



Asistencia remota

Guía de uso

www.usat.edu.pe

Índice

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Generalidades	3
3.1. Descripción.....	3
3.2. Roles	3
3.3. Requisitos.....	4
4. Interfaz de usuario	4
5. Ciclo de la asistencia remota	5
6. Glosario	11
7. Historial de revisiones	11

1. Objetivo

Informar a los colaboradores USAT el procedimiento de asistencia remota utilizado para la atención de problemas presentados en los equipos de cómputo y sistemas de la universidad.

2. Alcance

Colaboradores USAT a tiempo completo, usuarios de los servicios brindados por la Dirección de Tecnologías de la Información.

3. Generalidades

3.1. Descripción

La asistencia remota de Windows permite la interconexión en tiempo real entre dos usuarios, mediante la cual uno de ellos proporciona ayuda al otro sin necesidad de ir a su área de trabajo.

La asistencia remota permite brindar servicios como: instalación, configuración y actualización de software, asesoría en el uso de aplicaciones informáticas, configuración de cliente de correo electrónico, diagnóstico de problemas, entre otros.

Esta guía ha sido elaborada empleando el sistema operativo Windows 7. El uso de otro sistema operativo puede presentar diferencias con las capturas de pantalla mostradas.

3.2. Roles

- Ayudante:
Personal de las áreas autorizadas para brindar la ayuda en la asistencia remota.

Desarrollo de sistemas	Soporte técnico
------------------------	-----------------

- Usuario:
Todo colaborador USAT a tiempo completo que solicite ayuda.

