**Índice**

[**1.** Apresentação 2](#_Toc186727909)

[**1.1.** Qualificações 2](#_Toc186727910)

[**2.** Solicitação de Suporte Técnico 3](#_Toc186727911)

[**3.** Guia de Operação 8](#_Toc186727912)

# Apresentação

Este manual consiste em um documento criado para auxiliar na operação do sistema de automação da Sala de Controle. Este guia tem o objetivo de capacitar o usuário e permitir que funções básicas relacionadas ao controle do ambiente AV possam ser executadas sem dificuldades ou limitação, viabilizando a utilização do sistema.

### QualificaçõesDiagrama Descrição gerada automaticamente

O programa de certificação CTS (Certified Technology Specialist) da **AVIXA (Audiovisual and Integrated Experience Association** - antiga infoComm), oferece uma credencial líder para profissionais audiovisuais, reconhecida mundialmente e é a única acreditada ANSI/ISO/IEC na indústria AV profissional.

A maioria dos profissionais certificados pela AVIXA no Brasil são colaboradores da absolut technologies:

* + 1. De 43 profissionais com a certificação **CTS**, 7 são da absolut technologies.
    2. De 4 profissionais com a certificação **CTS-D**, 2 são da absolut technologies.
    3. De 3 profissionais com a certificação **CTS-I**, 2 são da absolut technologies.
    4. De 3 profissionais com dupla certificação **CTS-D e CTS-I**, 2 são da absolut technologies.

A relação de profissionais certificados é listada no site da AVIXA em (<https://www.avixa.org/about-the-avixa-directory/membersearch> - consulta realizada em: 01/mar/2018).

A equipe está em constante atualização, capacitação e certificação junto aos principais fabricantes do mundo, dentre os quais destacam-se: **Crestron, AMX, Microsoft, Cisco, Shure, QSC, Biamp, Extron, Barco, Christie Digital, Samsung, Polycom, Vicon, Pexip, Wolfvision,** etc.

# Solicitação de Suporte Técnico

Esta instrução de trabalho tem como objetivo, orientar os clientes quanto a abertura e acompanhamento de chamados para suporte técnico, através da plataforma AVO Desk.

Segue abaixo a instrução para abertura e acompanhamento de chamado:

**Passo 1:** Acesse a plataforma através do link: <https://suporte.abs-tech.com> (aperte Ctrl e clica).

**Passo 2:** Na tela de login, preencha os campos de “Usuário” e “Senha” com os dados disponibilizados pela nossa equipe de suporte e em seguida clique no botão “Entrar”.

Laptop em cima de uma superfície de madeira

Descrição gerada automaticamente

Após realizar login, deverá ser redirecionado(a) à tela de usuário da plataforma e proceder com as instruções seguintes.

**Passo 3:** Clique em um dos botões “Criar um chamado” para registrar uma nova ocorrência.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

**Passo 4:** Após selecionar a opção indicada anteriormente, você será redirecionado(a) para preencher o formulário abaixo de acordo com a solicitação ou problema que está enfrentando. Após preencher, clique no botão “+ Enviar mensagem”.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Word

Descrição gerada automaticamente

Os campos mais importantes a serem preenchidos para maior eficácia no seu atendimento são:

* Tipo - Indicando se o problema se trata de um incidente (algo que estava funcionando e passou a não funcionar conforme esperado) ou requisição (solicitação de algum equipamento ou serviço).
* Categoria - Indicando qual categoria das soluções oferecidas por nós o chamado está atrelado.
* Título - Descrevendo brevemente o problema apresentado ou solicitação a ser feita.
* Descrição - Descrevendo de forma detalhada o incidente ocorrido, qual seu ambiente, equipamentos envolvidos e procedimentos para tentativa de correção, se tenham sido realizados. Caso se trate de uma requisição, descrevendo o que deseja como solicitação.

**Nota 01:** Em caso registro de incidentes, é de extrema importância o anexo de fotos ou vídeos para melhor tratamento do problema. É possível anexar arquivos clicando no botão “Escolher arquivos”.

**Passo 5:** Para acompanhamento dos chamados, selecione o item “Chamados” na tela inicial da plataforma.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Após clicar na opção indicada, você será redirecionado(a) para uma lista com os chamados recorrentes abertos por você.

