

Estrategias de Soporte Técnico a Distancia



Herramientas Comunes para el Soporte Técnico a Distancia

Software de Acceso Remoto

Herramientas como TeamViewer permiten a los técnicos diagnosticar problemas directamente.



Comunicación en Tiempo Real

Aplicaciones como Slack facilitan la comunicación directa con los usuarios.



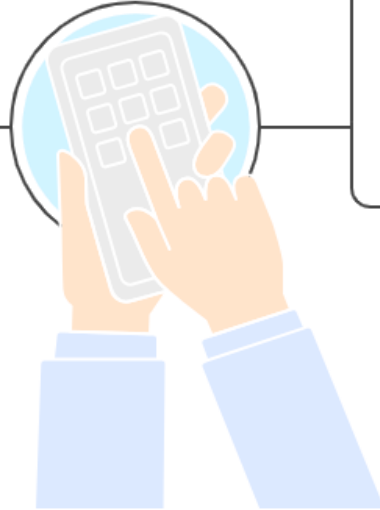
Sistemas de Ticketing

Plataformas como Zendesk ayudan a gestionar solicitudes de soporte de manera eficiente.



Documentación y Recursos

Los manuales en línea ayudan a los técnicos a acceder rápidamente a soluciones.



EJEMPLO 1: “¡No tengo internet!”

Tema: Soporte técnico remoto para resolver problemas de conexión.

◆ VIÑETA 1: Presentación del usuario y el problema

Qué dibujar:

- Personaje sentado frente a una laptop.
- Icono de Wi-Fi con una "X" en rojo.
- Expresión facial de frustración (cejas hacia abajo, boca curva).

Diálogo:

- **Usuario (gritando):** “¡Otra vez sin internet y tengo clase en 10 minutos!”
-

◆ VIÑETA 2: Revisión básica del usuario

Qué dibujar:

- El usuario intentando conectar cables, cara pensativa.
- Dibuja el módem con luces apagadas.

Diálogo:

- **Usuario (pensando):** “Ya reinicié el módem y sigue sin funcionar...”
-

◆ VIÑETA 3: Contacta al técnico

Qué dibujar:

- Pantalla de celular con app de mensajería (tipo WhatsApp).
- Nombre del contacto: "Soporte Técnico".

Diálogo en pantalla:

- “Hola, mi PC no se conecta. ¿Puedes ayudarme?”

◆ VIÑETA 4: Respuesta del técnico

Qué dibujar:

- Técnica caricaturesca: retrato del técnico en un recuadro de llamada o mensaje.

Diálogo del técnico:

- “Claro, necesito que me compartas tu código de escritorio remoto.”
-

◆ VIÑETA 5: Acceso remoto

Qué dibujar:

- Pantalla con la app AnyDesk abierta mostrando el ID.
- Cursor en forma de flecha moviéndose solo.

Texto del narrador:

- “El técnico accede al equipo desde su computadora.”
-

◆ VIÑETA 6: Diagnóstico en curso

Qué dibujar:

- Pantalla con configuración de red abierta.
- Técnico en su oficina mirando otra pantalla con el mismo escritorio.

Diálogo del técnico:

- “Tu adaptador de red estaba deshabilitado.”
-

◆ VIÑETA 7: Reparación aplicada

Qué dibujar:

- Ícono de red activado.

- Técnico presionando un botón con un mouse o teclado.

Diálogo del técnico:

- “Ya lo activé. Verifica si ya puedes conectarte.”
-

◆ VIÑETA 8: Verificación

Qué dibujar:

- Usuario probando abrir una página web.
- Cara feliz, computadora con señal Wi-Fi.

Diálogo del usuario:

- “¡Sí! ¡Ya tengo internet!”
-

◆ VIÑETA 9: Cierre de sesión

Qué dibujar:

- Pantalla del usuario con mensaje: “Sesión de AnyDesk finalizada.”
- Saludo de despedida en mensaje.

Técnico (mensaje):

- “Cualquier cosa, aquí estaré. ¡Suerte en tu clase!”
-

◆ VIÑETA 10: Reflexión final

Qué dibujar:

- Usuario sonriente frente a su compu, con un pequeño cartel al lado.

Cartel del narrador:

- “Gracias al soporte remoto, puedes resolver problemas desde casa.”

EJEMPLO 2: “No imprime nada...”

Tema: Soporte remoto para reparar una impresora que no responde.

☐ VIÑETA 1: Inicio del problema

Qué dibujar:

- Usuario con hojas vacías saliendo de la impresora.
- Gesto de molestia (brazos arriba, ceño fruncido).

Diálogo:

- **Usuario:** “¡La impresora no responde otra vez!”
-

☐ VIÑETA 2: Reintento fallido

Qué dibujar:

- Usuario presionando "Ctrl + P" en el teclado.
- Diálogo en pantalla: “Esperando impresora...”.

Usuario (pensando):

- “¿Estará desconectada?”
-

☐ VIÑETA 3: Verifica conexiones

Qué dibujar:

- Usuario revisando el cable USB detrás de la impresora.
- Icono de conexión con signo de interrogación.

Narrador:

- “Intentó todo lo que sabía, pero nada funcionó.”
-

☐ **VIÑETA 4: Llama al técnico**

Qué dibujar:

- Pantalla de celular marcando al soporte.
- Fondo de celular con imagen de llamada activa.

Diálogo (audio):

- “¿Puedes conectarte por remoto? Mi impresora no funciona.”
-

☐ **VIÑETA 5: Técnico responde**

Qué dibujar:

- Técnico frente a su monitor con íconos de control remoto y configuración.

Diálogo del técnico:

- “Claro, abre TeamViewer y compárteme tu código.”
-

☐ **VIÑETA 6: Diagnóstico**

Qué dibujar:

- Pantalla con configuración de impresora.
- Mensaje: “Controlador no instalado”.
- Flechas señalando el error.

Narrador:

- “Detectó que no estaba instalado el driver de la impresora.”
-

☐ **VIÑETA 7: Descarga de controlador**

Qué dibujar:

- Página web oficial de Epson o HP.
- Icono de descarga con barra de progreso.

Técnico (mensaje):

- “Estoy descargando el controlador correcto.”
-

□ **VIÑETA 8: Instalación exitosa**

Qué dibujar:

- Ventana: “Instalación completada correctamente.”
- Check verde ✓

Diálogo del técnico:

- “Listo, intenta imprimir algo.”
-

□ **VIÑETA 9: Impresión exitosa**

Qué dibujar:

- Impresora sacando varias hojas impresas.
- Usuario con cara feliz levantando una hoja.

Usuario:

- “¡Sí, ahora sí funciona!”
-

□ **VIÑETA 10: Aprendizaje final**

Qué dibujar:

- Usuario colocando una nota adhesiva cerca de su compu.
- Texto en nota: “Soporte remoto = solución rápida”.

Narrador:

- “Gracias a la tecnología, el soporte técnico está a un clic de distancia.”