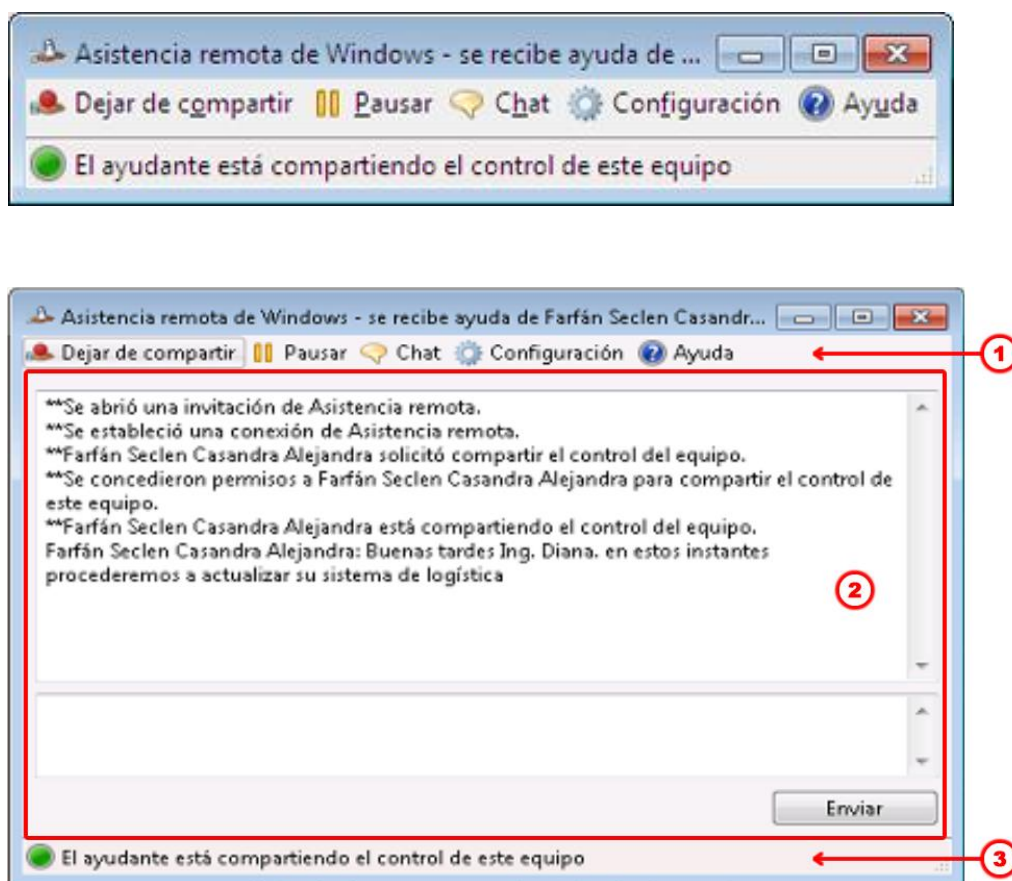
Colaborador a tiempo completo

3.3. Requisitos

1. Reporte del incidente a la mesa de servicios de TI usando las vías disponibles:
 - a. **correo electrónico:** serviciosti@usat.edu.pe
 - b. **número telefónico:** 074-606200 anexo 4050
2. Acuerdo entre ayudante y usuario para establecer el horario de la atención remota.
3. El equipo de cómputo debe ser propiedad de la USAT y estar conectado a la red USAT.

4. Interfaz de usuario

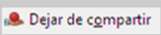


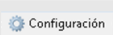

Durante la sesión de asistencia remota se mantendrá abierta una ventana, la cual presenta dos versiones: compacta y completa, que se muestran a continuación:



La ventana de asistencia remota muestra las siguientes secciones:

1. Barra de opciones

Muestra las diversas acciones que pueden realizarse durante la sesión de asistencia remota.

Icono	Descripción
 Dejar de compartir	Deja de compartir el escritorio remoto. Finaliza la asistencia remota
 Pausar	Pausar la asistencia remota
 Chat	Iniciar una conversación vía la asistencia remota
 Configuración	Mostrar ajustes de configuración
 Ayuda	Mostrar panel de ayuda

2. Área de mensajería

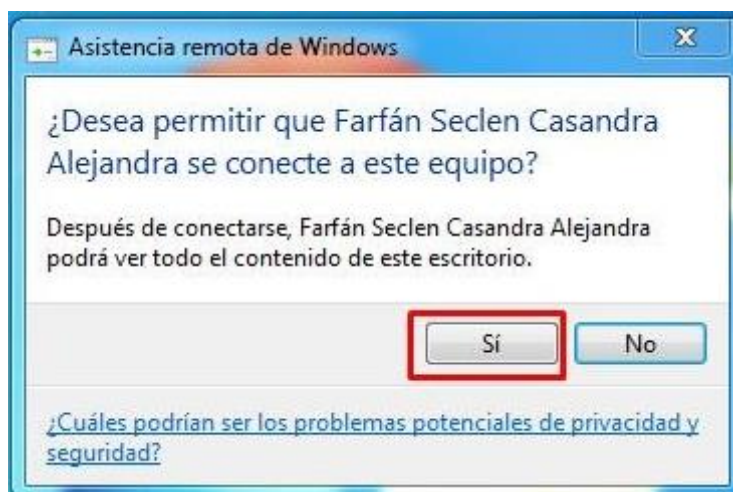
Muestra mensajes informativos de la asistencia remota y los mensajes intercambiados entre el ayudante y el usuario mediante el chat.

3. Barra de estado

Indica el estado actual de la conexión remota y el control que tiene el ayudante sobre el equipo remoto.

5. Ciclo de la asistencia remota

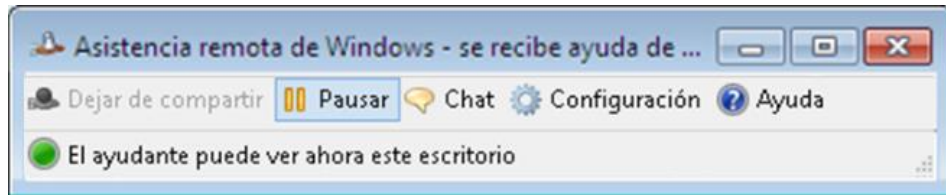
- Para iniciar una sesión de asistencia remota, el ayudante le enviará una **solicitud para conectarse a su equipo**. Recibirá un mensaje indicando el nombre del ayudante que realizará la asistencia remota. Haga clic en Sí.