**Passo 6:** Para interagir com algum chamado clique sobre o seu título.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

**Passo 7:** Para interagir no chamado clique em “Responder”, se quiser anexar um outro arquivo, clique na seta ao lado do botão “Responder”, em seguida clique em “Adicionar documento”.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Site

Descrição gerada automaticamente

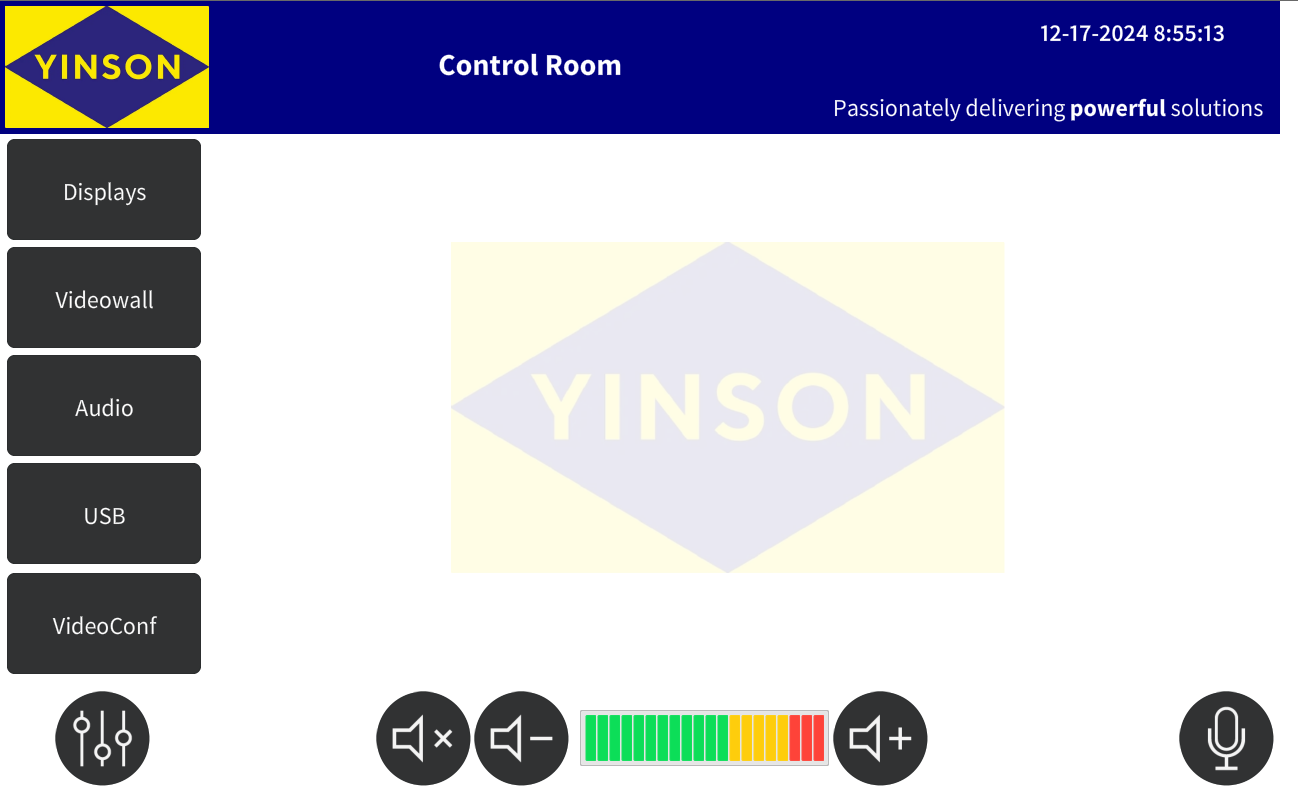
**Nota 02:** Responder os emails de notificação dos comentários adicionados pelos técnicos não adicionará um acompanhamento ao chamado. Para responder aos acompanhamentos do chamado é necessário clicar no botão indicado para realizar a interação desejada.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Teams

Descrição gerada automaticamente

# Guia de Operação

**Tela Inicial:**



Utilize a barra de navegação localizada à esquerda da tela para navegar entre as páginas de controle: Display, Videowall, Audio, USB e VideoConf

Botões:

Ícone

Descrição gerada automaticamente

Silenciar caixas de som do teto

Ícone

Descrição gerada automaticamente

Abaixar o volume das caixas de som de teto

Ícone

Descrição gerada automaticamente

Aumentar o volume das caixas de som de teto

Ícone

Descrição gerada automaticamente

Muta e desmuta o microfone de teto

Ícone

Descrição gerada automaticamente

Configurações avançadas

**Displays:**

-Selecione “Displays” na Barra de navegação para mudar o conteúdo de vídeo de um único display.

**Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente**

-Escolha o display entre as Opções:

-Flip Touch: Monitor touch na lateral da sala

-Monitor: Monitor individual do videowall

-Operador: Monitor de mesa do Operador

-Após selecionar o monitor uma nova tela com todas as opções de fonte será exibida.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

-Escolha o computador que será a nova fonte de conteúdo do monitor ou escolha “No Source” para deixar sem conteúdo.

**VideoWall:**

-Selecione “VideoWall” na Barra de navegação para mudar o conteúdo do VideoWall.

Interface gráfica do usuário

Descrição gerada automaticamente

-Após selecionar o monitor uma nova tela com todas as opções de fonte será exibida.

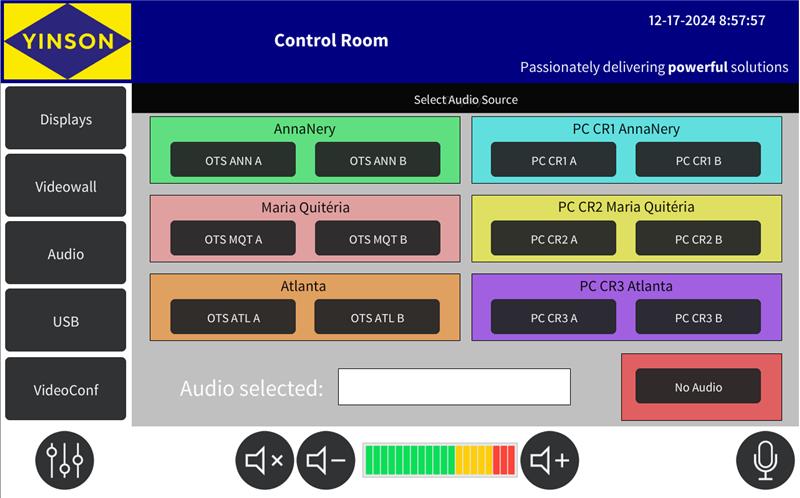
Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

-Escolha o computador que será a nova fonte de conteúdo do VideoWall ou escolha “No Source” para deixar sem conteúdo.

**Audio:**

-Selecione “Audio” na Barra de navegação para escolher o conteúdo das caixas de som do ambiente.



-Escolha o computador que será a nova fonte de conteúdo de áudio ou selecione “No Audio” para deixar sem conteúdo.

- O Audio selecionado ficará indicado no campo de texto abaixo:

Forma, Retângulo

Descrição gerada automaticamente

**USB:**

-Selecione “USB” na Barra de navegação para escolher o computador que os periféricos das mesas irão fazer parte.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

-Selecione a estação de trabalho desejada.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

-Escolha o computador que os periféricos irão fazer parte.

**VideoConf:**

-Selecione “VideoConf” na Barra de navegação para escolher o computador que irá compartilhar o conteúdo na videoconferência Yealink.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

-Escolha o computador que terá a tela compartilhada para videoconferência ou escolha “No Source” para deixar sem compartilhamento.

**Configurações Avançadas:**

Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Teams

Descrição gerada automaticamente

- Pressione o botão de configurações avançadas abaixo da barra de navegação:

Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Teams

Descrição gerada automaticamente

-Será necessário digitar a senha “2525” e depois pressione o “Enter” para ter acesso a todas as configurações.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Teams

Descrição gerada automaticamente

Uma imagem contendo Texto

Descrição gerada automaticamente

Iniciar o sistema

Texto

Descrição gerada automaticamente com confiança baixa

Desligar o sistema

Tela de computador com fundo azul

Descrição gerada automaticamente

Escolher conteúdo dos monitores do corretor

Ícone

Descrição gerada automaticamente

Voltar para menu inicial

- Caso selecione a opção de encerrar irá aparecer um pop up de confirmação.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

**Corredor:**

-Caso selecione um dos monitores do corredor uma nova tela com todas as opções de fonte será exibida.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

-Escolha o computador que será a nova fonte de conteúdo do monitor do corredor ou escolha “No Source” para deixar sem conteúdo.