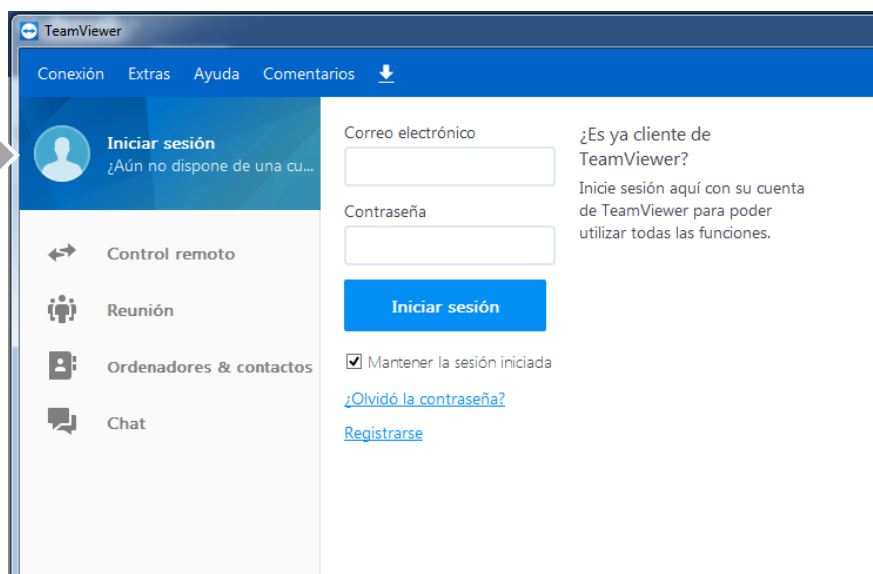


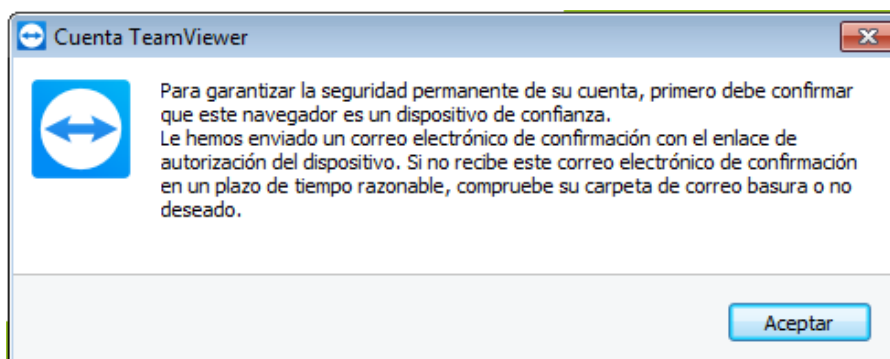


Procedimiento para asistencia a usuarios usando Teamviewer

1. Descargar Teamviewer versión 13 que es la que nos permite validar la licencia adquirida por el Poder Judicial. Link de descarga: https://download.teamviewer.com/download/version_13x/TeamViewer_Setup.exe
2. Instalar la aplicación.
3. Una vez iniciada la aplicación deben iniciar sesión con el correo electrónico y la contraseña enviada por mail. Este proceso valida la licencia comercial.



4. Una vez que carga correo y contraseña por primera vez le va a aparecer un cartel como el siguiente:



Entonces deben dirigirse al webmail y abrir la carpeta de Spam donde llega el correo de Teamviewer generalmente. En ese correo deben copiar la dirección del enlace que dice “Agregar a dispositivos seguros”



Estimado Cristian Carrillo,

Su cuenta de TeamViewer ha sido recientemente utilizada para iniciar sesión en este equipo:

2020-04-26 18:44:08 UTC

TeamViewer ID: **1643972503**

Lugar: **Corrientes, AR**

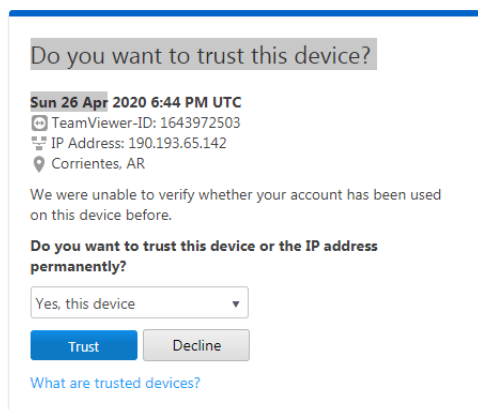
No pudimos verificar que su cuenta ha sido ya utilizada anteriormente en este mismo equipo.

To ensure your account's security, you need to add this device to your trusted deviceyour languagebefore you can complete the sign in.

Por favor siga el siguiente enlace para agregar este dispositivo a sus dispositivos seguros:

[Agregar a dispositivos seguros](#)

y luego pegar el enlace en un navegador y le aparece:



Aquí deben permitir al dispositivo desde el cuál se conectan como seguro.

Una vez realizada esta validación ya pueden iniciar sesión en Teamviewer.

Recuerden que deben iniciar sesión si o sí para validar la licencia de Teamviewer. De lo contrario se le pueden presentar varios inconvenientes al intentar dar soporte remoto.

Una vez que llegamos a este punto ya se tiene todo listo para brindar Asistencia Remota.

Los usuarios pueden tener configurado 2 modos de conexión remota:

Modo LAN: en este caso cuando el usuario le pasa como ID una dirección IP (que sucederá en la mayoría de los casos) deben asegurarse de que llegan con ping mínimamente a esa ip, de no ser así consultar a redes.

Modo Wan: en este caso el usuario le va a pasar como ID un número de 10 dígitos aproximadamente y en este caso el usuario debe tener Internet Liberado.



También van a tener 2 tipos de usuarios:

- Los que están usando las computadoras en Dependencias del Poder Judicial. Estos pueden tener los 2 modos de conexiones antes mencionados.
- Los que hacen Teletrabajo y requieran asistencia sobre la computadora de su hogar. En este caso el personal que brinda Soporte debe indicar al usuario que se descargue el Teamviewer QuickSupport desde <https://get.teamviewer.com/poderjudicial> y ejecute el archivo descargado. Luego deben solicitar el ID y contraseña para poder establecer la conexión con el usuario remoto. En este caso el único modo de conexión es Wan.