


SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA VÍA INTERNET

Este servicio permite que nuestros ingenieros presten el soporte con la efectividad de una visita presencial de manera inmediata, para ello el cliente debe contar con un servicio de internet banda ancha y de esa forma y la autorización del cliente uno de nuestros asesores podrá acceder a su maquina de manera remota.

2.5. SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA VÍA INTERNET

En el mismo momento que el ingeniero realiza la instalación del SAI OPEN, instala el aplicativo para que el cliente acceda al servicio de soporte remoto, este se visualiza en el siguiente icono  en el escritorio de trabajo.

2.5.1. Que es CL VIRTUAL PC?

Es un software para prestar servicios de soporte remoto. En el momento que el cliente necesite que uno de nuestros ingenieros realice procesos o revisiones de manera inmediata, crea un acceso para que este pueda tomar control de la maquina y operarla desde nuestras instalaciones.

2.5.2. Como Funciona?

A través de Internet el cliente podrá acceder al servidor central de servicio telefónico de SAI GROUP S.A., en donde el asesor que recibe la llamada estará en capacidad de conectarse con el cliente para acceder a la información y así poder prestar un servicio en línea.

- Para acceder debe dar doble clic en el icono GRUPOSAL (Cliente) en seguida aparecerá la siguiente pantalla.



- Posteriormente debe presionar en la parte donde dice **“PARA INICIAR SERVER DE UN CLIC AQUÍ”**
- Luego se procede a remplazar el numero **CERO** por el numero que el operador del soporte le indique.
- Allí debe hacer clic, y posteriormente hacer presionar el botón de **CONECTAR**

Nota: Si el cliente no puede contactarse al soporte telefónico, puede acceder a la opción de CHAT del SAI GROUP (Cliente) diligenciando la información y uno de nuestros Ingeniero lo atenderá por este medio.

2.5.3. Cuáles son los requerimientos?

Software	Microsoft 2000 Internet Explorer (IE) versión 6 o mas actual, con soporte JavaScript en la configuración del navegador Plug-ins: Flash 7 e JRE 1.31_03, los plug-ins serán instalados en su computadora	Microsoft Windows 98 o mas actual Internet Explorer (IE) versión 6.0 o mas actual Plug-ins: Flash 7 e JRE 1.31_03, los plug-ins serán instalados en su computadora
-----------------	---	--