

Índice.


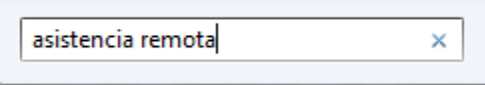

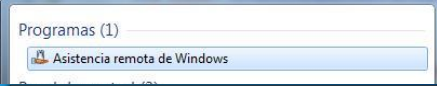
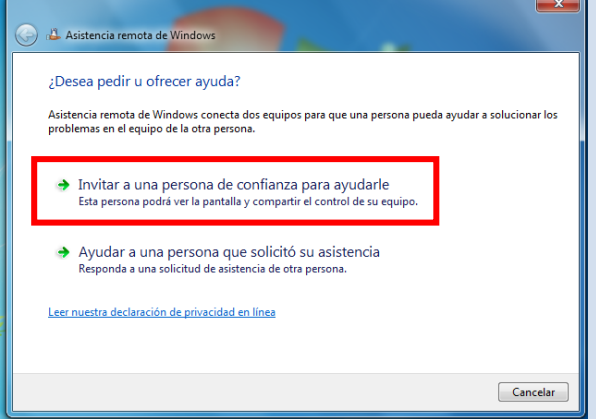
Manual de uso de asistencia remota	2
Iniciar el asistente para solicitar asistencia remota.....	2
Guardar esta invitación como un archivo.	2
Usar el correo electrónico para enviar una invitación.	3
Iniciando la asistencia en línea.	3
Herramientas de Asistencia Remota.....	4
Chat	4
Compartir el control del escritorio.....	5

Manual de uso de asistencia remota

Este manual se detalla el proceso para Solicitar asistencia remota dentro Windows 7.

Iniciar el asistente para solicitar asistencia remota.

En el caso que un equipo presente alguna falla y requiera asistencia remota, el usuario debe seguir los siguientes pasos para solicitar la asistencia remota:

Acción	Screenshot
1. Hacer clic sobre el botón de inicio	
2. Ingresar en el cuadro de texto: "asistencia remota"	
3. El sistema despliega el programa de Asistencia remota de Windows	
4. Hacer clic sobre el programa de Asistencia remota de Windows	
5. Al iniciar el asistente de Asistencia remota Windows, seleccionar la opción de Invitar a una persona de confianza para ayudarlo.	

La asistencia remota de Windows proporciona tres formas distintas para solicitar ayuda:

Guardar esta invitación como un archivo.

Esta opción permite almacenar la solicitud en un dispositivo para su entrega a la persona responsable del soporte.

En esta modalidad el usuario deberá indicar la dirección y nombre del archivo que contiene la información pertinente

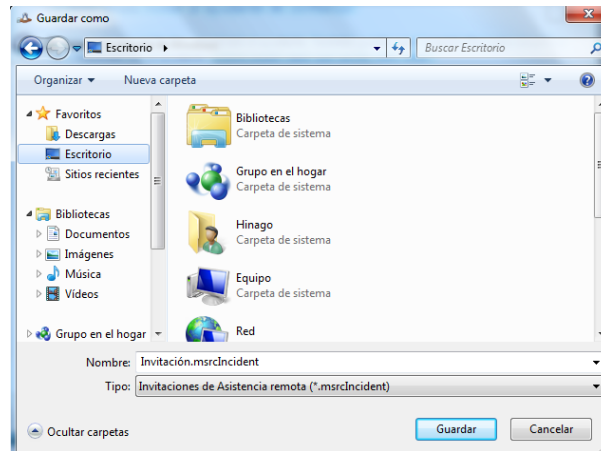


Figura 1. Guardar invitación de soporte.

Usar el correo electrónico para enviar una invitación.

Esta opción le permite enviar un e-mail directamente a la persona encargada de brindar el soporte técnico.

Al seleccionar la opción de enviar una invitación, el asistente ejecutara el programa de correo predefinido y genera una plantilla donde solo es necesario ingresar la dirección de correo de la persona encargada de brindar el soporte.

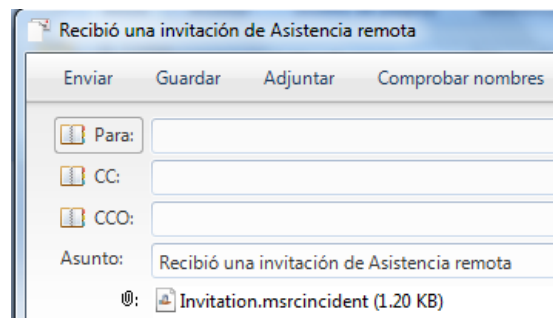


Figura 2. Envío de email para soporte técnico

Iniciando la asistencia en línea.

