

## Instrucciones para solicitar una sesión de Soporte

Ubique en la barra de iconos, en la parte inferior de la pantalla y a la izquierda del reloj, el ícono del software de acceso remoto



figura 1

Haga doble click sobre el mismo. Se abre la ventana de la versión personalizada para **SDigitales** de Teamviewer. Ubique el botón **Ayúdeme** y púlselo. (De no visualizarlo, consulte la sección **Solución de Problemas**)



figura 2

A continuación, se abre una ventana en la que debería escribir su nombre, o identificación del cliente, y un campo para que describa, con la mayor cantidad de detalles, el problema por el que necesita recibir soporte. Luego, simplemente pulse el botón **Ir**.

Se generará un ticket de solicitud de soporte, que en forma inmediata veremos activarse en nuestra terminal de trabajo. Se genera un **Código de Sesión**, y se ofrecen dos botones: **Eliminar**, que anula el pedido de Soporte, y **Aceptar**, que cierra la ventana, y deja el equipo en espera del soporte (el equipo puede ser usado normalmente, hasta recibir el aviso de ingreso de **SDigitales**).



Ayuda

Introduzca sus datos y haga clic en "Ir" para contactar con su encargado de soporte

**Su nombre**

Nombre de Cliente / Usuario

**Descripción**

Necesito soporte para imprimir el Libro de IVA en formato PDF

Ir

Cancelar

figura 3

Cuando **SDigitales** ingrese al equipo para darle soporte, se solicita una autorización, por lo que debe estar atento para aceptar la sesión.

El pedido de soporte permanece activo hasta que una de las partes lo de por resuelto o cancelado.

El orden de atención estará dado por la fecha y hora de solicitud, y el estado de Abonado del Cliente.

---

## Solución de Problemas

### ***El programa de soporte no tiene el aspecto indicado en la figura 2***

Hay dos posibilidades: Que la versión del programa no sea la personalizada de **SDigitales** de Teamviewer, o que la versión sea obsoleta.

El primer caso lo detectamos si el aspecto de la ventana no es similar al de la figura 2. (El Logo de **SDigitales** no es visible). En este caso, debe desinstalar la versión instalada de Teamviewer, y seguir los pasos del próximo ítem de esta lista (***No encuentro disponible el software de acceso remoto***).

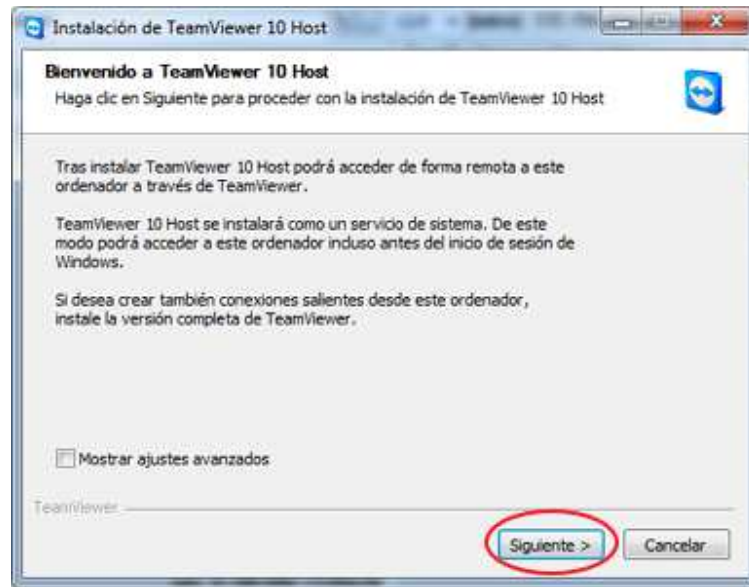
En el segundo caso, el aspecto de la ventana es similar, pero no se ve el botón indicado. Lo que hay que hacer para resolver es actualizar la versión. Esto se hace tocando la flecha blanca con una línea debajo, que se ubica arriba, a la derecha de la ventana. Se debe confirmar la actualización, y esperar unos minutos para que se descargue e instale la nueva versión. Luego, el botón estará disponible.

### ***No encuentro disponible el software de acceso remoto***

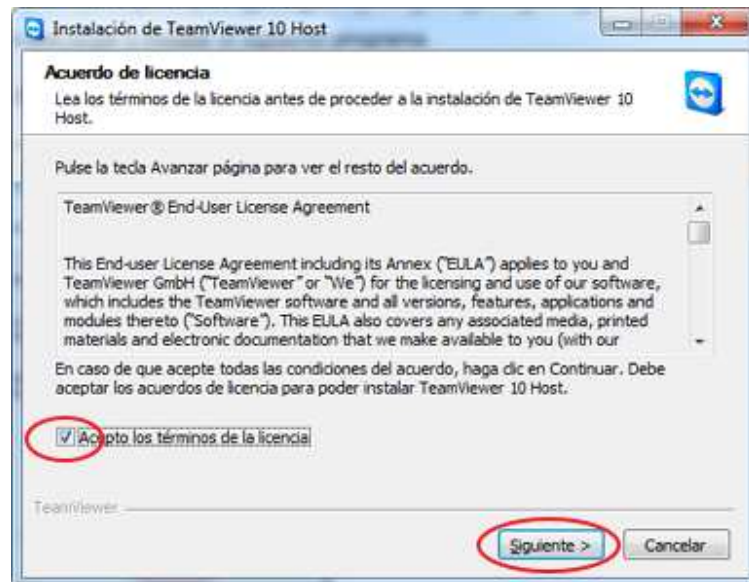
En primer término, deberá descargar e instalar el siguiente programa.

[http://www.sdigitales.com.ar/files/teamviewer\\_host\\_setup-idcrdpuzjc.exe](http://www.sdigitales.com.ar/files/teamviewer_host_setup-idcrdpuzjc.exe)

Luego, debe proceder a la instalación del software, ejecutándolo, y tocando, en la primer ventana, el botón **Siguiente**.



Luego, debe marcar la aceptación de términos y condiciones, y tocar nuevamente **Siguiente** para comenzar la instalación



Una vez instalado, se abre y muestra la siguiente ventana. Tocar **Aceptar**.



- Sistemas
- Software a Medida
- Soporte Corporativo
- Consultoría Informática

Pueyrredón 935 - (2630) Firmat  
Tel. 03465-420494  
Web: <http://www.sdigitales.com.ar>  
Email: [informacion@sdigitales.com.ar](mailto:informacion@sdigitales.com.ar)



En este punto, puede solicitarle que cree una cuenta en Teamviewer, opción que tiene que descartar (se ofrece una lista de opciones, entre la que está la de no crear la cuenta).

También, que ingrese una contraseña (a su gusto), para proteger el acceso. Tome debida nota para comunicársela a **SDigitales** junto con el ID (el número de 9 dígitos que se ve en la pantalla). (Recuerde enviar esos datos por email).

Es posible que, además, le ofrezca agregar el equipo en el grupo de trabajo de **SDigitales**. Debe tocar, en este caso, el botón **Aceptar y Cerrar**.

Una vez finalizados estos pasos, puede solicitar el ticket de Soporte Remoto.