Tenga en cuenta que si hace clic en el botón X no se podrá establecer la conexión remota.

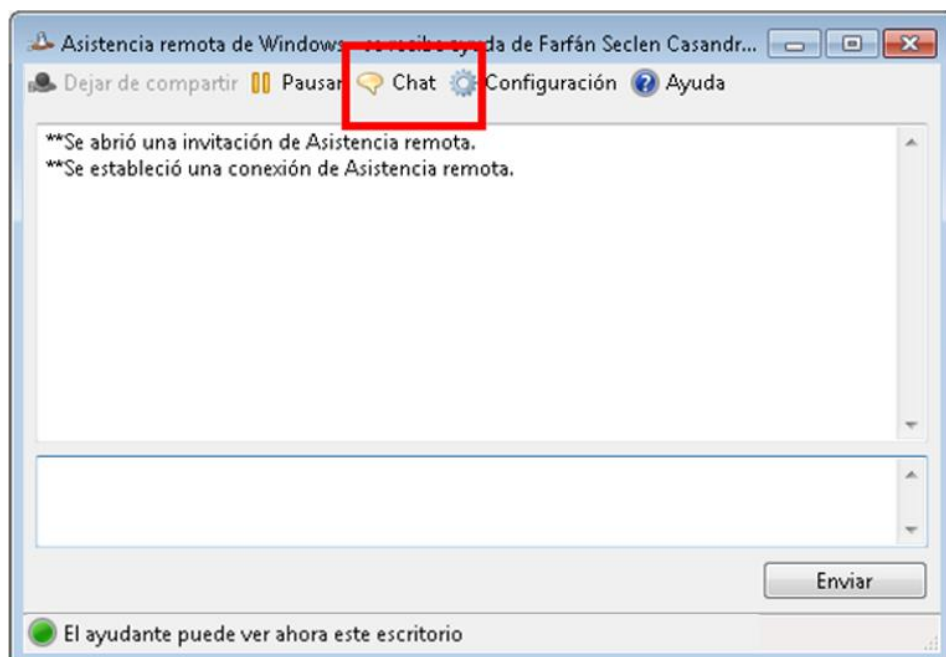


2. Se abre la ventana de asistencia remota con una barra de opciones. En esta etapa el ayudante visualiza la actividad del equipo **sin poder realizar acciones en él**.



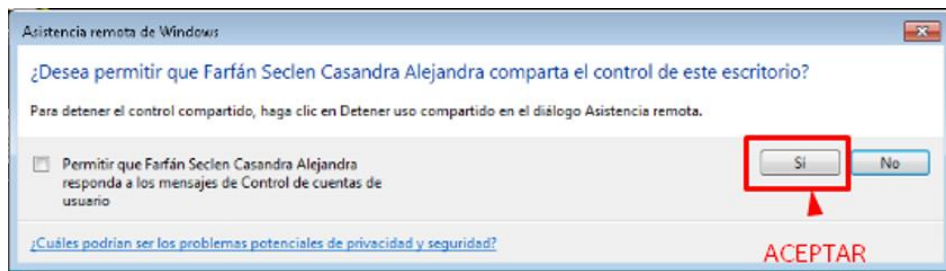
En la barra de estado se mostrará un mensaje indicando que el ayudante puede visualizar el escritorio.

3. Con la conexión ya establecida puede entablar un chat para comunicarse con el ayudante en tiempo real. Haga clic en el icono de **Chat** y se mostrará el área para iniciar la conversación con el ayudante.



