

## Soporte remoto, ¿cómo funciona?

02/01/2023 16:36:14

FAQ Article Print

<b>Category:</b>	Credenciales	<b>Last update:</b>	09:52:58 - 02/20/2014
<b>State:</b>	public (all)		

### Keywords

remotosicuz, ISL, control remoto

### Solucion (public)

1.- El técnico, tras recibir una llamada telefónica o revisar una incidencia en ayudaCa contacta con el usuario para establecer la sesión de soporte remoto y le dirige a <https://remotosicuz.unizar.es>

2.- El técnico facilita un código, al introducirlo y seleccionar "Conectar" aparecen los datos del técnico y pulsamos iniciar.

3.- Debemos guardar el fichero que se propone descargar, según sistema y navegador el dialogo puede ser diferente:

En firefox:

En chrome seleccionamos guardar:

En sistemas Mac o Linux el ejecutable se descarga comprimido en un fichero zip que debemos descomprimir.

4.- Ejecutamos el fichero descargado. Debemos contestar SI si dependiendo de la configuración del equipo se pregunta ¿Desea permitir que este programa de un publicador desconocido realice cambios en el equipo?

5.- La sesión se habrá iniciado y el técnico podrá controlar el ratón mientras el usuario lo permite y hasta que cierre la sesión.

6.- Cuando queramos finalizar pulsamos en "Finalizar remoto" y respondemos afirmativamente en el siguiente dialogo.