



SOLICITUD DE SOPORTE VÍA CHAT LIVE Y ACTIVACIÓN DE SESIONES REMOTAS

**Realizado por
Área de soporte y servicio al cliente**



TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVOS.....	2
ALCANCE.....	2
1. CHAT LIVE.....	2
2. ¿QUE ES EL TEAM VIEWER?	4
3. SOLUCIÓN DEL SISTEMA BNET_EMPRESARIAL	4
4. ¿COMO DESCARGAR EL MODULO DEL QUICK SUPPORT?.....	4
4.1 ¿COMO DESCARGARLO DESDE EL PROGRAMA?	4
4.2 ¿COMO DESCARGARLO DIRECTAMENTE DESDE EL LINK?	5
5. ¿COMO EJECUTAR EL TEAM VIEWER PARA RECIBIR AYUDA?	5
1. TABLA DE CONTROL DE VERSIONES	7

OBJETIVOS

Solicitar soporte adecuadamente vía chat y vía sesiones remotas vía team viewer con los agentes de Binapps.

ALCANCE

Explicar cómo se inician conversaciones por chat con los agentes de soporte además de definir que es team viewer, instalarlo y realizar sesiones remotas con los agentes de soporte.

1. CHAT LIVE

En la pantalla de inicio del programa encontrara una serie de enlaces de ayuda de soporte, en ellas encontrara la herramienta LIVE CHAT:



Figura 1

Al dar click en ella, inmediatamente abrirá un enlace de internet:

(<http://binapps.com/livehelp/index.php>); donde tendrá que suministrar el nombre de la persona que necesita el soporte; el email y la empresa de la cual se conectan; y por último dar click en **Comenzar chat**

Figura 2

Después de esto, uno de los agentes de soporte le atenderá, donde podrá exponer sus preguntas e inquietudes.



Nota: otra manera de ingresar a soporte por medio de la herramienta de live chat, es ingresando al **URL:** <https://binapps.com/livehelp/> .

2. ¿QUE ES EL TEAM VIEWER?

Team Viewer es un software informático privado de fácil acceso, que permite conectarse remotamente a otro equipo. Entre sus funciones están: compartir y controlar escritorios, reuniones en línea, videoconferencias y transferencia de archivos entre ordenadores.

3. SOLUCIÓN DEL SISTEMA BNET_EMPRESARIAL

Bnet_Empresarial cuenta con el módulo **Quick Support** (Team Viewer), permitiendo los clientes descargar ese modulo y ejecutarlo sin necesidad de hacer instalación de algún software, permitiendo el acceso a un funcionario de la empresa **Binapps S.A.S.** para que le ayude a solucionar las dudas o problemas que tenga.

4. ¿COMO DESCARGAR EL MODULO DEL QUICK SUPPORT?

4.1 ¿COMO DESCARGARLO DESDE EL PROGRAMA?

Para descargar el Team Viewer (Quick Support), en la pantalla principal o inicio del programa en la parte inferior derecha está el enlace para realizar la descarga. Ver *figura 1*.

