

Guía de soporte remoto

Te ayudo desde aquí, viendo tu pantalla, sin que tengas que mover el ordenador ni llevarlo a ningún sitio. Se hace en el momento y tú ves todo lo que hago.

Qué es el programa de soporte

Es el programa con el que veo tu pantalla mientras te ayudo. Tú lo abres y aceptas, y a partir de ahí ves todo lo que hago. Cuando terminamos, se puede quedar en tu ordenador o cerrarse, según la opción que elijas.

Cómo se pide

- 1 Abre el formulario de soporte y cuéntame qué te pasa.
- 2 Te contesto y, si hace falta ver tu pantalla, te mando el programa de soporte.
- 3 Lo abres, aceptas y ya estamos conectados.

El programa de soporte: dos opciones

Instalar

El programa se queda en tu ordenador. A partir de ahí puedo ayudarte cuando lo necesites, sin que tengas que hacer nada más. Es lo cómodo.

Conectar

Solo para esta vez. Cuando terminemos, el programa se cierra. Si vuelves a necesitar ayuda, tendrás que repetir estos pasos.

Si dudas, elige Instalar.

Si Windows te avisa

Es normal que Windows ponga un aviso azul diciendo que es una aplicación desconocida: eso sale con casi todos los programas que no son de pago. Pulsa «Más información» y después «Ejecutar de todas formas».

En Mac, si no se abre, haz clic derecho encima del archivo y elige «Abrir».

Pedir soporte

Cuéntame qué te pasa con el formulario. Si ya tienes el programa abierto, dímelo y nos ponemos en el momento.

Pedir soporte

¿Prefieres el correo? Escíbeme a hola@clipsistemas.com