

## Solicitando asistencia técnica vía remota

### ¿No funciona el USB videos o interactivo?



Colegio Hebrón pone a su disposición la asistencia técnica vía remota a través de la cual uno de nuestros colaboradores le atenderá vía telefónica y se conectará a su computadora directamente para brindarle soporte técnico comprobando si el dispositivo USB tiene algún error de funcionamiento o si su computadora necesita algún ajuste o configuración que no le permite leer el contenido correctamente.

### ¿Qué necesita para solicitar este servicio?

#### Computadora con los requerimientos

##### básicos:

- Sistema operativo **Windows 10** en adelante.
- Memoria RAM mínima de 8Gb
- Procesador Intel Core-i3 10ª. generación @ 2.40Ghz.
- Disco Duro: 256 SSD
- Puerto USB 2.0 ó 3.0
- Navegador de internet Google Chrome
- Sistema operativo **Mac** (Yosemite en adelante)
- Memoria RAM mínima de 8Gb



Las computadoras de escritorio son mucho más rápidas que las laptop (portátiles) aún teniendo las mismas características técnicas.

##### Nota

Si su computadora no cumple con estos requisitos o los desconoce no es impedimento para brindarle soporte técnico.

1. Comunicarse al área de Asistencia Técnica del Colegio Hebrón al PBX: (502) 2268-2909.
2. Haber descargado la aplicación **Escritorio Remoto de Chrome** (ver instrucciones)
3. Tener su computadora encendida y conectada a Internet al momento de solicitar asistencia técnica.
4. Contar con el USB de videos (1º. a 3º. Primaria) o USB interactivo (4º. Primaria a 3º. Básico).

## Instalando la aplicación Escritorio Remoto de Chrome



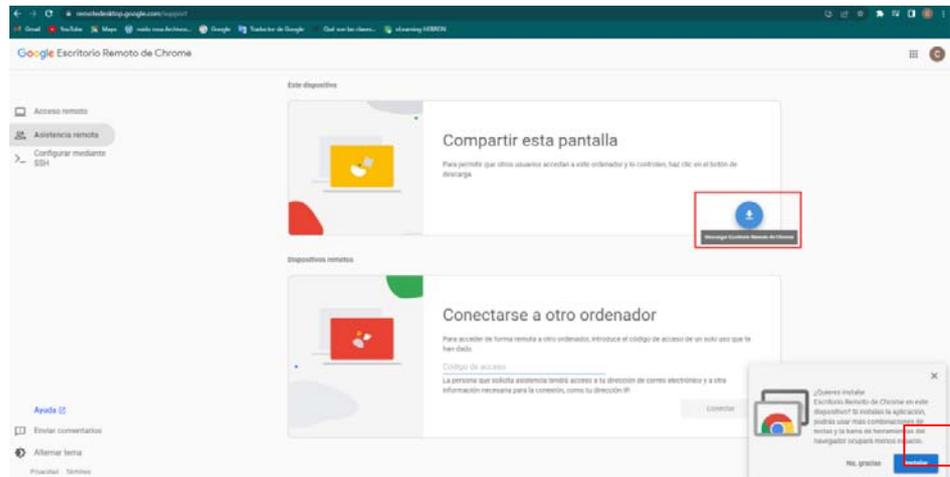
Es necesario descargar e instalar el programa (aplicación) **Escritorio Remoto de Chrome** a su computadora antes de solicitar asistencia técnica ya que a través de este programa se establece la comunicación vía remota de computadora a computadora. Siga los pasos a continuación para descargar e instalar Escritorio Remoto de Chrome.



### Instrucciones

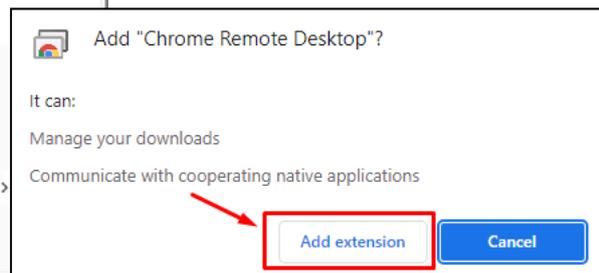
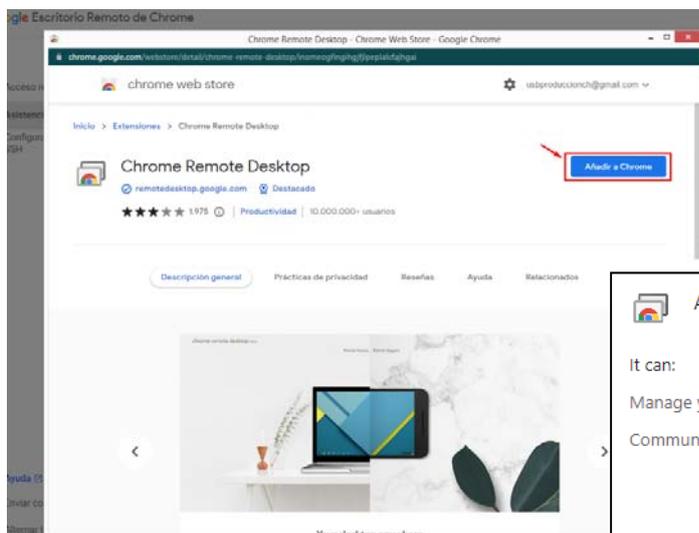
1

