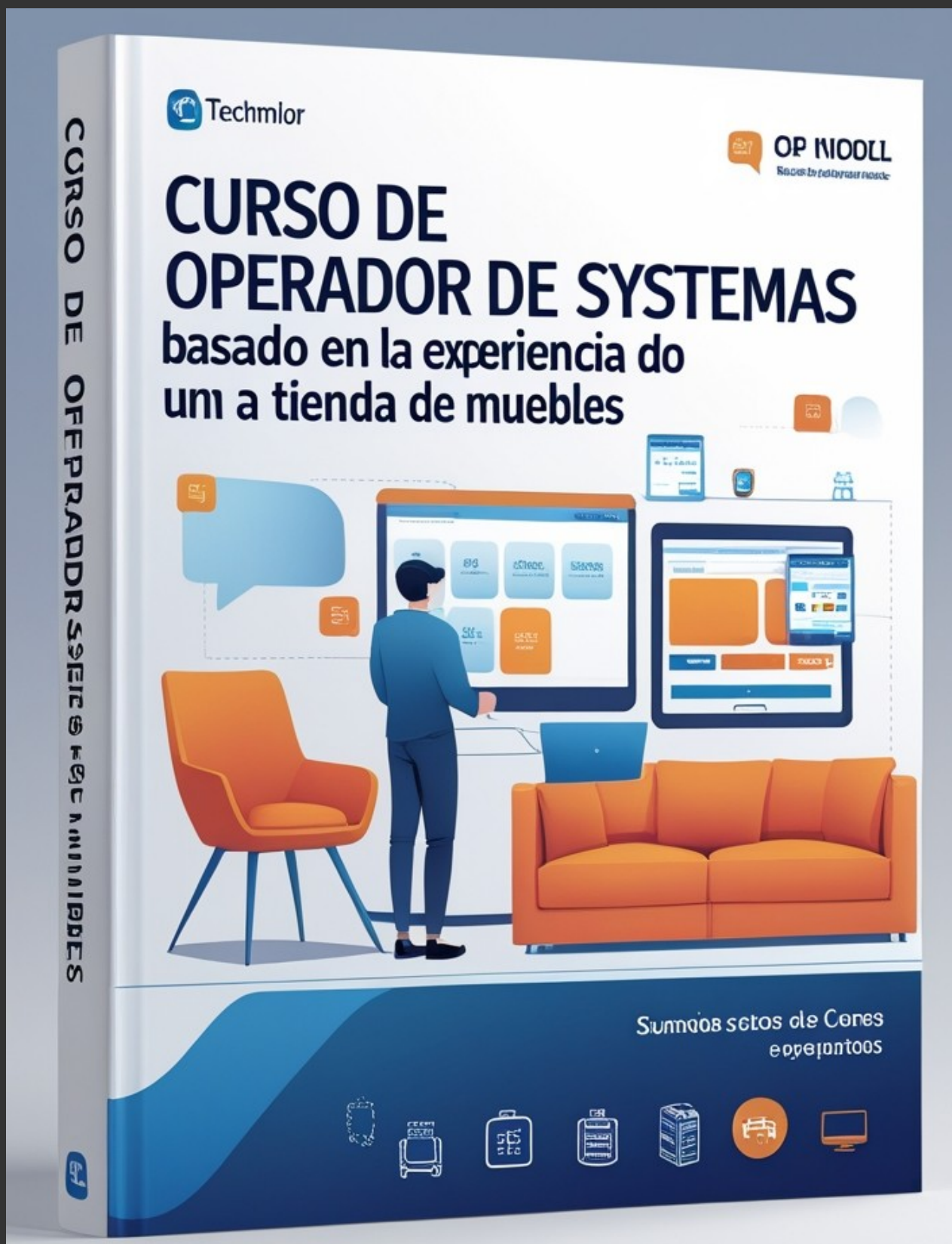


Ejercicio Práctico 2.1: Configuración de una Herramienta de Soporte Remoto



¿Quieres aprender más sobre soporte técnico y otros temas?

¡Consigue el libro completo [aquí](#)!

Aprende a resolver problemas comunes y mucho más.