Una vez enviada la invitación de asistencia en línea, el sistema despliega una ventana al usuario donde se asigna una clava de confirmación para garantizar la privacidad de su información, esta debe ser enviada al personal encargado de la asistencia remota.

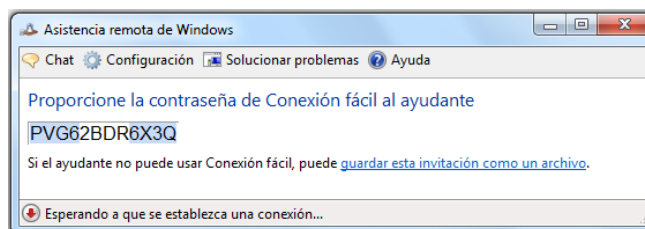


Figura 3. Clave de conexión

Una vez que el personal responsable de la conexión de asistencia remota desea conectarse a su equipo, el sistema le solicitará una confirmación, donde indica el nombre de la persona que está realizando la conexión.

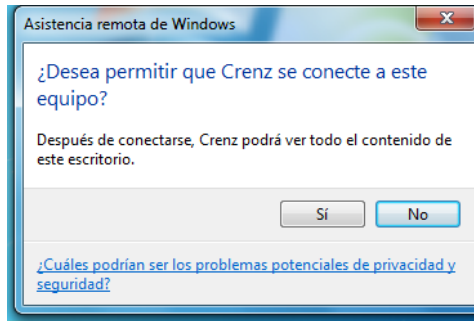


Figura 4. Confirmación de asistencia remota

Aceptada la solicitud, el sistema muestra el siguiente menú confirmando el estado de la conexión.

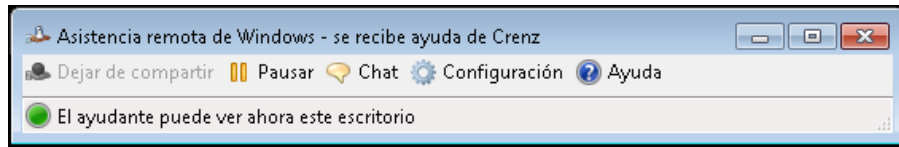


Figura 5. Asistencia remota concretada.

Herramientas de Asistencia Remota

En esta sección se detallan las herramientas de colaboración que integran la asistencia remota de Windows.

Chat

Asistencia remota de Windows permite mantener un chat entre el usuario y la persona encargada de brindar el soporte técnico, para acceder a este recurso es necesario presionar el botón de Chat, su ubicación se detalla a continuación.

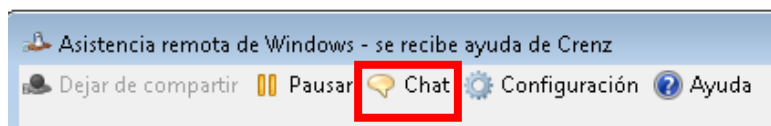


Figura 6. Chat de asistencia remota.

El sistema despliega una ventana donde se puede mantener una conversación escrita.

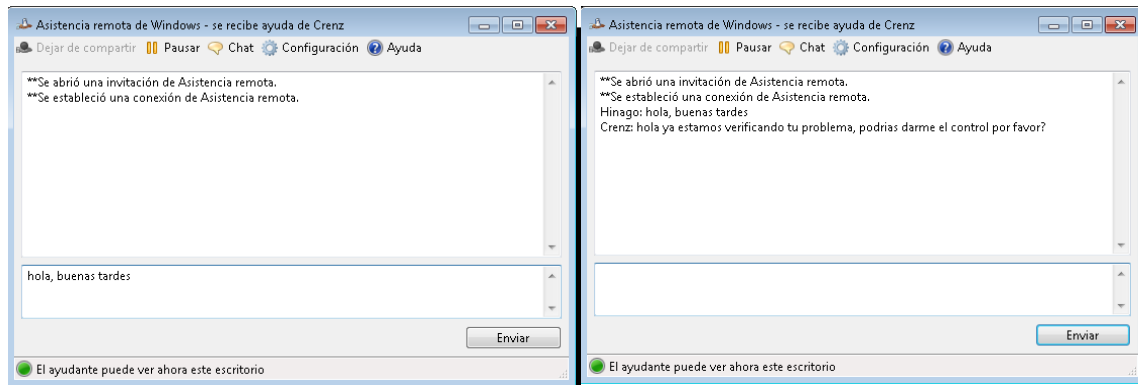


Figura 7. Ventana de chat de asistencia remota

Compartir el control del escritorio

Con esta opción el usuario puede ceder el control de su equipo a la persona encargada de brindar la asistencia remota, para llevar a cabo esta acción la persona encargada de brindar el soporte técnico debe solicitar el control del escritorio del usuario, en ese momento el sistema despliega una ventana solicitando la confirmación de esta acción.