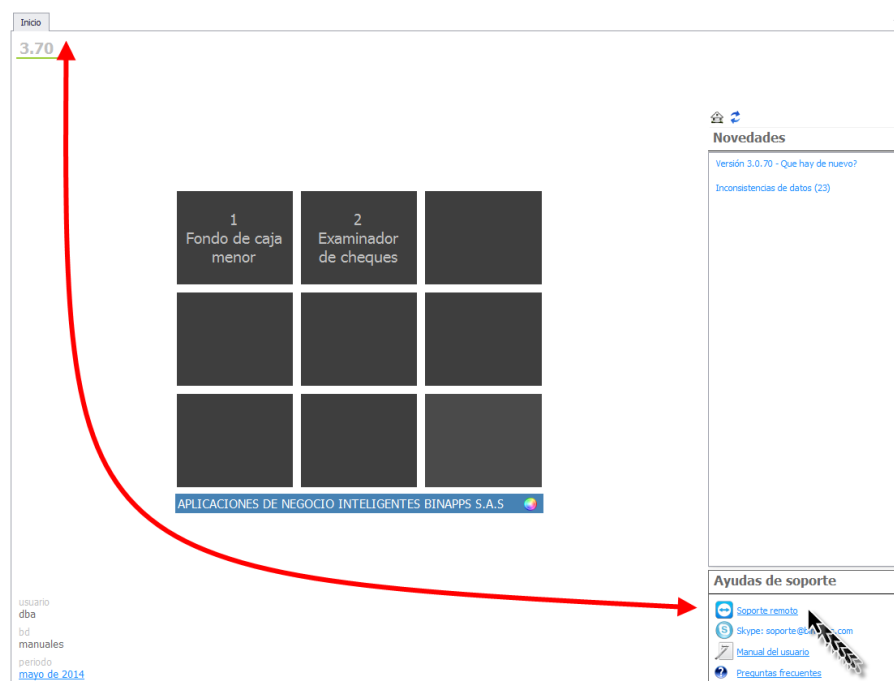




Figura 1.

4.2 ¿COMO DESCARGARLO DIRECTAMENTE DESDE EL LINK?

Para descargar el Team Viewer (Quick Support), ingrese a la dirección <http://t.binapps.com/>. Posteriormente seleccione la ubicación en la que se guardara el instalador *Ver figura 2.*



Figura 2.

5. ¿COMO EJECUTAR EL TEAM VIEWER PARA RECIBIR AYUDA?

También puede ejecutar el Team Viewer desde la carpeta de descargas de su equipo. *Ver figura 3.*

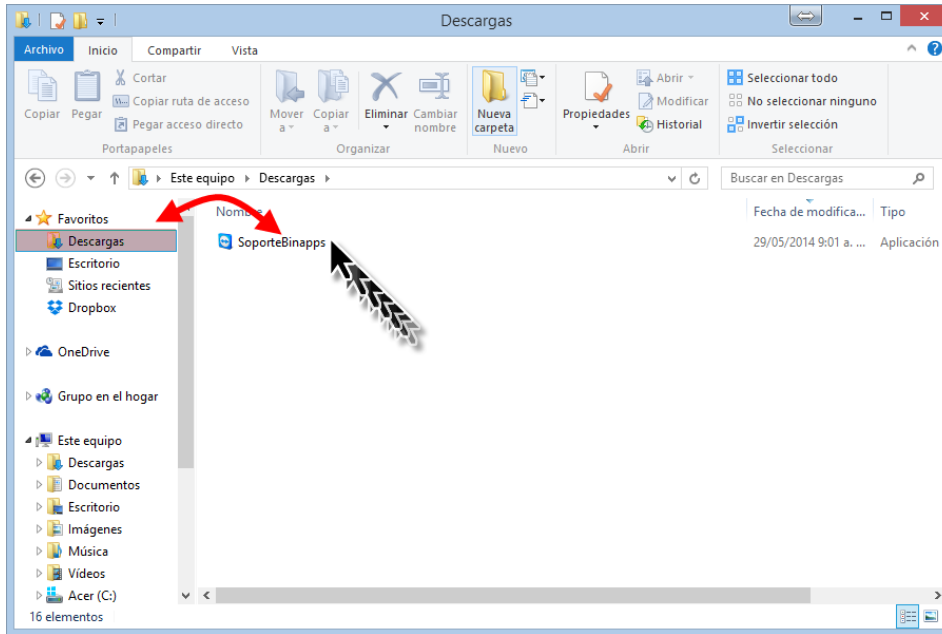


Figura 3.

Una vez ejecute el instalador del Team Viewer, se abre una ventana con un código de sesión que debe de indicar al funcionario en el chat de soporte para que ingrese y le ayude con la duda o problema que tenga. *Ver figura 4.*



SOPORTE BINAPPS

Permitir el control remoto

Por favor ingrese el nombre de la empresa de la que nos cotacta seguida de un - junto a su nombre. Ej: Miempresa-Carlos. En descripción indique el motivo de su solicitud.

Código de sesión

Su nombre

Descripción

www.teamviewer.com

● Listo para conectar (conexión segura)

Figura 4.

1. TABLA DE CONTROL DE VERSIONES

TABLA CONTROL DE ACTUALIZACIONES		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
	mes-día-año	

ELABORADO POR	
Nombre	
Área	

REVISADO POR	
Nombre	
Área	

APROBADO POR	
Nombre	
Área	