Ejercicio Práctico 2.1: Configuración de una Herramienta de Soporte Remoto

Objetivo:

Configurar **TeamViewer** para acceso remoto seguro sin necesidad de abrir puertos.

Pasos a seguir:

1 Descargar e instalar TeamViewer FullClient para dar soporte y QuickSupport recibir asistencia de la siguiente liga:

<https://www.teamviewer.com/latam/download/windows/>



2 Crear una cuenta y registrar dispositivos.

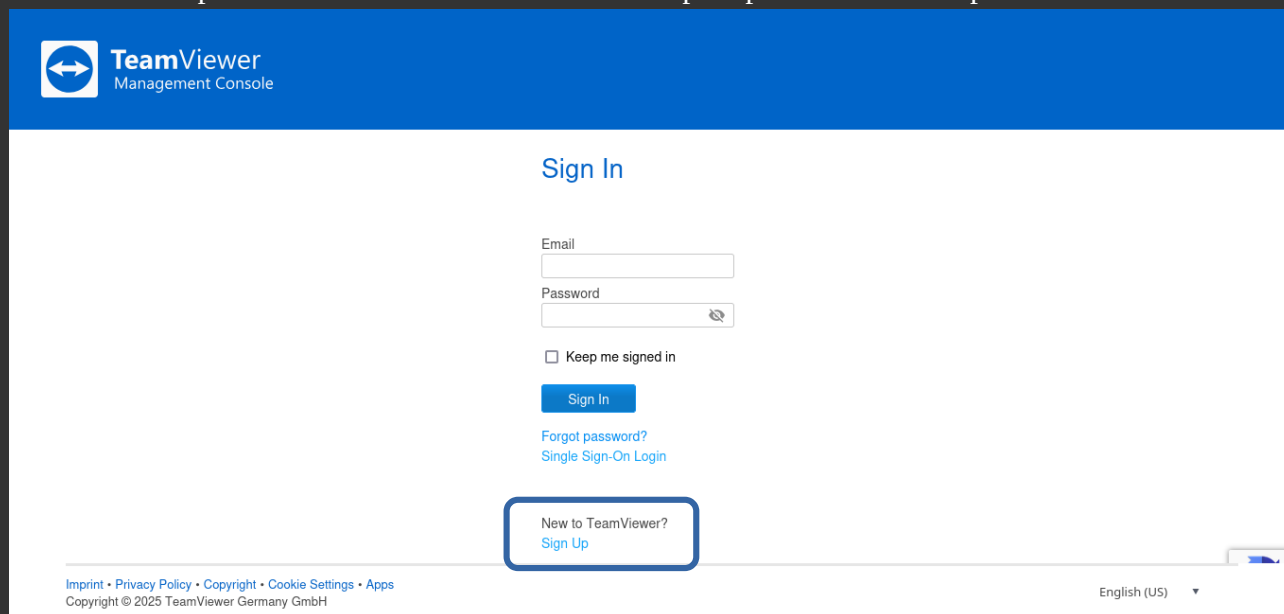


¿Quieres aprender más sobre soporte técnico y otros temas?

¡Consigue el libro completo [aquí!](#)

Aprende a resolver problemas comunes y mucho más.

Haz clic en sign up para registrarse es necesario para poder utilizar la aplicación hace años no era necesario esto pero ahora es necesario iniciar sesión para poder utilizar la aplicación.



TeamViewer
Management Console

Sign In

Email

Password

☐ Keep me signed in

Sign In

[Forgot password?](#)
[Single Sign-On Login](#)

New to TeamViewer?
[Sign Up](#)

Imprint • Privacy Policy • Copyright • Cookie Settings • Apps
Copyright © 2025 TeamViewer Germany GmbH

English (US) ▼

3 Configurar contraseñas seguras y permisos de acceso.

1. **Abrir TeamViewer.**
2. **Menú de hamburguesa (tres líneas) o ícono de engranaje (configuración).**
3. **Ve a Opciones.**
4. En **Avanzado**, ajusta:
 - **Contraseña personal** para establecer una contraseña segura.
 - **Configuración avanzada** para elegir los permisos de acceso (Acceso total, Confirmar todo, Ver y mostrar, o Configuración personalizada).
5. **Guardar cambios.**

