



INFORMACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA REMOTA

¿Que es el Soporte Técnico Remoto?

Se trata de un servicio, que permite la resolución de problemas asistido por uno de nuestros técnicos, utilizando **Voz** y/o **Acceso remoto a su PC**.

¿Que ventajas tiene el Acceso remoto a mi PC?

Este sistema complementa y agiliza las indicaciones de asistencia técnica telefónica que venimos realizando, permitiendo una gestión remota completa de sus ordenadores conectados a internet, posibilitando la resolución de más del **80% de las incidencias** y del **100% de las consultas**.

Nuestra asistencia remota proporciona la ayuda que necesita cuando surgen las dudas o problemas con su equipo informático sin la necesidad de esperar horas o incluso días a que el técnico pueda desplazarse a sus instalaciones. Podemos ser su asesor informático personal para las dudas o pequeños problemas que se encuentre a diario, estableciendo un canal de comunicación continuo entre cliente y técnico para que nunca se encuentre sin el apoyo necesario. También podemos ayudarle con la mayoría de sus tareas de mantenimiento, copias de seguridad, dudas o problemas informáticos de configuración, instalación, seguridad o protección, aunque no solucionar (sí orientar y aconsejar) problemas de hardware, ya que estos requieren la presencia in-situ de nuestro personal técnico.

Amplitud geográfica, este servicio permite la solución de problemas en cualquier parte del territorio Nacional.

¿A quién le puede interesar este servicio?

Los negocios de hoy en día requieren de prontas soluciones a los "problemas informáticos". Es por eso que este servicio es válido para cualquier tipo de empresas, instituciones, entidades, profesionales, autónomos, particulares, etc... Que necesiten un servicio rápido y económico.

Nuestra experiencia y el sistema de acceso remoto a su PC, hacen imprescindible este tipo de servicios.



¿Que se puede solucionar por Voz o Acceso remoto?

Son muchísimos los problemas que pueden ser solucionados por Teléfono y/o asistencia remota a su PC, estos son algunos ejemplos:

- Desconfiguraciones accidentales.
- Actualizaciones de software.
- Instalación de programas y su configuración.
- Configurar su sistema informático, impresoras, correo electrónico, Red, etc....
- Instalación actualización y/o configuración de Drivers.
- Detección de posibles errores y su solución.
- Análisis y eliminación de virus y programas malignos.
- Verificar que su software y/o equipo esta funcionando correctamente.
- Tele-formación, le enseñamos a manejar las aplicaciones más habituales.
- Obtener información remota de las características de su equipo para inventario o para la cotización de un posible Contrato de Mantenimiento.
- Creación de perfiles de usuario y/o privilegios en redes locales.
- Generación y planificación de las copias de seguridad.
- Recuperación de datos en las copias de seguridad.
- El ordenador muestra un error y no sabe qué hacer o cómo solucionarlo.
- Problemas al mandar a imprimir, cola de impresión atascada.
- Algunas páginas web no se ven, o no se ven bien.
- Chequeo preventivo de su sistema para localizar posibles errores, defectos o virus.
- y un sin fin más de etc...

Normalmente, se suele mantener conversación telefónica durante la asistencia remota al objeto de que nos explique detenidamente cual es el problema a solucionar.

¿Cuando NO será posible utilizar este servicio?

- Cuando el problema sea totalmente de Hardware, equipo que no arranca, no se carga Windows, etc...
- No se podrá realizar el Acceso remoto a su PC si la conexión a internet o su PC no tienen un rendimiento óptimo, o simplemente no tiene acceso a internet.
- No se dará servicio a los equipos particulares de las empresas si estos no han sido previamente autorizados.

¿Que garantía de seguridad y confidencialidad tengo?



KARONTE garantiza que durante la conexión remota nuestro personal técnico no accederá a ningún archivo, ni abrir ningún correo, ni consultar aplicaciones de ningún tipo o copiar ficheros o documentos sin la autorización expresa del cliente y siempre bajo su directa vigilancia ya que podrán ver en todo momento la labor que estamos desarrollando en su equipo, teniendo la posibilidad de cerrar la comunicación en el momento que lo deseen.

Por la presente autorizo a los técnicos de KARONTE Servicios informáticos a instalar el software necesario para la administración remota con el solo y único fin de acceder para realizar trabajos de TELE-MANTENIMIENTO a fin de resolver problemas puntuales en mis ordenadores.

EMPRESA: _____

AUTORIZO
ACLARACIÓN