

Procedimiento

**De Alta incidencia por parte de los
usuarios**

*Departamento de Soporte
Técnico*

Contenido

1. FASE I. envío de Incidencia a los canales correspondientes
2. FASE II. Solicitud de Soporte vía TeamViewer
3. FASE III. finalización de incidencia

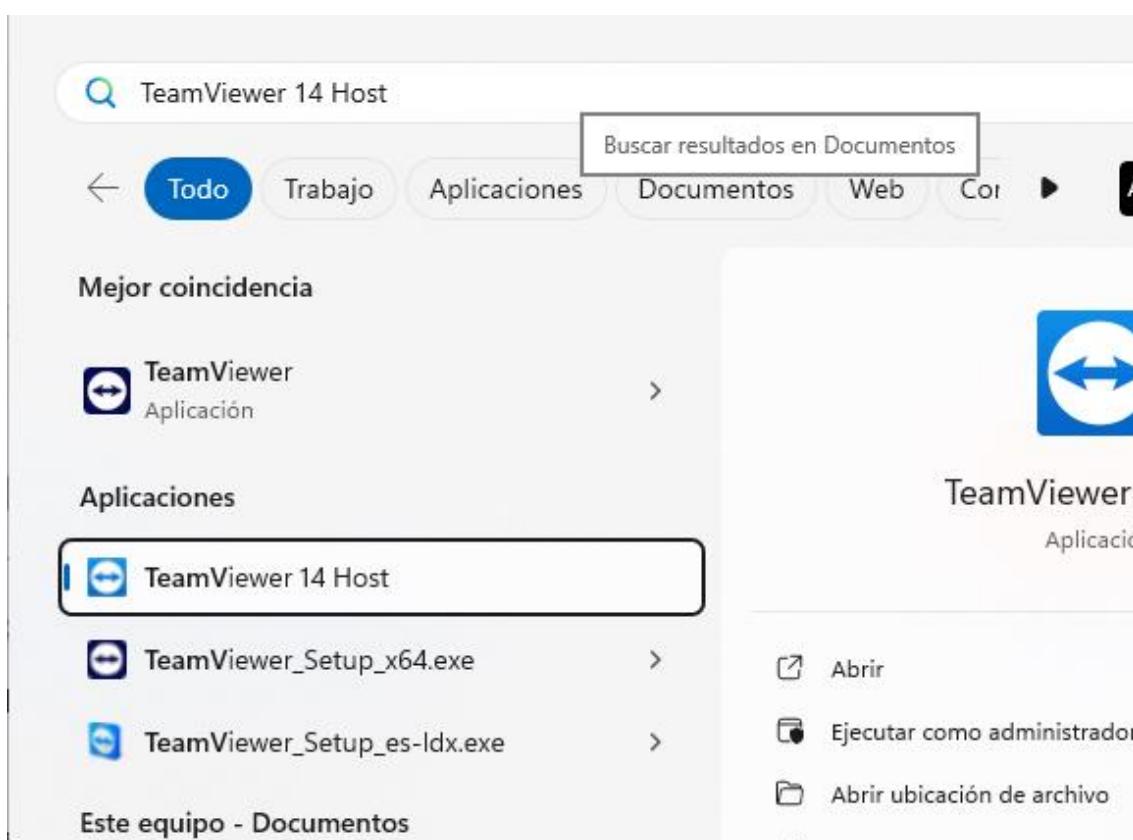
Solicitud de Asistencia técnica por una incidencia

El usuario tendría que enviar una solicitud de su incidencia por alguno de los siguientes canales:

- 1) Tendría que reportar la incidencia por el correo electrónico soporte@smartgroup.es en la cual recibirá un correo automático del recibimiento de la solicitud y con un numero de ticket asignado a la petición.
- 2) Llamando al Numero 917374206, marcando la opción 1 contactaran con soporte, quien recibirá la petición vía telefónica y les indicara un numero de ticket.

Solicitud de Soporte vía TeamViewer

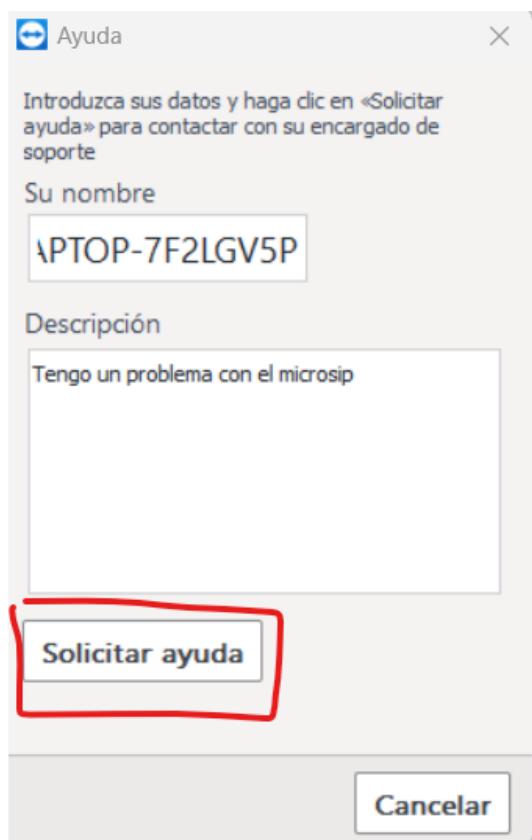
- Para realizar una solicitud vía TeamViewer el usuario en su ordenador tendría previamente instalado el host de TeamViewer, un software de conexión remota donde el soporte tendría acceso a tu ordenador de manera remota, siempre y cuando sigan los siguientes pasos:
 1. Buscamos el TeamViewer en el buscador de Windows y seleccionamos la opción TeamViewer Host y lo ejecutamos



2. Luego de ejecutarlo nos aparecerá la siguiente ventana, en esta ventana tendremos que seleccionar la opción ayúdame remarcada en rojo



3. Se abrirá otra Ventana con una descripción, para que describamos que problema tenemos y el botón Solicitar Ayuda, luego de marcar Solicitar Ayuda les llegara una petición a los técnicos para conectarse de manera remota.



4. El técnico se podrá conectar a tu ordenador y resolver la incidencia que tienes.

finalización de la incidencia

Luego de que los técnicos terminen de resolver la incidencia que puedan tener, recibirán una confirmación vía correo electrónico con el cierre del ticket y confirmación de la solución.