4 Conectarse desde otra computadora con el ID de sesión y clave generada.

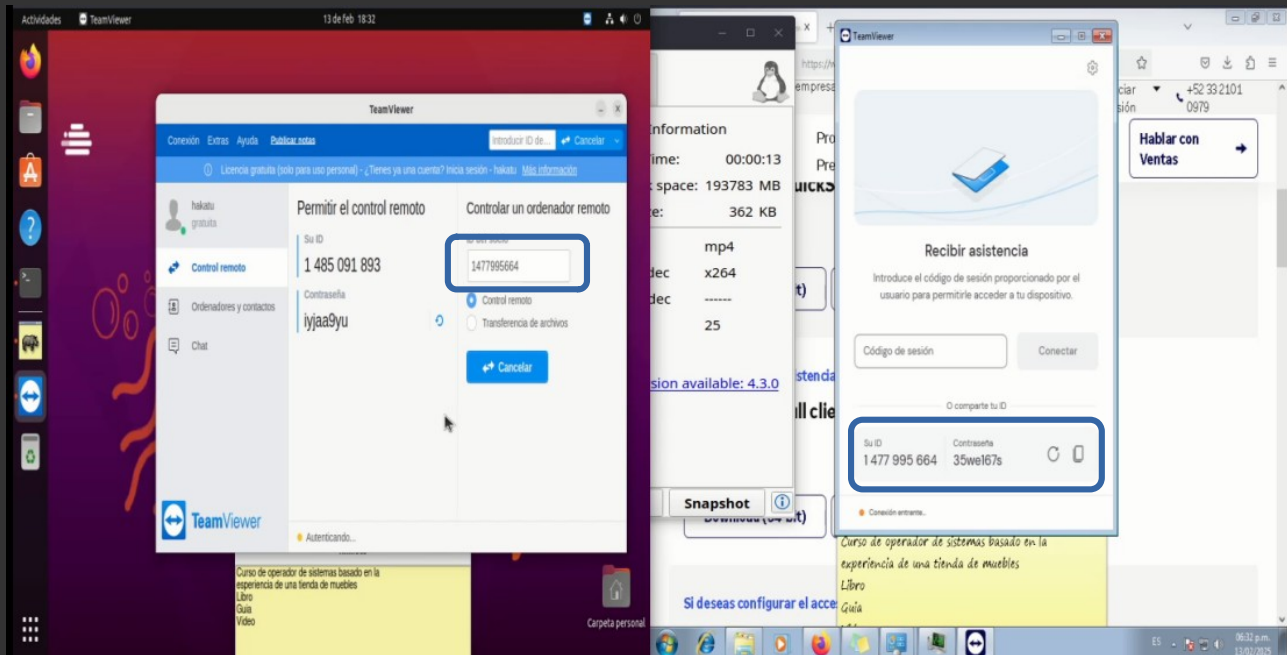
1. **Iniciar sesión en TeamViewer:**
 - Abre **TeamViewer** en tu computadora (la que va a dar soporte).
 - En la pantalla de inicio, inicia sesión con tu cuenta de TeamViewer utilizando tu **correo electrónico y contraseña**.
2. **Obtener el ID y la contraseña del cliente:**
 - El cliente (la persona a la que vas a dar soporte) debe proporcionarte su **ID de sesión y contraseña** generados por TeamViewer.
 - Este ID y contraseña se pueden encontrar en la interfaz principal de TeamViewer en la computadora del cliente.
3. **Introducir el ID en tu TeamViewer:**

¿Quieres aprender más sobre soporte técnico y otros temas?

¡Consigue el libro completo [aquí!](#)

Aprende a resolver problemas comunes y mucho más.

- En tu TeamViewer, en el campo de "**ID de socio**", introduce el **ID de sesión** que te proporcionó el cliente.



4. Hacer clic en "**Conectar**":

- Después de ingresar el **ID**, haz clic en el botón "**Conectar**" para establecer la conexión.

