

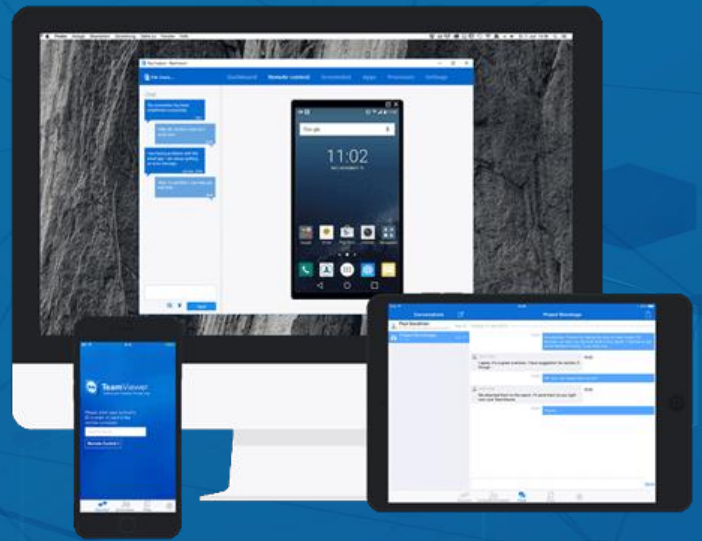


TeamViewer

TeamViewer

Guía para configurar QuickSupport

En la siguiente guía enseñaremos como configurar su QuickSupport



SeguridadAmérica®



QuickSupport le permite agilizar las labores que las personas solicitan soporte remoto. Creando un enlace personalizado que lleva al usuario a descargar un ejecutable (enlazado con su configuración de TeamViewer).

El usuario deberá ejecutar esta aplicación para solicitar soporte remoto.

Seguido de la apertura del QuickSupport, se genera un Caso de Servicio, el cual es visto por todos los informáticos quienes pueden asignarse el caso de servicio para asistir al usuario.

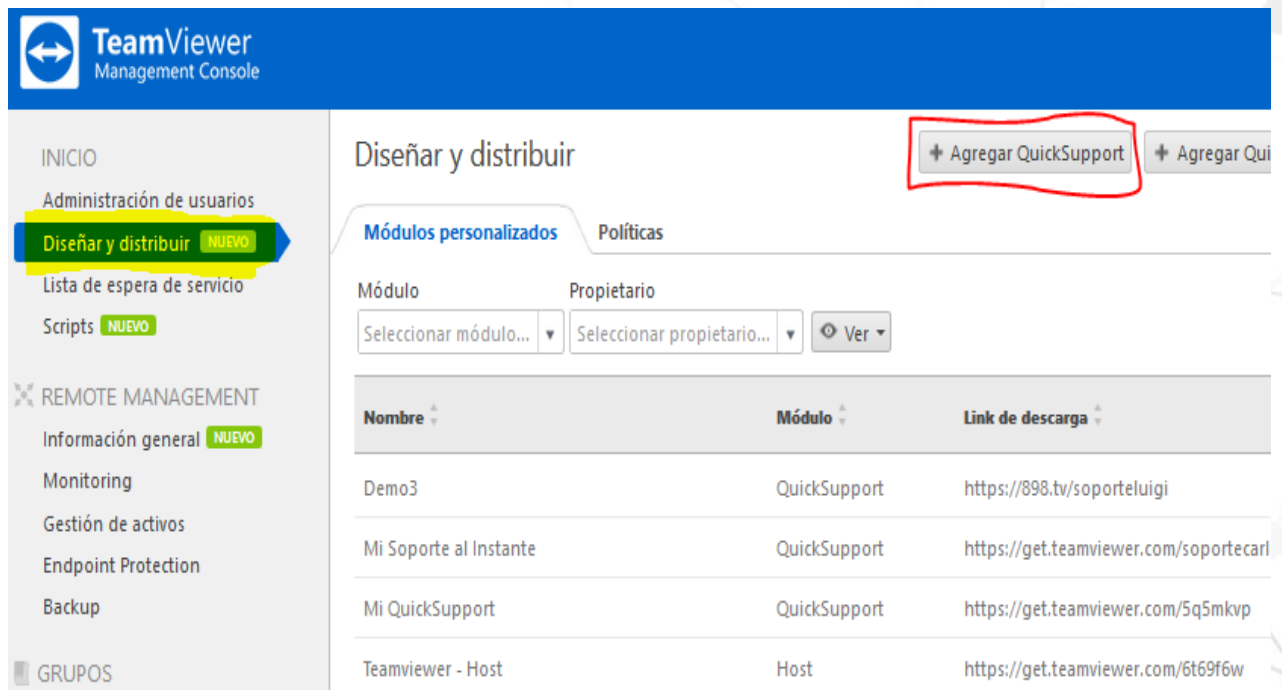
Consejo Útil:

Puede usar el enlace QuickSupport y enviarlo por email a la persona que solicite su asistencia ó dejar este ejecutable en el escritorio del computador de la persona.