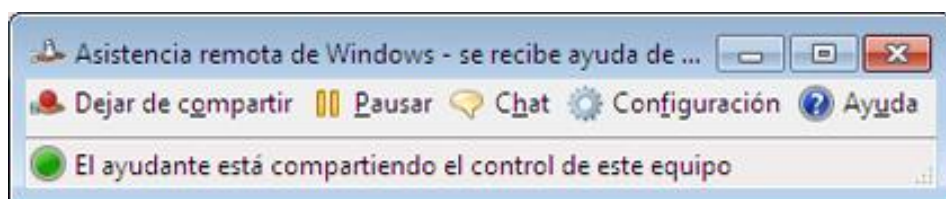
4. Luego, el ayudante le enviará una **solicitud para compartir el control del escritorio**.

Recibirá un mensaje indicando el nombre del ayudante que solicita el control. Haga clic en Sí.

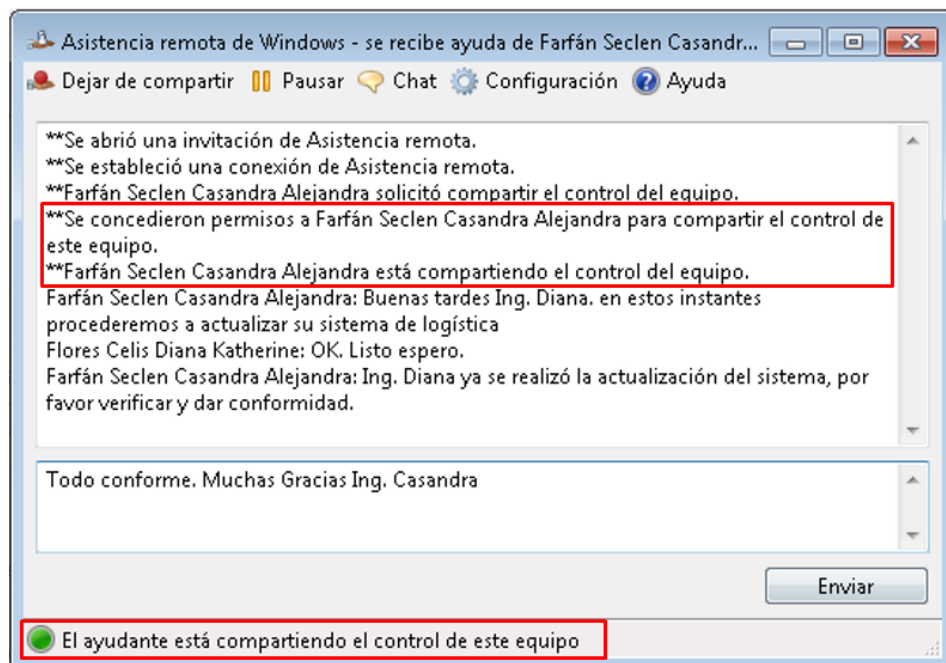


5. De esta manera, el ayudante tiene control sobre su equipo para realizar las acciones necesarias para atender su solicitud.

