Suporte Remoto

Se o colaborador da Informática lhe solicitar e necessitar de acesso remoto ao seu computador para dar resposta a um pedido de suporte seu, deverá seguir as instruções seguintes.

Obter o cliente AnyDesk no endereço em baixo e executar o mesmo:

Em Windows: https://download.anydesk.com/AnyDesk.exe

Em MacOS: https://download.anydesk.com/anydesk.dmg

Em seguida, deve indicar o endereço de suporte remoto associado ao seu computador ao colaborador da Informática:

2710

Neste momento, o colaborador da Informática irá proceder à ligação ao seu computador, sendo que terá que autorizar a ligação remota:

2711

Após aceitação da ligação, receberá a indicação que existe uma ligação remota estabelecida. Deverá agora seguir as indicações telefónicas dadas e continuar com a sessão de suporte remoto:

2712

No final, o colaborador da Informática irá fechar a sessão do seu lado, terminando o acesso remoto ao seu computador.

Neste momento, poderá fechar a aplicação AnyDesk. Guarde a mesma no disco rígido, poderá utilizar a mesma em futuros pedidos de suporte, uma vez que o endereço deste computador mantém-se.

A segurança do seu computador está garantida, na medida em que o suporte só pode ser feito com a aplicação aberta e com a sua autorização explícita e física de ligação.

Autorizações necessárias em ambiente Windows

Se, nalgum momento surgir a seguinte janela de segurança, seleccionar a opção “Permitir acesso”:

Autorizações necessárias em ambiente MacOS

A partir do MacOS Mojave é exigida a permissão para que o AnyDesk controle explicitamente um dispositivo.

Surgirá a janela seguinte na primeira execução da aplicação. Siga a sequência de acções indicada abaixo:

2713

2714

Após concluir, clique novamente no cadeado para terminar o processo de autorização.

Revision #1
Created 2022-08-26 10:01:36 UTC by João Leite
Updated 2022-11-04 13:15:59 UTC by João Leite