

Assistência Segura

Para **entrar em contato com nossos atendentes** no Suporte, instalamos em sua máquina um programa chamado Assistência Segura.



Ela estará em sua Área de Trabalho, toda vez que precisar usar, é só iniciar o programa.

Além disso, no sistema da Tryideas há uma aba chamada **Ajuda**, você pode clicar nela, e na tela que

Abrir Assistência Segura

abrir clique em **Abrir Assistência Segura**.

Caso o programa não esteja instalado ou esteja dando problemas, ligue para nós (45 - 30557688), diga que precisa do código para acessar o Suporte, e siga os passos:

1. Acesse o site tryideas.com.br
2. Veja que **na parte de cima do site, do lado esquerdo, tem um campo “Insira o código para**

Insira o código para suporte ***** ➔

suporte”;

3. Nesse campo você irá informar o código que o técnico lhe passará e em seguida clicar na seta ao lado;
4. Um aplicativo **Support-LogMeIn....exe** para de baixar você clicou em cima dele

Support-LogMeIn....exe

para executar;



5. Uma conexão será iniciada e você deverá se atentar caso alguma mensagem aplicável na tela, você pode confirmar e dar SIM, OK ou PERMITIR ACESSO às mensagens que aparecem em sua tela.

Obs: Caso não queira ligar para pedir o código, pode acessar o site e abrir o chat que está bem embaixo no canto direito e pedir para passar o código para o suporte do sistema, e em seguida continuar com os passos para a conexão.

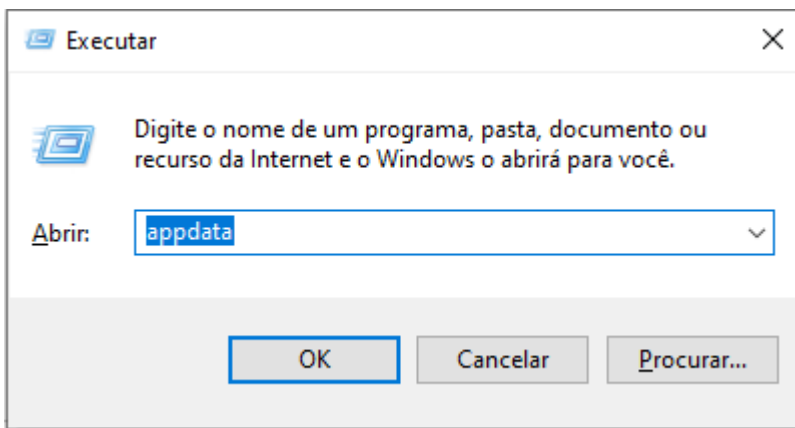


Com a Assistência Segura quando você chamar o técnico e lhe der permissão, ele terá controle sobre o seu computador. Quando operamos de Instalação e Atualização não é necessário que você tenha feito no computador, nos avise, e você pode se ausentar, nós lhe avisaremos assim que terminarmos.

Assistência Segura não abre!

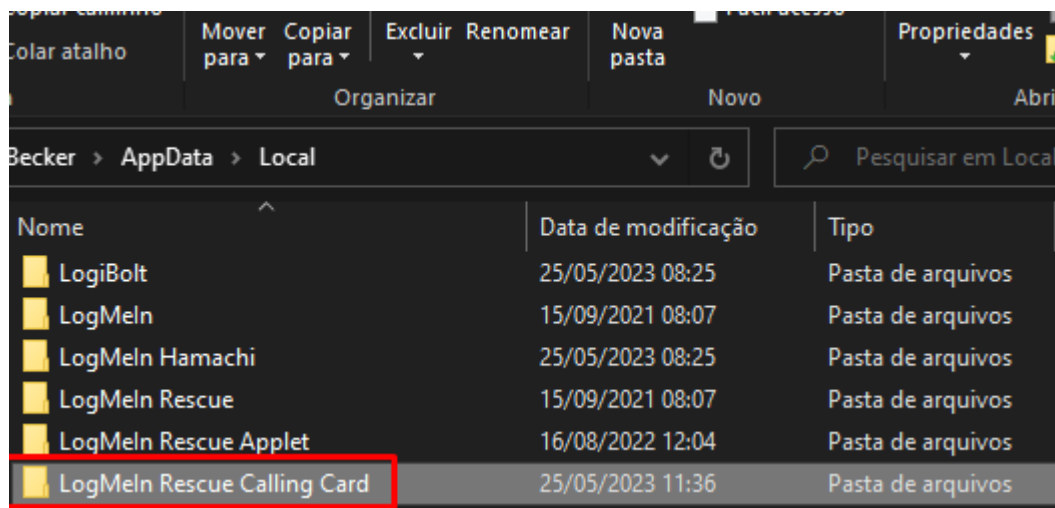
Para resolver esse problema, acesse o caminho temporário do programa e exclua a pasta para que as configurações personalizadas sejam restauradas e ele retorne as configurações padrões.

Para acessar o caminho temporário dele, basta acessar a tela de execução do windows gerenciado "Tecla Windows" + R. Informe o texto "appdata" e pressione "OK".



Será aberta uma pasta normalmente com os 3 Caminhos: "Local", "LocalLow", "Roaming".

Você pode acessar uma pasta local e dentro dela você localizará uma pasta com o texto "LogMeIn Rescue Calling Card" e poderá **EXCLUIR** essa pasta.



Agora basta abrir novamente a Assistência Segura na sua área de trabalho.

Revision #18

Created Tue, Aug 28, 2018 12:51 PM

Updated Tue, Feb 13, 2024 2:05 PM by Danieli