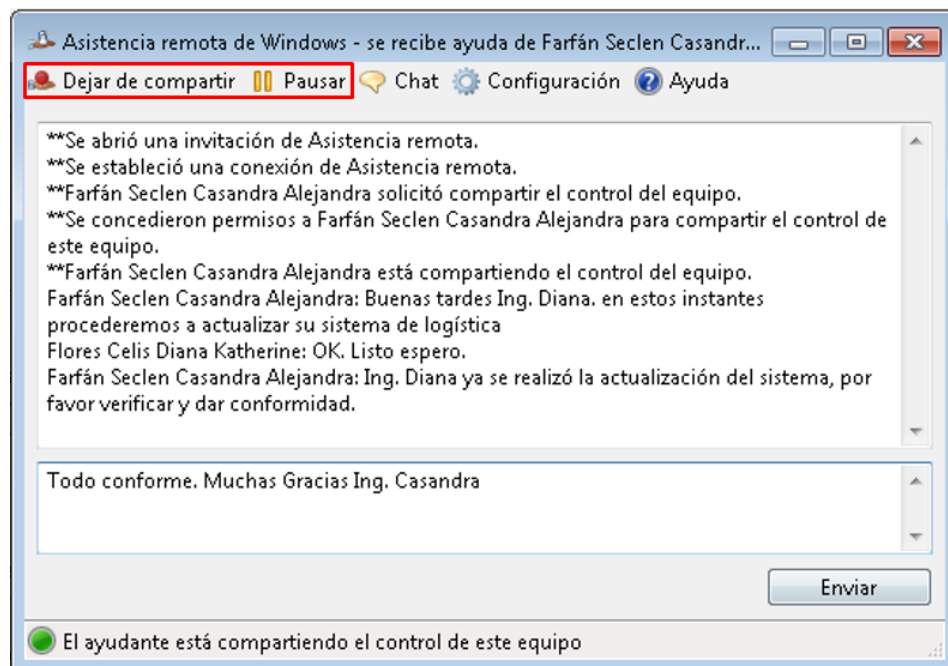
En esta etapa Ud. podrá visualizar todas las acciones realizadas por el ayudante en su equipo.



En la barra de estado y en el área de mensajería se mostrarán mensajes indicando que su equipo está siendo controlado remotamente.

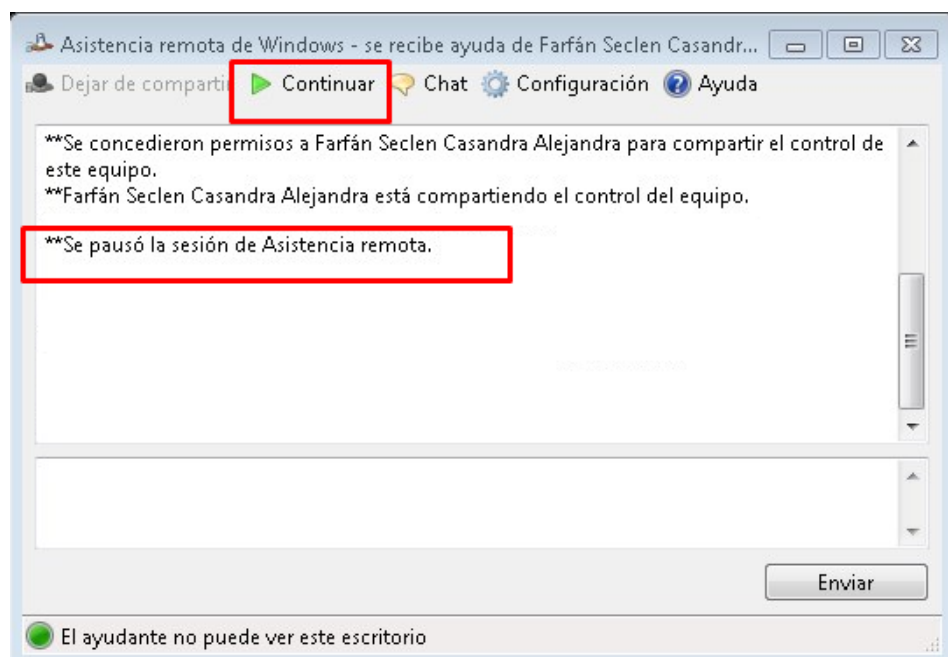


6. En cualquier momento puede **pausar** o **dejar de compartir** el control del equipo haciendo clic en los iconos correspondientes.



Pausar

Al pausar la asistencia remota, Ud. podrá realizar acciones en el equipo sin que sean vistas por el ayudante.