Guía para configurar su QuickSupport

Primero que todo, debemos ingresar a la consola con una cuenta con permisos de administrador para poder crear un QuickSupport.

1. Haga clic en “Diseñar y distribuir”. Luego clic en el botón: [+ Agregar QuickSupport]



TeamViewer Management Console

INICIO

- Administración de usuarios
- Diseñar y distribuir** NUEVO
- Lista de espera de servicio
- Scripts NUEVO

REMOTE MANAGEMENT

- Información general NUEVO
- Monitoring
- Gestión de activos
- Endpoint Protection
- Backup

GRUPOS

Diseñar y distribuir

+ Agregar QuickSupport + Agregar Qui

Módulos personalizados Políticas

Módulo Propietario

Seleccionar módulo... Seleccionar propietario... Ver

Nombre	Módulo	Link de descarga
Demo3	QuickSupport	https://898.tv/soporteluigi
Mi Soporte al Instante	QuickSupport	https://get.teamviewer.com/soportecarl
Mi QuickSupport	QuickSupport	https://get.teamviewer.com/5q5mkvp
Teamviewer - Host	Host	https://get.teamviewer.com/6t69f6w



2. Podemos ahora ver nuestra plantilla, la cual vamos a poder editar colocando un título, un Logotipo de nuestra empresa, editar color de texto y fondo.

The image shows a screenshot of the TeamViewer remote control interface. On the left, there are annotations: 'Titulo' pointing to the window title bar, 'Logotipo' pointing to the SeguridadAmérica logo, 'Texto' pointing to the instruction text, 'Color del texto' pointing to the session code text, and 'Color del fondo' pointing to the session code input field. On the right, there is a configuration panel with the following settings:

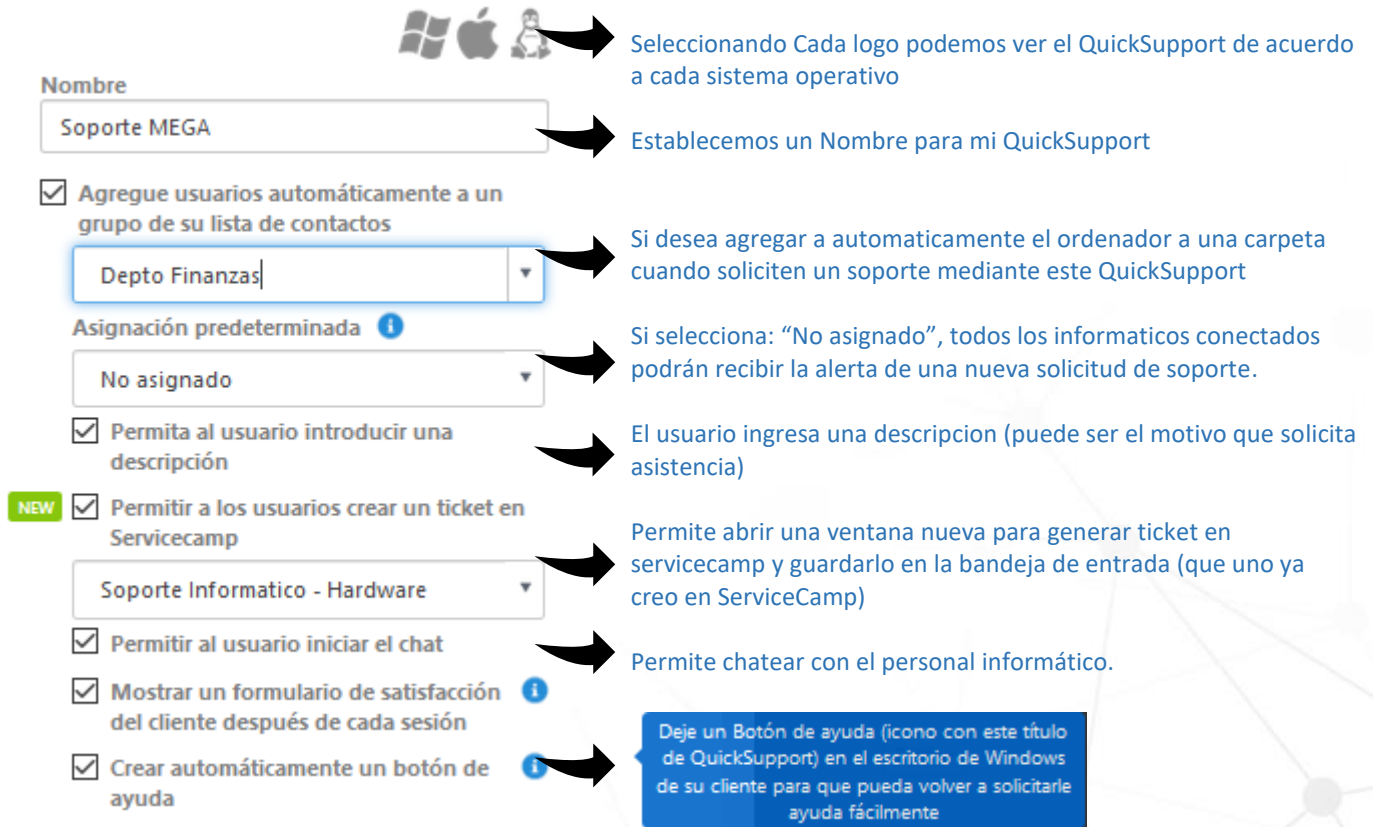
- Nombre: Soporte MEGA
- Agregue usuarios automáticamente a un grupo de su lista de contactos
- Depto Finanzas
- Asignación predeterminada: No asignado
- Permita al usuario introducir una descripción
- NEW** Permitir a los usuarios crear un ticket en Servicecamp
- Soporte Informatico - Hardware
- Permitir al usuario iniciar el chat
- Mostrar un formulario de satisfacción del cliente después de cada sesión
- Crear automáticamente un botón de ayuda
- Descargo de responsabilidad