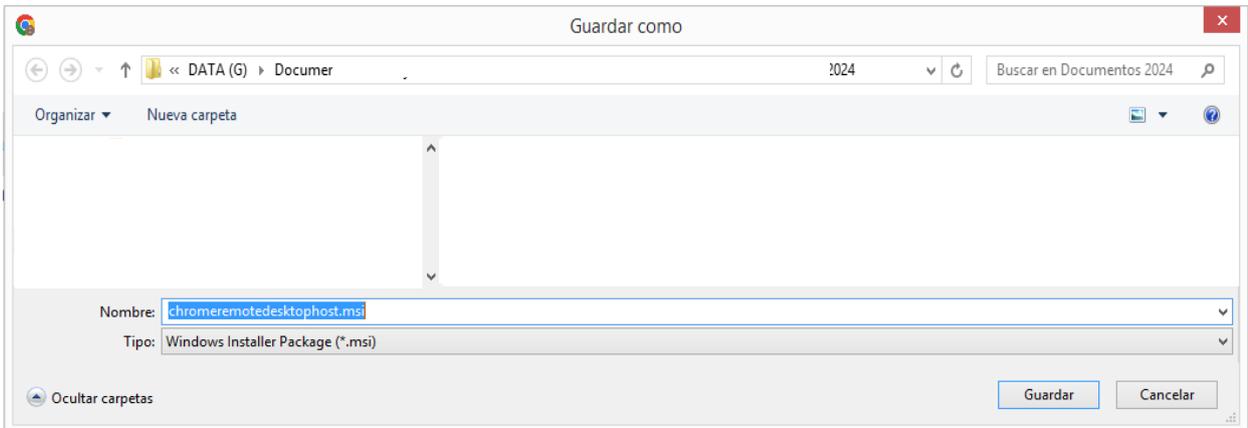
Acceder al enlace <https://remotedesktop.google.com/support>



2

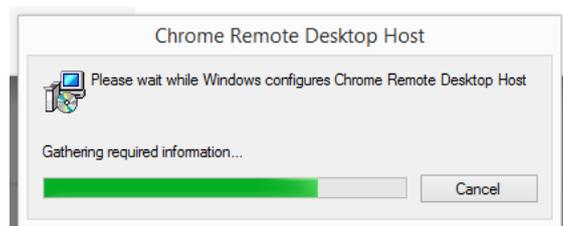
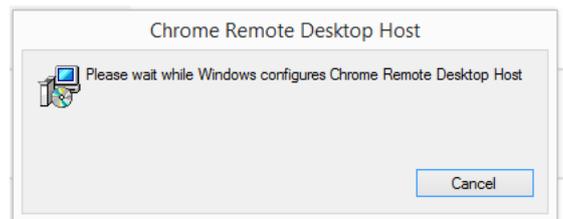
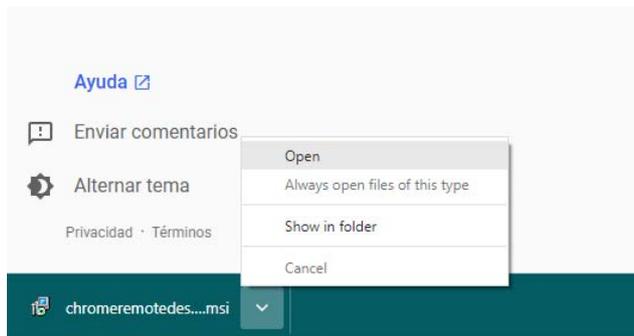
Una vez en la página principal de Control Remoto de Chrome **pulse** el botón **"Añadir a Chrome o Añadir extensión"**





