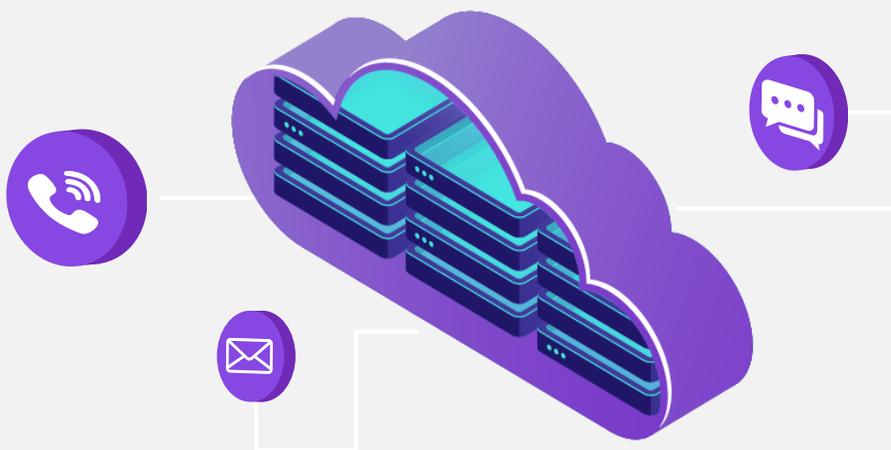


Guia de Treinamento



Acesso remoto

Conteúdo



- Boas-vindas
- Acessar o programa
- Permitir execução
- Aprovar autorização

Clique  no conteúdo que seja de seu interesse e em  para voltar aqui.



Boas-vindas!

Bem-vindo a seu manual de treinamento para permitir que um agente tenha acesso remoto ao seu computador.

O LogMeln é um controlador remoto que nos permitirá fornecer suporte remoto no caso de precisarmos acessar seu equipamento para resolver um incidente ou problema de forma rápida, segura e oportuna.

Este manual é útil para:

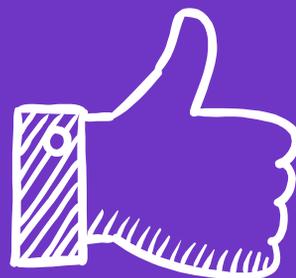
- Aprender como acessar o Logmeln.
- Permitir a execução do programa.
- Autorizar o acesso remoto ao seu computador

Antes de começar a leitura, recomendamos:

1. Encontrar um espaço sem distrações.
2. Ter em mãos um caderno e um lápis/caneta para fazer anotações.

Começamos...

Acesso Remoto

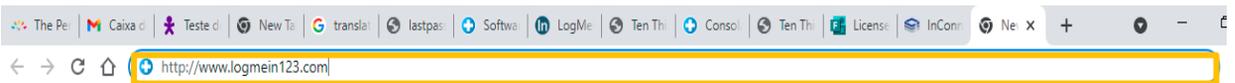


Acessar o programa



Ao reportar um incidente, caso o agente tenha que acessar remotamente o seu computador, você deve seguir estes passos (o agente te orientará).

1. Através do seu navegador, acesse o site <http://www.logmein123.com>



2. Digite o código PIN de 6 dígitos que o agente SOS compartilhou com você.



3. Clique no botão "Iniciar download".



Acessar o Programa



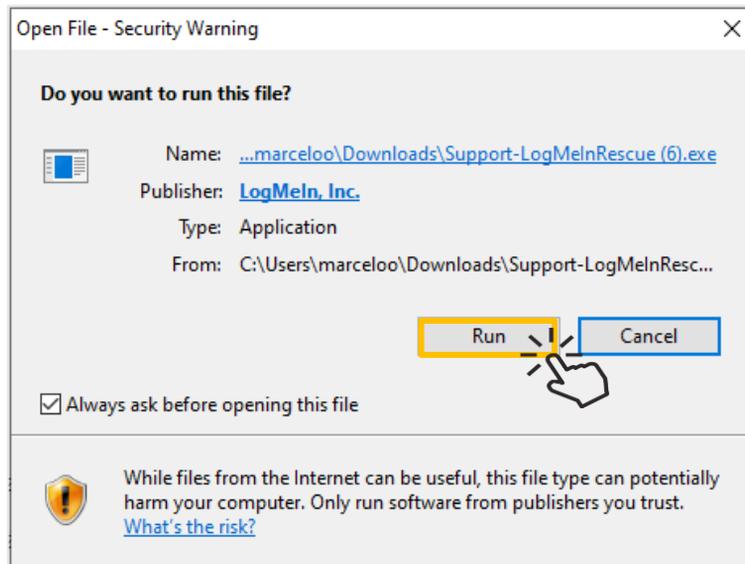
4. O aplicativo será baixado para o seu computador (desktop/laptop) "Support-LogMeIn.exe"

The screenshot shows the Rescue by LogMeIn website interface. At the top, there is a blue header with the "Rescue by LogMeIn" logo on the left and a language selector for "Português (Br)" on the right. The main content area is titled "Baixando o miniaplicativo do Rescue". It features two columns of instructions: "Baixar" (Download) and "Executar o Applet" (Execute the Applet). Under "Baixar", it states "O applet será baixado automaticamente." and "O download não foi iniciado? [Tente novamente.](#)". Under "Executar o Applet", it states "Após baixar, execute o applet." and "Pressione CTRL + J para buscar downloads recentes." Below these instructions, there is a section for "Suporte remoto seguro" (Secure Remote Support) with a note: "- A comunicação entre você e o técnico é criptografada por TLS." At the bottom of the browser window, the taskbar is visible, showing two open windows: "Support-LogMeIn...exe" and "LogMeInRescueTe...msi". A red arrow points to the "Support-LogMeIn...exe" window, and a yellow box highlights it.