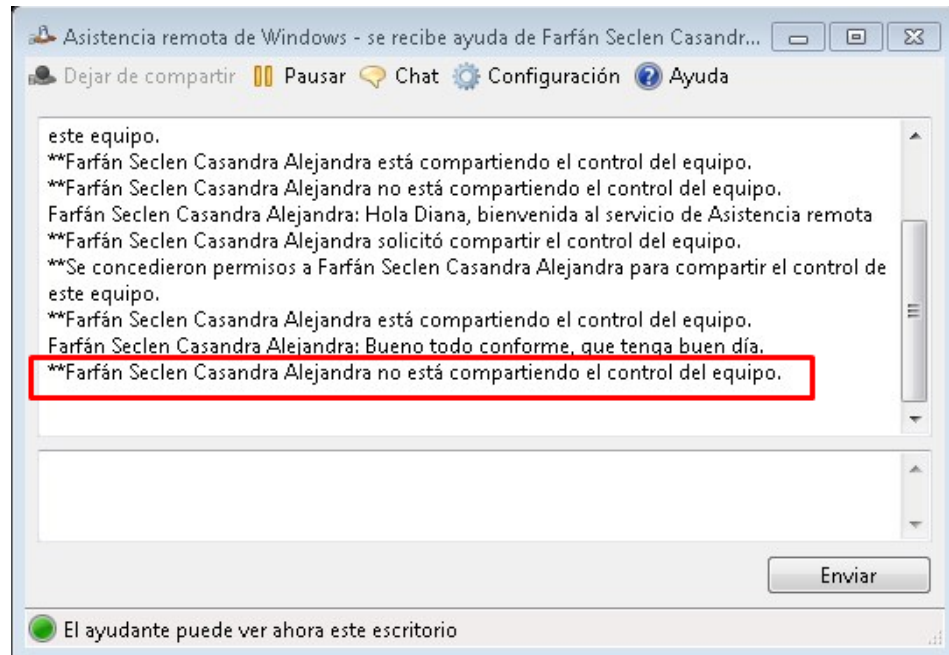


En la barra de opciones el icono **Pausar** cambia por **Continuar** y se muestran mensajes en la barra de estado y el área de mensajería.

Para reanudar la asistencia haga clic en el icono **Continuar**.

Dejar de compartir

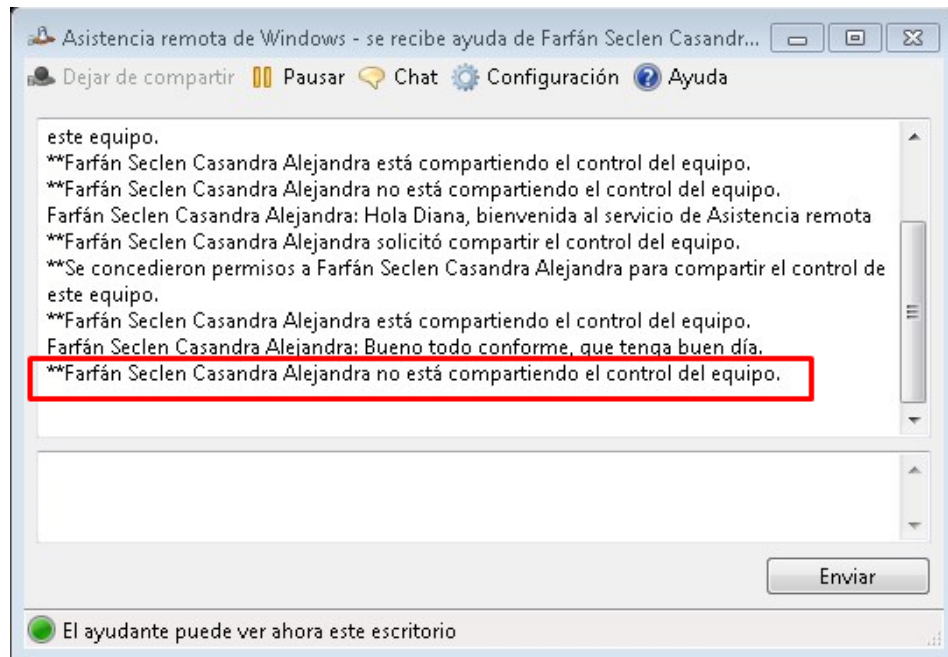
Si deja de compartir el control del escritorio, el ayudante no podrá realizar acciones en el equipo, pero aún podrá visualizar su escritorio.