3

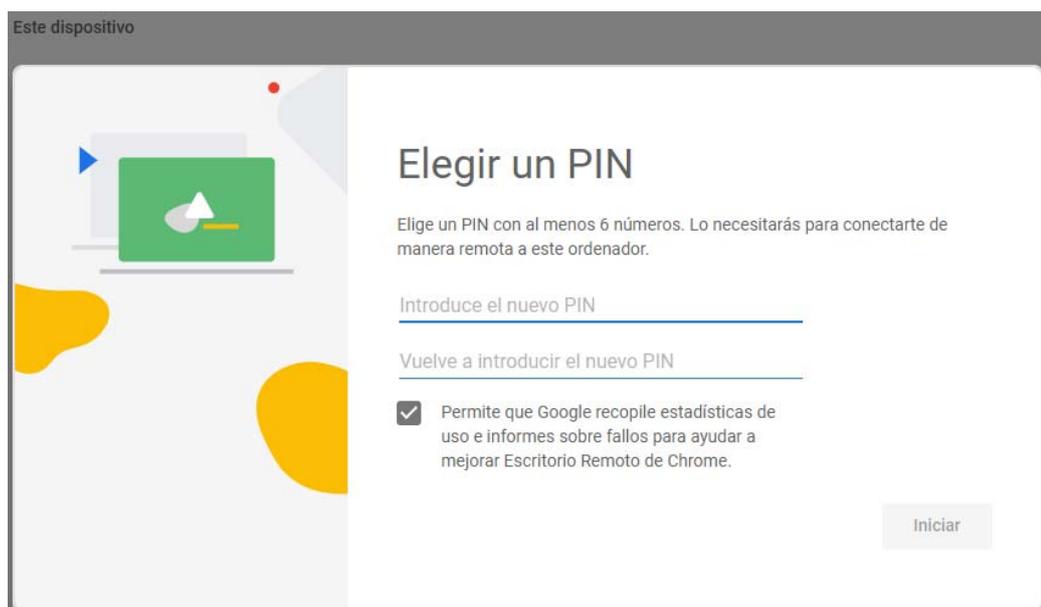
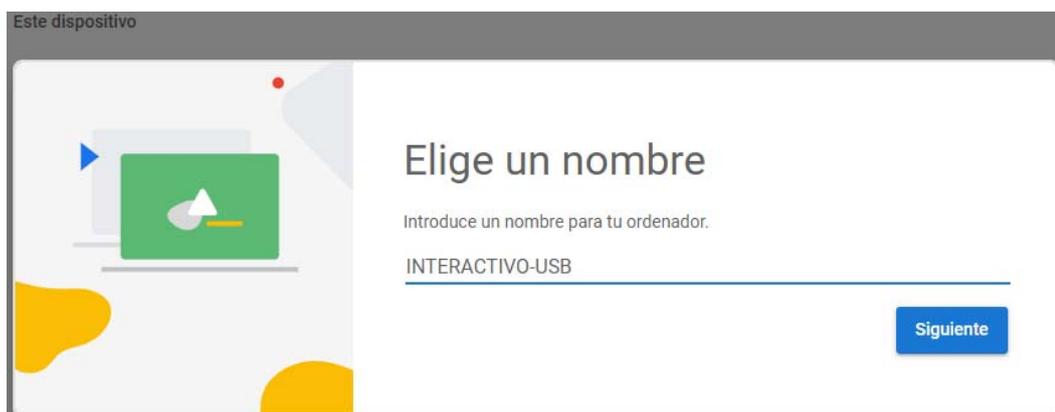
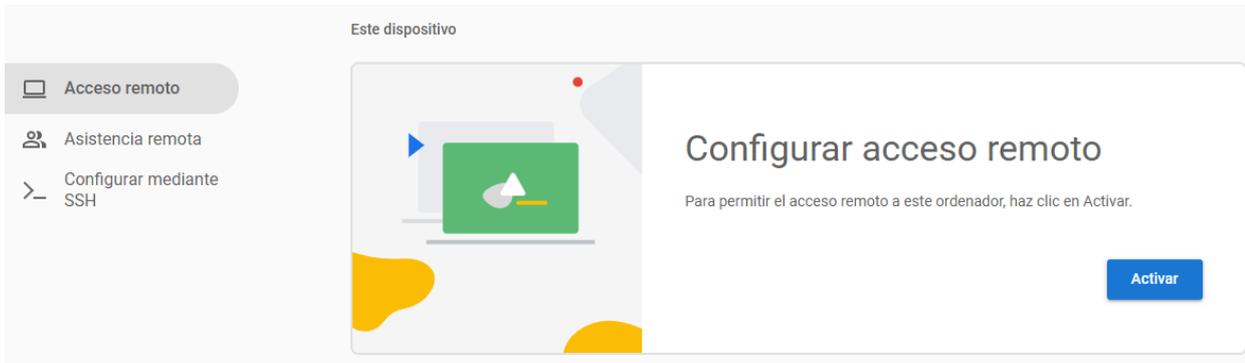
Se iniciará la descarga del instalador “**chromeremotedesktophost.msi**” y debe elegir dónde se guardará y luego dependiendo de la versión de Windows que utilice, automáticamente se iniciará el instalador, de lo contrario puede pulsar buscar el instalador en la parte inferior izquierda de Google y luego pulsar la opción “abrir” (Open), otorgar el permiso para realizar cambios en el equipo y esperar a que se realice la instalación:



