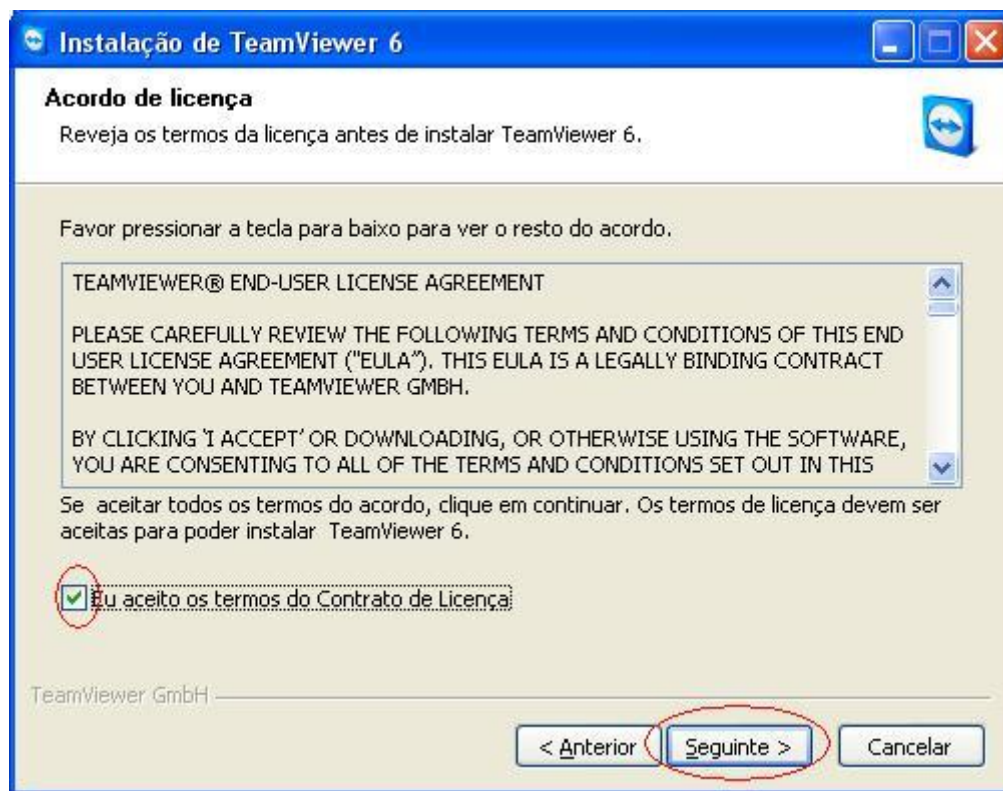
2º Ao clicar no atalho a Chave de Acesso Remoto irá abrir a seguinte tela:



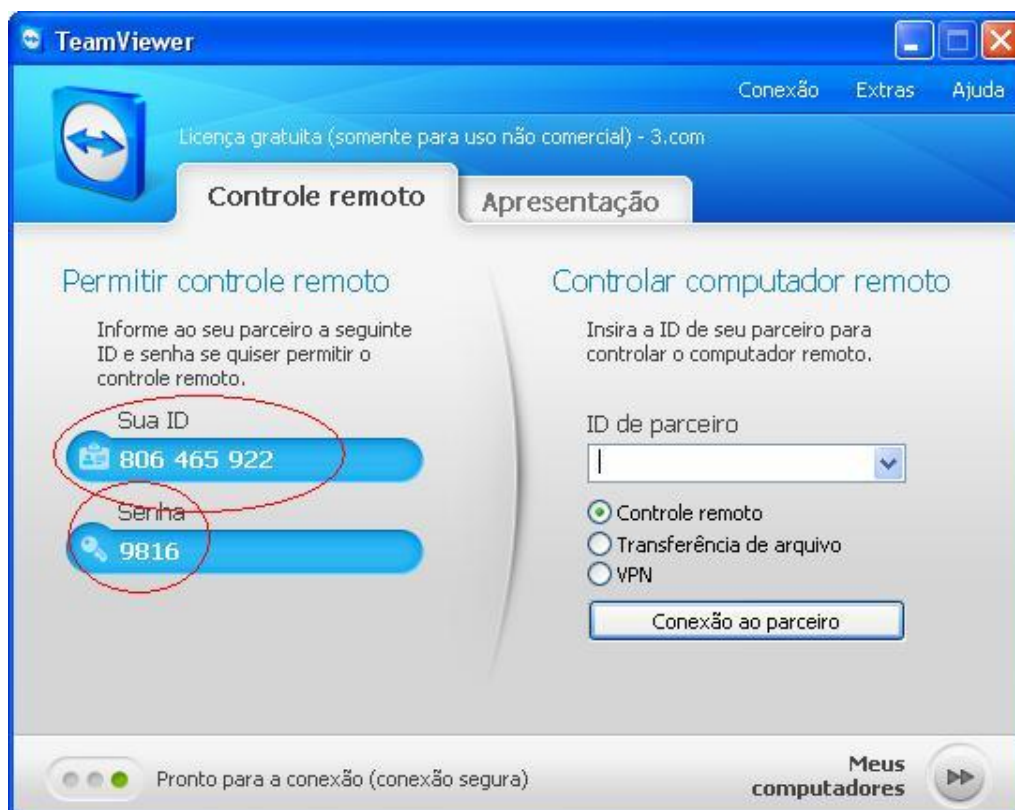
3º A seguir clique na caixa "Seguinte>"