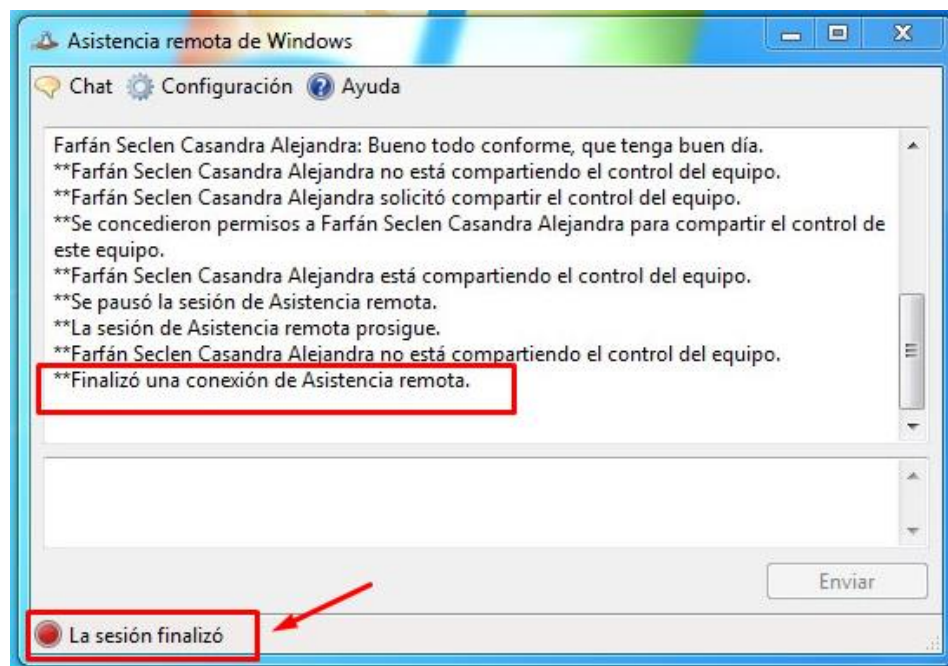
El ayudante deberá solicitar nuevamente el control para poder trabajar en su equipo.

7. Para finalizar la asistencia, el ayudante dejará de compartir el control de su equipo. Un mensaje en la barra de estado le indicará que el ayudante ya no tiene control sobre el equipo.

En esta etapa el ayudante solo puede visualizar la actividad en su equipo, pero no realizar acciones.



8. El ayudante cerrará la conexión remota. Un mensaje en la barra de estado le indicará que la sesión de asistencia remota finalizó.



Ahora el ayudante ya no puede visualizar su escritorio.

9. Haga clic en el botón X para cerrar la ventana de asistencia remota.

6. Glosario

- *Asistencia remota*: tecnología de Windows que permite a los usuarios prestarse asistencia mutua a través de Red.
- *Panel de opciones*: conjunto de iconos mostrado en la ventana de asistencia remota, que permite dejar de compartir el escritorio, pausar la asistencia, abrir chat, realizar ajustes de configuración o abrir el panel de ayuda.
- *Chat*: comunicación en tiempo real entre el ayudante y el usuario durante la sesión de asistencia remota.

7. Historial de revisiones

Versión	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
1.0	Dirección de Tecnologías de la Información Septiembre, 2016	Dirección de Gestión de Calidad Universitaria, 20016	Administración General Octubre, 20016