



HOW TO REQUEST SUPPORT THROUGH
ADISTEC TOTAL SUPPORT

PAG 2

COMO SOLICITAR SUPORTE ATRAVÉS
DO TOTAL SUPPORT DA ADISTEC

PAG 4

COMO SOLICITAR SOPORTE A TRAVÉS
DE ADISTEC TOTAL SUPPORT

PAG 6

➤ Introduction

In this manual you can find the necessary information to request support or open a case through Total Support.

You can find the contact channels of Total Support, as well as know the mandatory requirements to open a support case.

A specialist will be assigned to your support case and may request additional information to resolve the incident. If the specialist considers it necessary, you can request remote access to your team to provide support through the TeamViewer tool.

➤ Requirements to open a support case.

CONTACT INFO

Name*

e-mail: *

Phone Number: * *(Including country and city code)*

ADDITIONAL INFORMATION THAT MAY BE REQUIRED AS NEEDEDNAME*

Soft Serial Number (SSN)

Model

Hardware SA Number, PBA Number or ISN

Firmware version

Software Version

Training Name

Training date

DIAGNOSTIC DATA

- Screen capture
- Logs Files

*required information to open a case

➤ **Total Support Contact Channels**

WEB

<https://www.adistec.com/adistec-total-support.aspx>

MAIL

totalsupport@adistec.com

PHONE

Argentina +54 11 48943050

Brasil +55 1135040650

Colombia +57 17434586

Chile +56 2 27565850

Perú +51 16167129

USA +1 7862212350

Other Countries +1 7862212350

➤ Introdução

Neste manual você pode encontrar as informações necessárias para solicitar apoio ou abrir um caso de suporte através do Suporte Total da Adistec.

Você pode encontrar os canais de contato do Total Support da Adistec, bem como conhecer os requisitos obrigatórios para adquirir um caso de suporte.

Um especialista será designado ao seu caso de suporte e ele poderá solicitar informações adicionais para resolver o incidente. Se o especialista considerar necessário, você poderá solicitar acesso remoto à sua equipe para fornecer suporte por meio da ferramenta TeamViewer.

➤ Requisitos para abrir um caso de suporte

DETALHES DO CONTATO:

Nome e sobrenome*

Endereço de email *

Número de telefone que indica seu código de país ou código ou código*

INFORMAÇÕES ADICIONAIS QUE PODEM SER NECESSÁRIAS, CONFORME APROPRIADO:

Soft Serial Number (SSN)

Modelo do produto

SA Number, PBA Number o ISN do hardware

Versão de software do produto

Nome completo do curso

Modalidade e data do curso

DADOS DE DIAGNOSTICO

- Captura de Tela
- Logs

➤ **Entre em contato conosco através dos nossos canais de atendimento ao cliente.**

WEB

<https://www.adistec.com/br/adistec-total-support.aspx>

MAIL

totalsupport@adistec.com

TELEFONE

Argentina +54 11 48943050

Brasil +55 1135040650

Colombia +57 17434586

Chile +56 2 27565850

Perú +51 16167129

USA +1 7862212350

Outros Países +1 7862212350

➤ Introducción

En este manual podrá encontrar la información necesaria para solicitar apoyo o abrir un caso de soporte mediante Adistec Total Support.

Podrá encontrar los canales de contacto de Adistec Total Support, así como también conocer los requisitos obligatorios para adquirir un caso de soporte.

Se asignará un especialista para su caso de soporte y el mismo podría solicitar información adicional para resolver el incidente. Si requiere o si el especialista lo considera necesario, se le puede solicitar acceso remoto a su equipo para brindarle apoyo mediante la herramienta TeamViewer.

➤ Requisitos para abrir un caso de soporte

DATOS DE CONTACTO DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellido*

Dirección de correo electrónico*

Número telefónico indicando su código de País y código de ciudad

INFORMACIÓN ADICIONAL QUE PUEDE SER REQUERIDA SEGÚN CORRESPONDA:

Soft Serial Number (SSN)

Modelo del producto

SA Number, PBA Number o ISN del hardware

Versión de software del producto

Nombre completo del curso

Modalidad y fecha del curso

DATOS DE DIAGNOSTICO

- Captura de Pantalla
- Logs

*datos obligatorios para abrir un caso de soporte

➤ **Contáctenos a través de nuestros canales de atención.**

WEB

<https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

MAIL

totalsupport@adistec.com

CONTÁCTENOS A TRAVÉS DE NUESTROS TELÉFONOS:

Argentina +54 11 48943050

Brasil +55 1135040650

Colombia +57 17434586

Chile +56 2 27565850

Perú +51 16167129

USA +1 7862212350

Otros Países +1 7862212350

