

SOORTE REMOTO

CON MICROSOFT SYSTEM CENTER CONFIGURATION MANAGER

DEFINICIÓN

El Soporte Técnico Remoto permite a los Ingenieros de la Mesa de Ayuda atender una solicitud de servicio de manera inmediata, invirtiendo el tiempo del desplazamiento físico en resolver la problemática reportada.

CARACTERÍSTICAS

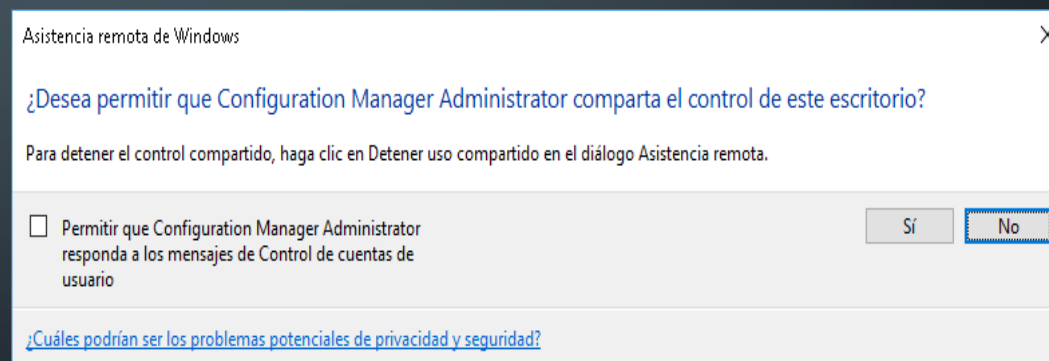
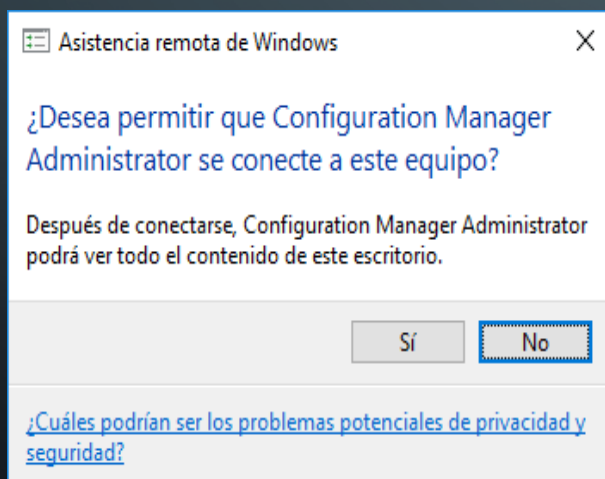
- La conexión remota se propone al usuario en los casos que se considere aplicable, y sólo es posible con el consentimiento del mismo
- En todo momento el usuario puede ver lo que realiza el Ingeniero de Soporte en su equipo
- Si el usuario así lo desea o lo requiere, podrá cancelar en cualquier momento la conexión.

ACCESO REMOTO DESDE CONSOLA

Cuando el usuario acepta que se establezca una sesión de asistencia remota, el Ingeniero de Soporte enviará una petición de acceso.

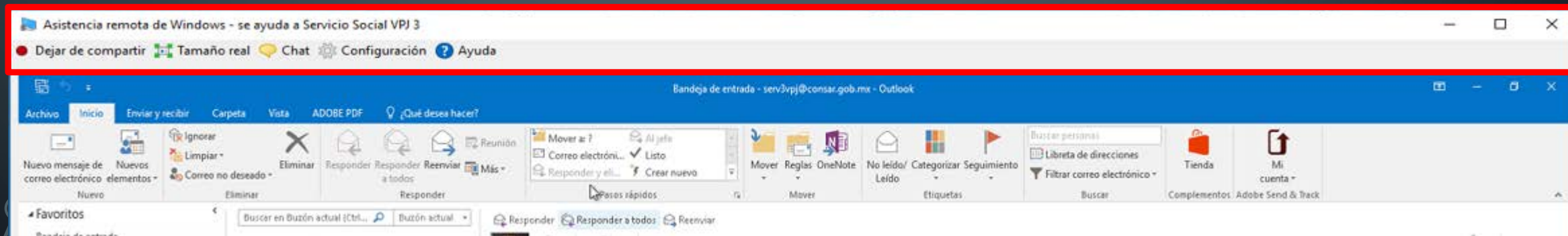
A continuación se le mostrarán al usuario un par de ventanas en su equipo

- Una pantalla para solicitar la autorización para mostrar su escritorio
- Una segunda pantalla para tomar el control remoto de su equipo.



SESION REMOTA

Una barra como la que se muestra en la siguiente imagen nos indica que estamos en una sesión de asistencia remota en curso:



CONCLUSIONES

- El soporte remoto busca optimizar los tiempos de atención y solución de incidentes.
- El soporte remoto sólo es posible con la autorización del usuario.
- El usuario puede ver en todo momento lo que realiza el Ingeniero de soporte.
- La conexión es por sesión, es decir, para que el Ingeniero de Soporte pueda volver a conectarse tendrá que solicitar nuevamente la autorización del usuario.

Mesa de Ayuda de Soporte Técnico

Ext. 667