5. Escribir la contraseña cuando se te pida:

- Una vez que intentes conectarte, se te pedirá que ingreses la **contraseña** que el cliente te dio.
- Escribe la **contraseña** correctamente y presiona **Enter** o haz clic en "**Iniciar sesión**".

6. El cliente acepta la conexión:

- En este momento, el cliente verá una notificación que le pedirá que **acepte** la conexión.
- El cliente debe hacer clic en "**Aceptar**" para permitirte acceder a su computadora.

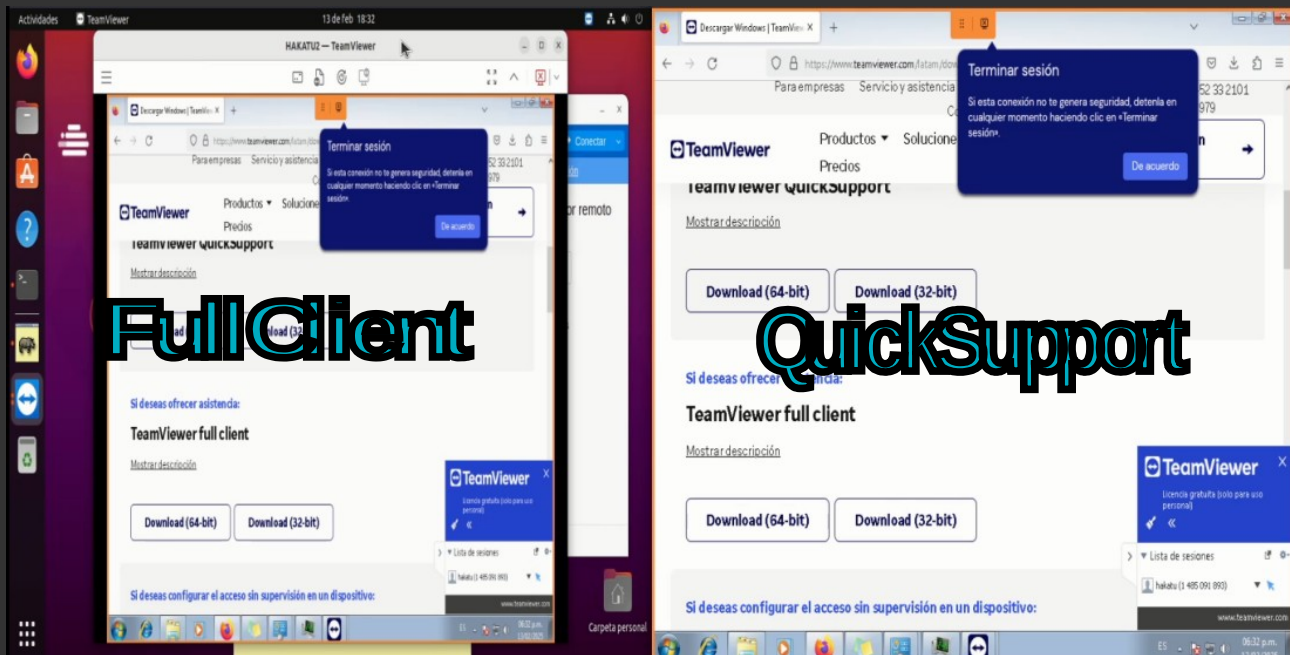
7. Controlar la computadora remotamente:

- Después de que el cliente acepte la conexión, podrás ver su pantalla y, dependiendo de los permisos, podrás **controlar su computadora** remotamente para resolver el problema.

¿Quieres aprender más sobre soporte técnico y otros temas?

¡Consigue el libro completo [aquí](#)!

Aprende a resolver problemas comunes y mucho más.



5 Realizar pruebas de conexión y transferencia de archivos.

1. Verificar la calidad de la conexión:

- **Monitorear la estabilidad:** Durante la conexión, es importante asegurarte de que la conexión sea **estable** y no haya **latencia** o **desconexiones**. Si experimentas interrupciones o retrasos significativos, podría ser un problema con la red o la calidad de la conexión de internet del cliente.
- Si notas que la calidad de la conexión es mala, puedes intentar:
 - Reducir la resolución de la pantalla o cambiar a un modo más ligero de visualización en TeamViewer.
 - Sugerirle al cliente que se conecte a una red de internet más rápida si es posible.

