

# HERRAMIENTAS Y CONECTIVIDAD DIGITAL



## SOporte TÉCNICO A DISTANCIA

Servicio para diagnosticar y solucionar problemas de hardware o software mediante conexión a Internet.



## SOFTWARE DE ASISTENCIA REMOTA

Herramientas como AnyDesk, TeamViewer y Chrome Remote Desktop permiten el acceso desde cualquier lugar.

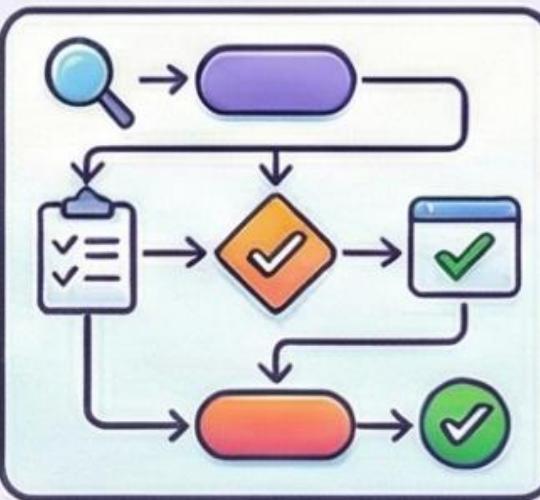


## DRIVERS: EL PUENTE VITAL

Software indispensable para que el sistema operativo se comunique correctamente con los dispositivos físicos.

DOMINANDO EL SOPORTE TÉCNICO A DISTANCIA:

# PROCESOS Y CALIDAD DEL SERVICIO



## ESTANDARIZACIÓN CON DIAGRAMAS

Representaciones gráficas con símbolos estandarizados que guian al técnico y evitan la improvisación.



## IMPACTO DE LA EFICIENCIA

El soporte remoto puede reducir tiempos de interrupción de 2 horas a solo 15 minutos.



## EL PERFIL HUMANO DEL TÉCNICO

La empatía, paciencia y comunicación clara son tan vitales como el conocimiento técnico.

# DOCUMENTACIÓN TÉCNICA ESENCIAL

TIPO DE DOCUMENTO	PROPÓSITO PRINCIPAL	FRECUENCIA
Reporte Técnico	Documentar un caso específico y su solución.	Por incidencia
Bitácora	Registro cronológico de actividades diarias.	Continuo/Diario
Diagrama de Flujo	Guía visual para la toma de decisiones.	Permanente