

# Duoc UC



## **GUÍA RÁPIDA TEAMS**

**SOPORTE TÉCNICO REMOTO EN TEAMS**

**para Colaboradores Administrativos Duoc UC**

**(desde PC / Laptop)**

# SOPORTE TÉCNICO REMOTO EN TEAMS

Si usted no se encuentra cerca del personal técnico de soporte de su sede o se encuentre realizando Teletrabajo, es posible que le brinden soporte técnico de manera remota, de la siguiente manera:

## Notas Importantes:

- Estas instrucciones sobre soporte técnico remoto sólo aplican para computadores y equipos proporcionados por Duoc UC, no aplican para equipos personales.
- Previamente su dispositivo se debe encontrar conectado a internet y con Teams instalado.

## Paso 1

### CONTACTO DE SOPORTE

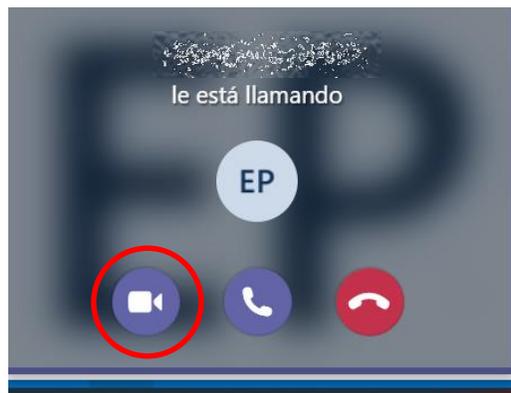
En caso de que tenga problemas con el uso de Teams, debe contactarse con el Cetecom de su Sede o con Soporte Central para Casa Central, mediante los medios habituales (correo, teléfono o ticket en <http://mesaservicios.duoc.cl/>).

## Paso 2

### VIDEO LLAMADA DE SOPORTE

El personal de Cetecom o de Soporte Central se pondrá en contacto con usted mediante una Video Llamada Teams, para brindarle Soporte Técnico Remoto.

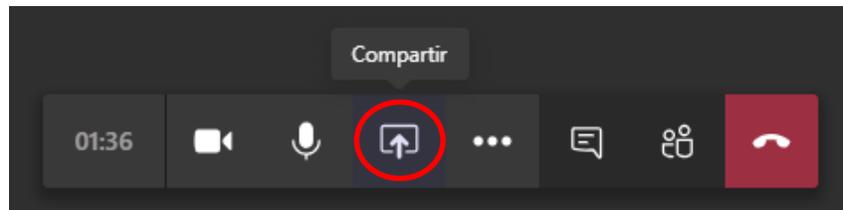
Una vez que aparezca en su pantalla el llamado, podrá iniciar la Video Llamada de Soporte haciendo clic en el botón de la **Cámara**, tal como aparece en el siguiente mensaje emergente de ejemplo:



## Paso 3

### COMPARTIR PANTALLA

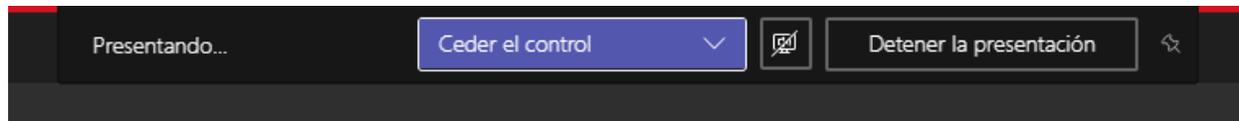
En la cinta de comandos, debe hacer clic en el botón “**Compartir**” que está al centro y a continuación seleccionar la pantalla que quiera mostrar (Escritorio, Ventana, Contenido, etc.).



## Paso 4

### CEDER CONTROL DE LA PANTALLA

En la barra que aparece en la parte superior de la pantalla, debe presionar el botón “**Ceder el control**” y hacer clic en el nombre de la persona de soporte con quien está en contacto.



Con esto, el técnico de soporte toma el control de su pantalla y realizará las acciones necesarias en su dispositivo, para ayudarlo a resolver su requerimiento o inconveniente y así poder continuar con sus actividades.

[VER INSTRUCTIVO COMPLEMENTARIO PARA MAYOR DETALLE SOBRE CONTENIDO COMPARTIDO Y CEDER CONTROL DE LA PANTALLA EN TEAMS](#)