

Como acessar a ajuda online Pinnacle

Este tutorial irá guiá-lo pelos passos necessários para acessar o novo sistema de Chat *Avid/Pinnacle* pela primeira vez, inclusive se você ainda não está registrado no novo sistema.

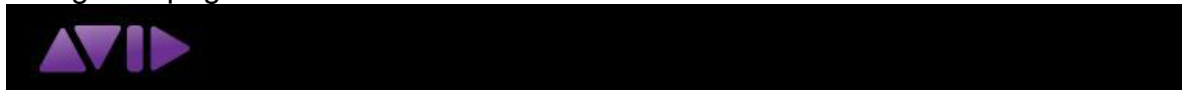
Qualquer problema durante o acesso ao novo sistema de ajuda, você poderá nos contatar diretamente via email enviando uma mensagem para suportepinnacle@tellus-la.com.

Acessando o novo sistema de ajuda eletrônica:

O primeiro passo é acessar através da página inicial da Pinnacle América Latina em Português (www.pinnacleal.com) o link destacado na imagem abaixo, ele se encontra na barra de opções na parte superior da página.



A seguinte página será exibida:



[Home](#) > [Support](#) > [Support Center Login](#)

Support Center Login

We've enhanced our online support and changed our login process.

- **New User** | Create a Username and Password? To get started [click here](#)
- **Existing User** | Login below with your Username (your email address) and Password.
- **Assistance** | If you still need assistance [click here](#) to request help. Please allow 24 hours for processing.

Secure Customer Login

Please enter your User Name.

User Name:

Password:

[Forgot your password?](#)

Login

Caso ainda não possua uma conta no suporte Avid, clique no link destacado em vermelho na imagem acima (*New User >> Click Here*) e siga as instruções no próximo passo para criar sua própria conta. Caso já possua uma conta, você deve inserir os dados necessários (email pessoal e senha fornecida pela Avid) no campos User Name e Password.

Criando uma conta no suporte Avid:

Após selecionar a opção de criação de nova conta no link destacado no passo anterior a janela abaixo se abre, os campos que estão preenchidos no exemplo são obrigatórios para o registro de uma nova conta.



Create a Support Profile

* Required

* Email Address:

* First Name:

* Last Name:

* Language:

Street:

City:

State:

* Country:

Postal:

Phone:

Support Pages

[Video](#)
[Digidesign](#)
[M-Audio](#)
[Pinnacle](#)
[Sibelius](#)

User Forums

[Video Forum](#)
[Digidesign Forum](#)
[M-Audio Forum](#)
[Pinnacle Forum](#)
[Sibelius Forum](#)

Após preencher todos os campos e clicar no botão azul “Register”, verifique a sua conta de email, você já deve ter recebido uma mensagem com seu nome de usuário e senha, eles se encontram na parte inferior da mensagem, a senha será um conjunto aleatório 9 de letras e números em letras maiúsculas ou minúsculas.

O sistema de suporte Avid:

Após ter efetuado o registro no sistema de suporte Avid e inserido os dados para ingressar no sistema você já pode enviar mensagens ao suporte, pesquisar respostas na Knowledge Base, verificar perguntas e respostas de outros usuários no Forums e usar o serviço de Live Chat para falar com um de nossos atendentes em Português.

Esta é a página inicial do suporte Avid.



- O botão **Início** te leva à página explicativa das funções do sistema de suporte Avid.
- O botão **Casos** lhe permite verificar o andamento de todas as suas solicitações junto ao suporte Pinnacle é aqui que você vai receber nossas respostas à respeito de seu caso e poderá enviar novos questionamentos a respeito de um caso que já está sendo atendido. Você também poderá optar por enviar uma nova mensagem ao suporte diretamente usando esta opção.
- O botão **Knowledge Base** lhe permite navegar através da Base de Conhecimento *Avid/Pinnacle* para procurar uma resposta nos nossos arquivos. A Base de Conhecimento (Knowledge Base) possui um amplo leque de respostas às perguntas mais comuns enviadas por nossos consumidores, é uma ótima opção para pesquisa antes de falar diretamente com nossos atendentes.
- O botão **Chat** te leva ao atendimento online em Português. De Segunda a Sexta das 8:00hs às 20:00hs temos analistas aptos a responder qualquer tipo de questionamento sobre toda a linha de produtos Pinnacle.
- O botão **Logout** faz com que você saia do sistema de suporte *Avid/Pinnacle*, após o atendimento ter sido finalizado você pode clicar neste botão.

Seja Bem-Vindo ao novo sistema de atendimento *Avid/Pinnacle*, todos os nossos analistas estão trabalhando para sua satisfação como consumidor.