2. Comprobar el acceso completo:

- Dependiendo de los **permisos** que hayas configurado (como en los pasos anteriores), verifica que puedes realizar las tareas necesarias como controlar el mouse y teclado, abrir aplicaciones, o modificar configuraciones.
- Si solo necesitas visualizar la pantalla, asegúrate de que el acceso esté limitado a **solo visualización** (sin control).

3. Realizar pruebas de transferencia de archivos:

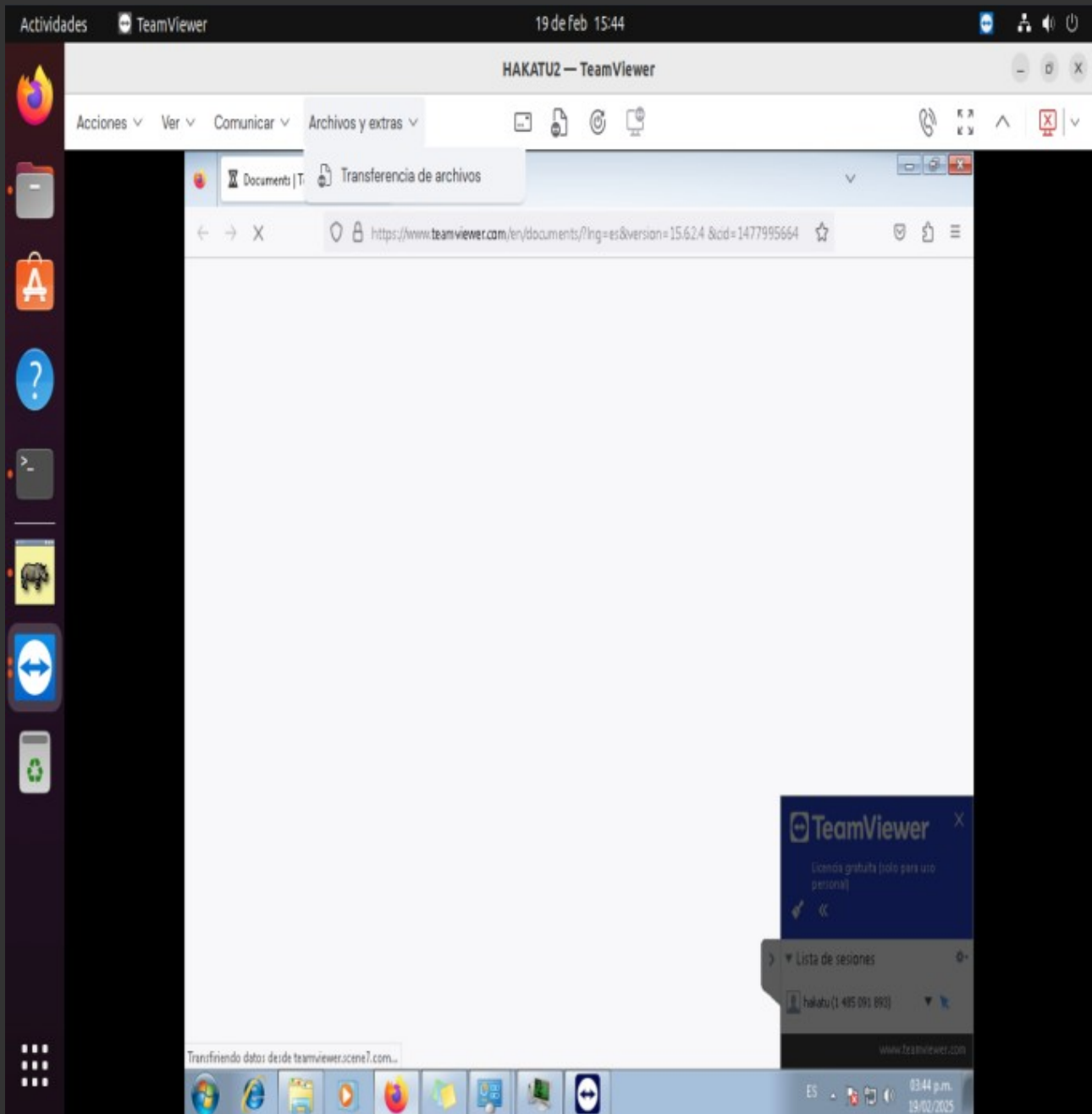
- Si necesitas **enviar o recibir archivos** durante la sesión, TeamViewer tiene una funcionalidad de **transferencia de archivos** que puedes utilizar fácilmente.
- Para hacerlo, sigue estos pasos:

