Ajuda do AnyDesk no Brasil.

Suporte Remoto – Tudo o que Você Precisa Saber

ÍNDICE

1. Definição: O que é Suporte Remoto?
2. O que é o Software de Área de Trabalho Remota?
3. Suporte ao cliente e centralidade no cliente

    Efeitos positivos do software de suporte remoto para empresas:



Você já teve problemas para enviar ou receber e-mails no trabalho? Algum programa já travou aleatoriamente? Muito provavelmente, esses cenários soam bastante familiares para você. Provavelmente, em algum momento você recebeu suporte técnico da equipe de TI da sua empresa e eles resolveram rapidamente seu problema remotamente sem tocar fisicamente em seu dispositivo.

Essa tecnologia remota é chamada de Suporte Remoto. Essa forma de “fornecer suporte remoto” não é usada apenas no mundo profissional, mas também na esfera privada, refletindo muitos casos de uso interessantes. Neste resumo, compilamos as informações mais importantes sobre o Suporte Remoto, sua definição e diversas formas, suas áreas afins e os benefícios desta tecnologia para pessoas e empresas.

1. Definição: O que é Suporte Remoto?

Fornecer suporte remoto significa estabelecer acesso direto de um dispositivo a outro. A máquina da pessoa do help desk e o dispositivo do funcionário de suporte podem estar localizados em qualquer lugar do mundo, e a conexão direta entre os dois dispositivos geralmente é pela Internet. Isso significa que a pessoa de suporte não precisa se deslocar fisicamente até o local remoto do computador para corrigir o problema, mas pode ajudar remotamente de qualquer lugar do mundo.

2. O que é o Software de Área de Trabalho Remota?

A ferramenta usada para fornecer suporte remoto é chamada de software de área de trabalho remota (às vezes usado de forma intercambiável com o software de suporte remoto). Ele simula a tela do dispositivo remoto no próprio display do usuário e permite que a pessoa que presta suporte:

- Opere o dispositivo remoto diretamente de sua própria máquina de qualquer lugar do mundo.
- Acesse arquivos e aplicativos no dispositivo remoto por meio de conexões criptografadas.
- Use o mouse e o teclado da máquina remota através de seus próprios dispositivos periféricos.

O software de área de trabalho remota basicamente permite que a pessoa que fornece ajuda forneça suporte ad-hoc e use a máquina remota como se estivesse fisicamente sentada bem na frente dela. Na realidade, o representante de suporte não está vinculado a um local específico. As principais funcionalidades do Software de Área de Trabalho Remota são:

- Compartilhamento de área de trabalho: Compartilhando sua tela com a máquina remota.
- Transferência de Arquivos: Envio de arquivos entre dispositivos.
- Impressão Remota: Imprima arquivos de um dispositivo remoto para uma impressora local.
- Gravação e Colaboração de Sessões: Grave sessões em andamento para revisitá-las mais tarde e se comunicar por meio de bate-papo por texto ou quadro branco.

3. Suporte ao cliente e centralidade no cliente

O Suporte Remoto de TI pode ser fornecido dentro de uma empresa (que é então chamado de suporte interno) ou externamente aos clientes. O Suporte ao Cliente é a forma mais comum de suporte externo e muitas vezes é fornecido exclusivamente remotamente. Quase todas as empresas têm um departamento de Suporte ao Cliente (também conhecido como Atendimento ao Cliente ou Central de Serviços) que lida com todos os tipos de consultas de clientes finais ou parceiros de negócios.

Ter um departamento de suporte remoto instalado é absolutamente essencial para as empresas de TI. Esperar passivamente por e-mails ou telefonemas recebidos de clientes simplesmente não funcionará. À medida que a tecnologia se tornou mais complexa e avançada e a maioria das empresas de TI não apenas vende produtos, mas também serviços de TI, exige que profissionais de TI empáticos acessem diretamente os dispositivos para solucionar o problema do cliente.

O Software de Área de Trabalho Remota ajuda empresas e organizações a aumentar seu desempenho e estabelecer um departamento de Suporte Remoto eficiente para lidar com consultas de clientes.

Efeitos positivos do software de suporte remoto para empresas:

- Resolução rápida e instantânea de problemas, a distância não é obstáculo.
- Tecnologia flexível de última geração, fluxos de trabalho facilitados.
- Foco no foco no cliente e na crescente retenção de clientes.

- Capacidade de atender a todos os dispositivos, em todas as plataformas.
- Funcionários produtivos e felizes, ótimo equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

Resumindo, a retenção de clientes está sempre vinculada à eficiência e qualidade do seu Service Desk. Embora um departamento de atendimento ao cliente front-end seja certamente o núcleo de um bom relacionamento entre negócios e