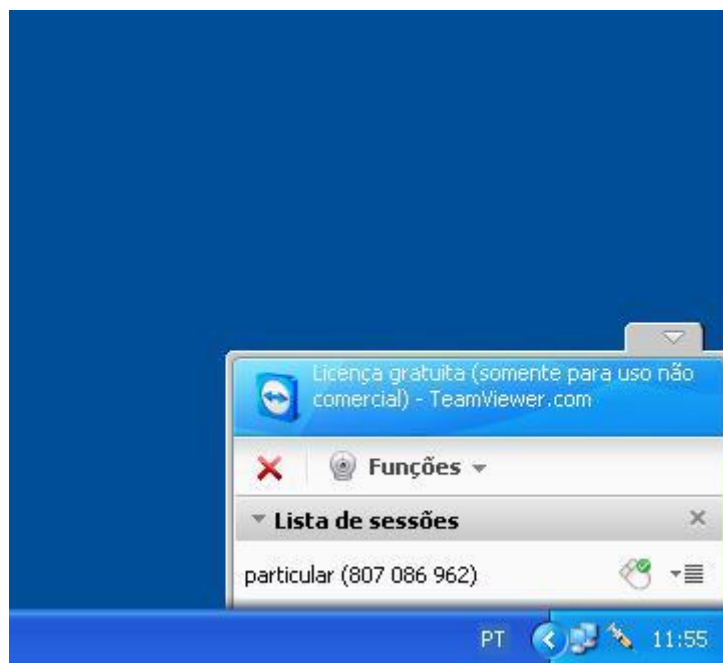
4º Ao clicar na caixa “Seguinte >”, irá aparecer outra janela, aceite os termos de clique novamente na caixa “Seguinte >”.



5º Depois disso a Chave de Acesso Remoto será executado, forneça sua ID, e senha ao técnico, para que ele possa estar dando o suporte online.



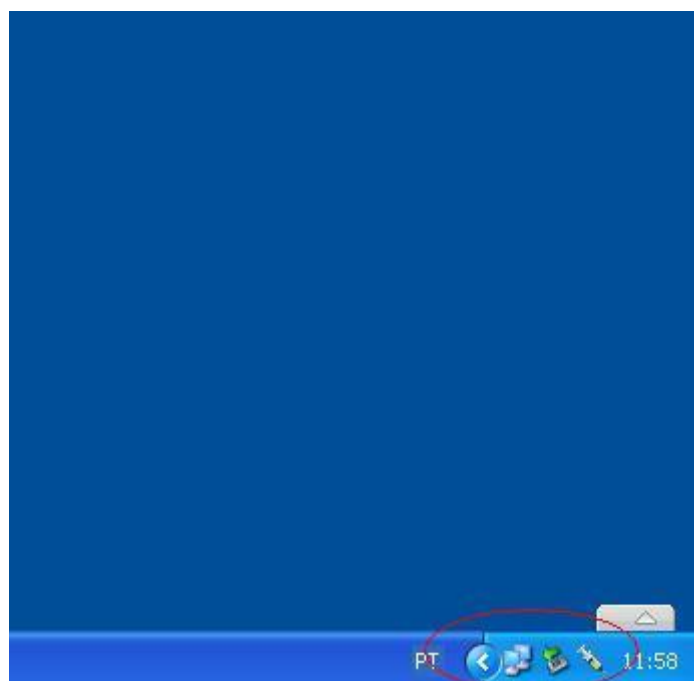
6° Durante o Suporte Remoto, sua tela ficara azul, e aparecerá uma janela no canto inferior direito da sua tela.



Pronto, neste momento você poderá visualizar o técnico responsável pelo atendimento monitorando o seu computador para verificar a necessidade de atendimento. Ao final do atendimento a chave deverá ser removida para que o acesso ao seu computador seja interrompido.