Soporte MEGA

This image is a similar screenshot to the one above, but with yellow highlights on the annotations: 'Titulo', 'Logotipo', 'Texto', 'Color del texto', and 'Color del fondo'. The configuration panel on the right is not visible in this view.



3. Una vez establecidos los valores asignados en la plantilla, podemos configurar los siguientes parámetros:



 → Seleccionando Cada logo podemos ver el QuickSupport de acuerdo a cada sistema operativo

Nombre
 → Establecemos un Nombre para mi QuickSupport

Agregue usuarios automáticamente a un grupo de su lista de contactos
 → Si desea agregar a automáticamente el ordenador a una carpeta cuando soliciten un soporte mediante este QuickSupport

Asignación predeterminada ⓘ
 → Si selecciona: "No asignado", todos los informaticos conectados podrán recibir la alerta de una nueva solicitud de soporte.

Permita al usuario introducir una descripción → El usuario ingresa una descripción (puede ser el motivo que solicita asistencia)

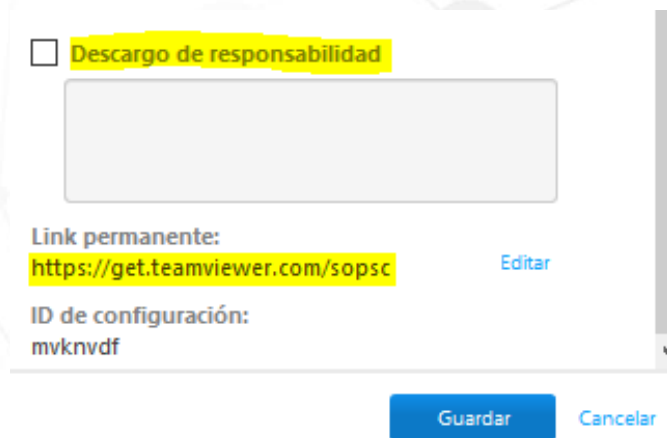
NEW **Permitir a los usuarios crear un ticket en Servicecamp**
 → Permite abrir una ventana nueva para generar ticket en servicecamp y guardarlo en la bandeja de entrada (que uno ya creo en ServiceCamp)

Permitir al usuario iniciar el chat → Permite chatear con el personal informático.

Mostrar un formulario de satisfacción del cliente después de cada sesión ⓘ

Crear automáticamente un botón de ayuda ⓘ → Deje un Botón de ayuda (icono con este título de QuickSupport) en el escritorio de Windows de su cliente para que pueda volver a solicitarle ayuda fácilmente

4. Descargo de responsabilidad es un mensaje opcional que usted personaliza como por ejemplo "no nos responsabilizamos por los cambios realizados en el equipo". Además, se genera el link que se puede enviar por email para descargar este ejecutable.



Descarga de responsabilidad

Link permanente:
<https://get.teamviewer.com/sopsc> Editar

ID de configuración:
 mvknvdf