Permitir execução

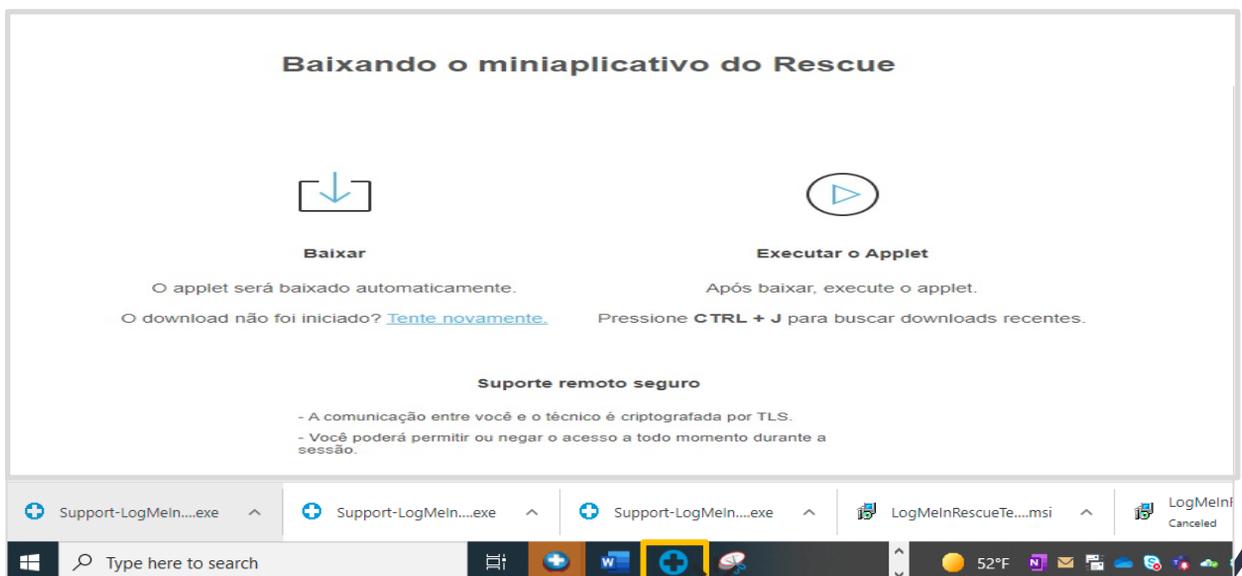


1. Assim que finalizar o download, a seguinte janela aparecerá, clique no botão "Run".



Nota: Caso a instalação não seja realizada com sucesso, o agente te dará as instruções para tentar nuevamente. Caso continue sem sucesso, a causa será analisada e um reporte será enviado para a área de suporte da ferramenta para que possam dar seguimento.

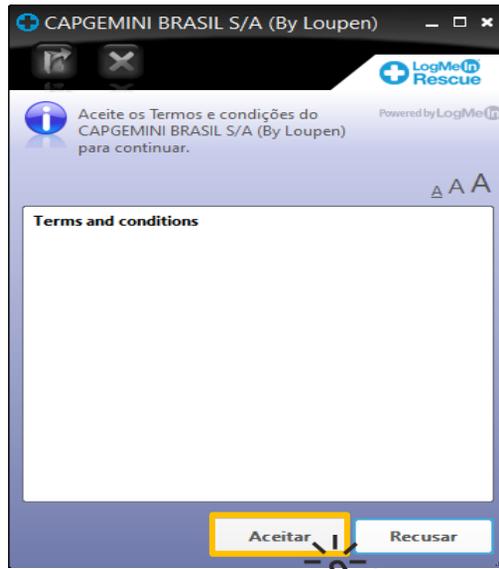
2. Na barra de tarefas, o seguinte ícone será adicionado , clique nele.



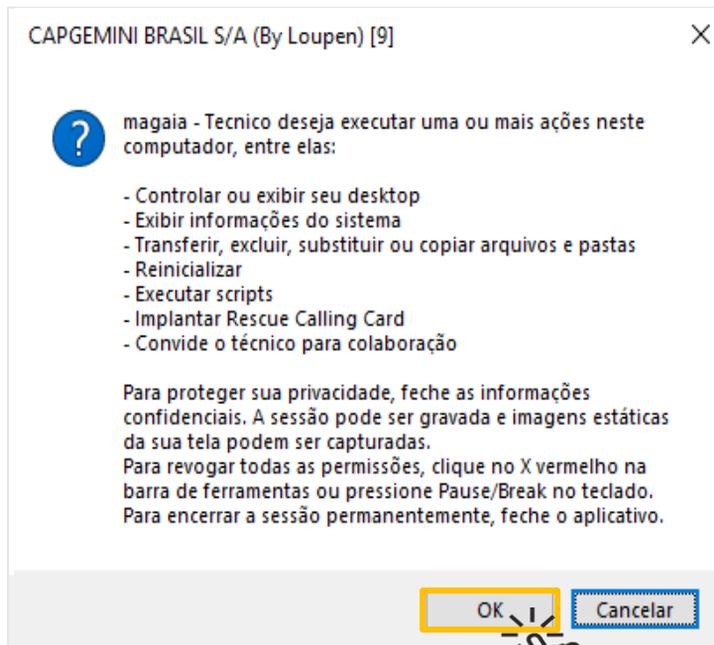
Aprovar autorização



1. Clique em “Aceitar” os termos e condições.



2. Na próxima janela, autorize a ação do técnico de Service Desk, clique no botão "Ok"



Nota: O agente deve te notificar de que a sessão será gravada com o objetivo de monitorar o atendimento e a qualidade do serviço.



Obrigado!