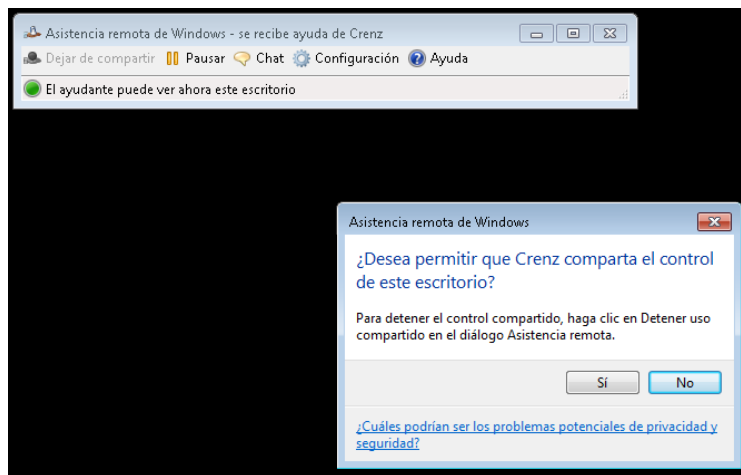


Figura 8. Ceder el control del escritorio.

Concretada la acción el sistema, indica que la persona tomo el control del equipo.

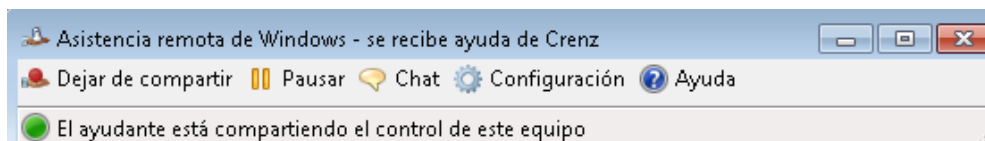


Figura 9. Confirmación.

En cualquier momento el usuario puede dejar de compartir el equipo, para lo cual es necesario presionar el botón “Dejar de compartir”, su ubicación se detalla a continuación.

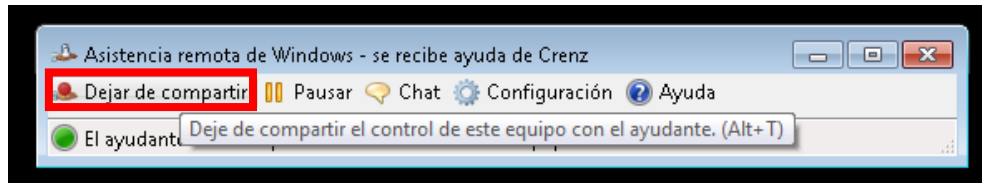


Figura 10. Dejar de compartir.

De igual manera si el usuario desea continuar compartiendo el control del equipo puede reanudar la acción presionando el botón de “Continuar”, su ubicación se detalla a continuación.

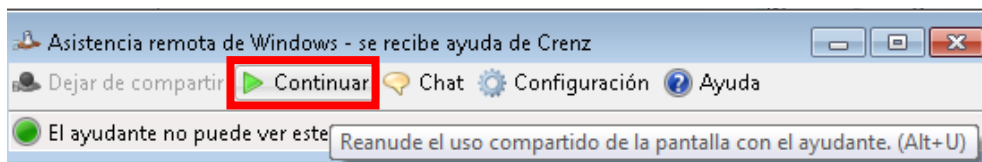


Figura 11. Reanudar asistencia remota.

Para finalizar la aplicación y la asistencia remota, el usuario debe cerrar la aplicación dando por terminada la sesión de asistencia remota.

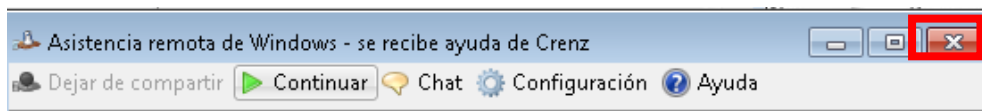


Figura 12. Finalizar la asistencia remota.