Removendo Chave de Acesso Remoto com segurança

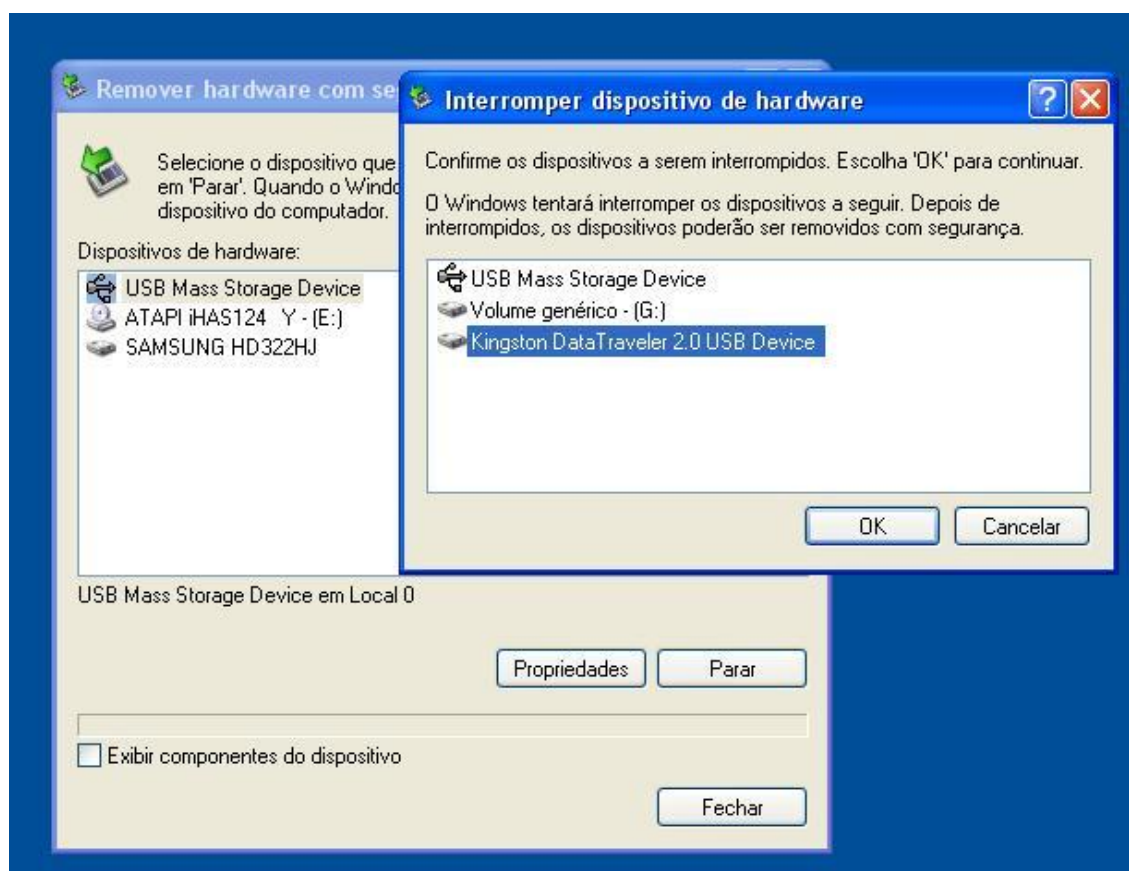
1° Ao termino do Suporte remova sua chave de acesso, clicando no ícone, no canto inferior de sua tela.



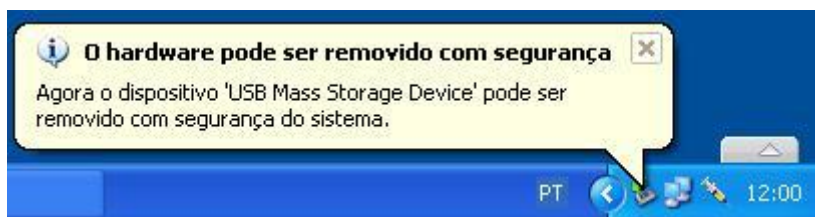
2° Clique no balão, “Remover Hardware com segurança”, e abrirá a tela seguinte.



3° Clique na opção, “UBS Mass Storage Device”, e logo depois abrirá a janela com a opção “Kingston DataTraveler 2.0 UBS device”, dê um clique no botão OK e logo depois em fechar.



4° Depois dos procedimentos aparecerá um balão conforme a imagem abaixo mostra, depois disso remova sua chave da porta USB e guarde-a em segurança.



Regras de uso do acesso remoto

1. Após receber a chave de acesso remoto guarde em local seguro onde somente pessoas autorizadas possam utilizar.
2. Não será permitido o uso da chave em computadores os quais não estão vinculados no contrato.
3. Para que o suporte remoto seja feito o usuário terá que entrar em contato com a central de atendimento da 3.COM através do telefone: (21) 3905-5256.
4. O suporte remoto funciona em horário comercial das 09h30 hs até 17:30 hs.
5. Em hipótese alguma não empreste, não estrague, não molhe, não deixe cair, não esqueça sua chave de acesso remoto, pois o suporte só será realizado através dela.
6. Sua chave de acesso remoto e de uso exclusivo e intransferível.
7. Em caso de falha no uso de sua chave de acesso remoto, entre em contato com a central de suporte, e tente descrever o erro para que estejamos solucionando o seu problema o mais rápido possível.

Central de Suporte 3.COM

Telefone: (21) 2147-6333

Email: clientes@trespontocom.com.br

Visite nosso site em www.trespontocom.com.br

Facebook: TRESPONTOCOM

Blog: Richard.wordpress.com

Twitter: @trespontocom