¿Quieres aprender más sobre soporte técnico y otros temas?

¡Consigue el libro completo [aquí!](#)

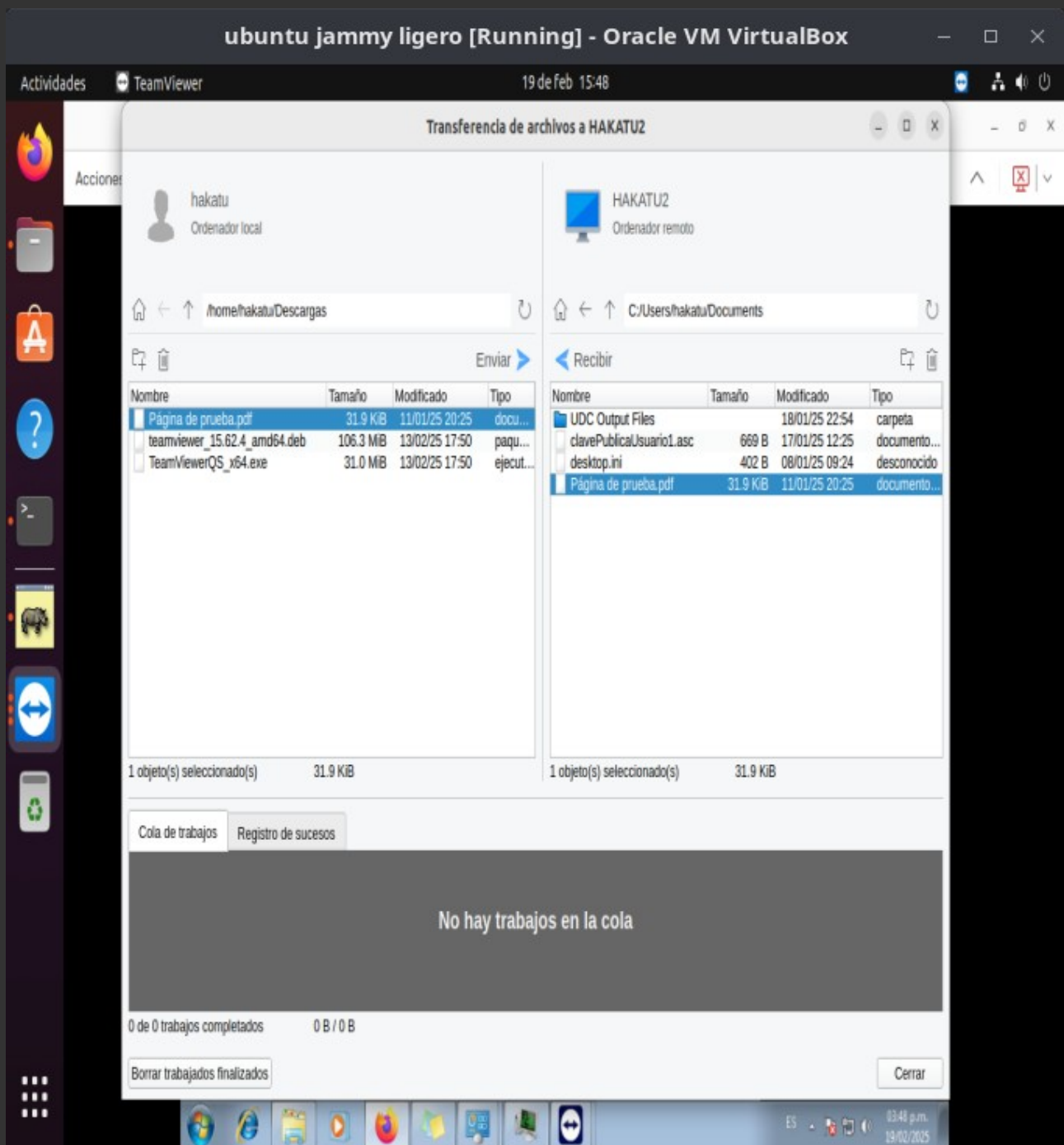
Aprende a resolver problemas comunes y mucho más.

