

Serviços de suporte Atena Software

No sentido da mk-IS prestar cada vez mais um melhor serviço ao seus clientes, está a atravessar uma processo de certificação interna.

No âmbito das assistências de suporte à aplicação Atena Software, é requerido que exista um registo de todas as ocorrências de pedido de suporte, solicitadas pelos clientes.

Assim, foi desenvolvida uma plataforma de *helpdesk* (apoio/suporte ao cliente) para facilitar este registo, que poderá ser acedido a partir do url: www.atenasoftware.pt.

Sempre que existir a necessidade de um pedido de suporte Atena, poderá utilizar uma das seguintes vias:

- a) Criar um novo pedido de suporte a partir do endereço acima indicado, indentificando o problema/pedido e os seus dados (opção **Criar Novo Ticket**).
- b) Enviando um email para suporte@atenasoftware.pt, sendo o pedido de suporte (**ticket**) criado automaticamente;

Em qualquer uma das vias, ser-lhe-á gerado e enviado para o seu email um número de pedido de suporte (**ticket**), devendo aguardar de seguida pelo contato de um dos elementos da equipa Atena Software.

Com este método, o cliente poderá aceder a qualquer momento à evolução do pedido (ticket) colocado, e ainda ficar com o histórico de todos os pedidos de assistência solicitados.

Desta forma, vimos por este meio comunicar que a partir do dia 15 de Setembro de 2013 não serão aceites pedidos de assistência que não pelos métodos acima definidos (criação de ticket), salvo quando por qualquer motivo esses métodos encontrem-se indisponíveis ou a gravidade do pedido assim o determine.

Pedimos desde já a vossa compreensão na adopção deste novo método, estando certos que se trata de uma melhoria substancial no processo de assistência ao *software* Atena.

Serviços de suporte (outras informações)

Relativamente aos serviços de assistência e suporte, aproveitámos a seguinte comunicação para acrescentar alguma informação útil:

- a) **Página** www.atenasoftware.pt
Poderá ainda encontrar alguma informação útil acerca da aplicação Atena, aceder a uma lista de *faqs* e ainda documentação relativa à legislação existente e / ou comunicações úteis;



b) Suporte via BeAnywhere

Como já vem sendo do vosso conhecimento, a equipa Atena utiliza nos acessos remotos aos computadores clientes a aplicação *BeAnywhere*.

Para um acesso mais rápido, normalmente são adicionados os acessos aos computadores, para que numa posterior assistência não seja necessário a submissão de um novo pedido de ligação remota a partir do site *BeAnywhere*.

Contudo, deverá, por questões de segurança, desativar o acesso automático para que, sempre que seja necessária uma nova ligação remota, seja dada permissão da vossa parte para o acesso ao computador.

Caso necessite de ajuda para a configuração deste serviço, poderá encontrar no site acima referido, ou solicite ajuda num próximo pedido de suporte.

De destacar ainda que os pedidos de suporte deverão ser criados pelo sistema de tickets, e nunca pelo pedido de assistência *BeAnywhere*. Este mecanismo será apenas usado mediante solicitação do técnico.

Agradecemos desde já a vossa atenção,
alguma dúvida estamos ao vosso dispor.

A equipa Atena Software
suporte@atenasoftware.pt