- En la **barra superior** de la ventana de TeamViewer, haz clic en el ícono de "**Archivo**" (generalmente un ícono de carpeta).



- Esto abrirá una ventana de **transferencia de archivos** que te permitirá elegir **archivos o carpetas** de tu computadora para enviarlos al equipo del cliente, o viceversa.

¿Quieres aprender más sobre soporte técnico y otros temas?
¡Consigue el libro completo [aquí](#)!
Aprende a resolver problemas comunes y mucho más.



- Selecciona el archivo que deseas transferir y elige la **ubicación de destino** en la computadora del cliente (o elige tu destino si estás recibiendo archivos).
- **Verificar que los archivos se transfieren correctamente:**
 - Después de completar la transferencia, asegúrate de que el archivo se haya recibido correctamente en la otra computadora y pueda abrirse sin problemas.

Más recursos:

Videotutorial: [Aquí!!](#).

¿Quieres aprender más sobre soporte técnico y otros temas?

¡Consigue el libro completo [aquí!](#)

Aprende a resolver problemas comunes y mucho más.

Simulador 2.1: Uso de TeamViewer para Soporte Remoto

♦ **Objetivo:** Aprender a utilizar **TeamViewer** como herramienta de soporte remoto para asistir a usuarios con problemas en su software de facturación.

♦ **Escenario:** Un usuario en una tienda no puede acceder a la base de datos del software de facturación.

♦ **Tareas a realizar:**

✓ **Establecer conexión remota con TeamViewer.**

- Asegurarse de que el usuario tenga **TeamViewer instalado y en ejecución**.
- Solicitar el **ID y la contraseña de TeamViewer** para conectarse de forma segura.
- Verificar que la conexión a internet del usuario sea estable.

✓ **Diagnosticar la causa del problema:**

- Confirmar si la falla es de **red o del software**.
- Probar la conectividad a la base de datos con herramientas como **ping** o **tracert**.
- Verificar si la base de datos está en ejecución y si el usuario tiene acceso.

✓ **Revisar controladores ODBC en Windows:**

- Abrir **Ejecutar (Win + R)** y escribir:
`odbcad32`
- Comprobar si el controlador de la base de datos está instalado y correctamente configurado.

✓ **Aplicar una solución adecuada:**

- Reiniciar el software de facturación o el servicio de base de datos.
- Ajustar configuraciones en la aplicación si es necesario.
- Asegurar que el usuario tenga los permisos correctos.

✓ **Confirmar con el usuario que el problema está resuelto** y cerrar la sesión de TeamViewer de manera segura.

💡 **Nota:** Este ejercicio se centra en el uso de **TeamViewer como herramienta de soporte remoto**, sin configurar otras herramientas como VNC o SSH.

💡 **Conclusión:**

Antes de usar herramientas de soporte remoto, es clave entender cómo funcionan las direcciones IP, puertos y conexiones en la nube. Si se elige una herramienta como **VNC o RDP**, será necesario abrir puertos en el router y gestionar IPs públicas con **No-IP** si la IP cambia. Para evitar configuraciones avanzadas, se pueden usar herramientas como **TeamViewer o AnyDesk**, que simplifican el proceso.

¿Quieres aprender más sobre soporte técnico y otros temas?

¡Consigue el libro completo [aquí](#)!

Aprende a resolver problemas comunes y mucho más.