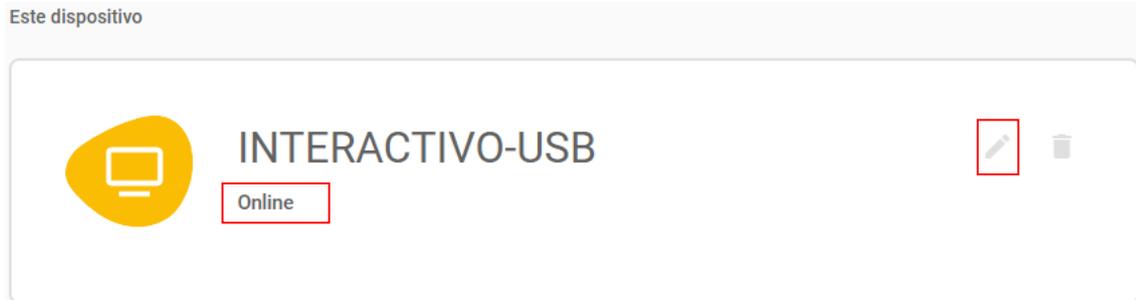
4

Durante el proceso de instalación es posible que automáticamente se le pida configurar el acceso remoto por medio de dos pasos:

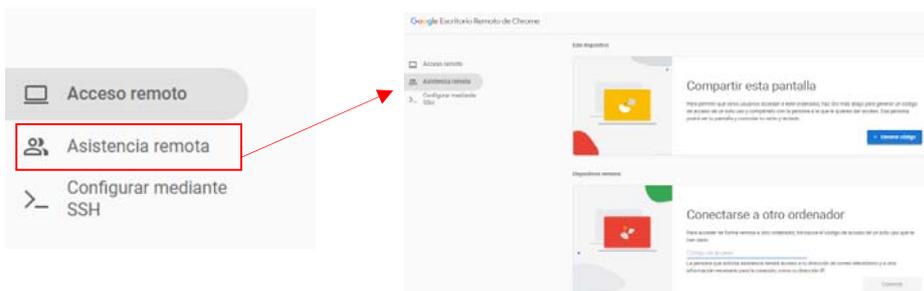
1. Elegir o confirmar el nombre del equipo con el cual usted quiere que le reconozcan.
2. Elegir un PIN mínimo de 6 dígitos.



- 5 Una vez terminados los dos pasos anteriores se mostrará el mensaje de que el dispositivo está conectado (online). Si se desea editar el nombre y el PIN más adelante, se puede pulsar sobre la imagen gris de un lápiz.

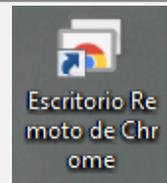


- 6 Para volver a la pantalla inicial pulse la opción “Asistencia remota” que encontrará en la parte izquierda y así podrá continuar con el proceso.



**\*Nota:**

La aplicación Escritorio Remoto instalará un acceso directo en el área de “escritorio” de su computadora para iniciar una nueva sesión sin tener que volver a instalarlo.



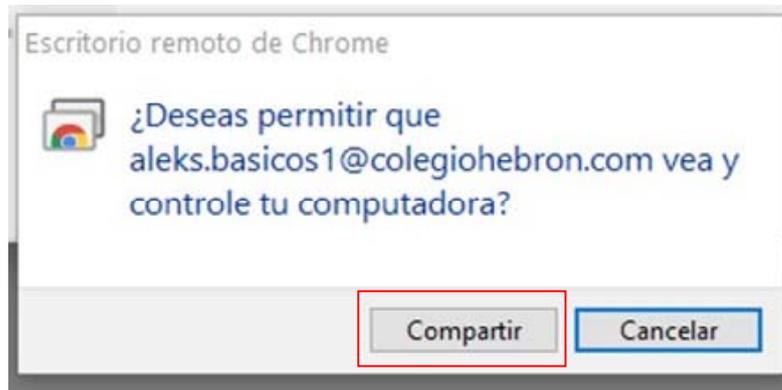
- 7 Habiendo instalado la extensión, refresque la página web (tecla F5) o abra el programa utilizando el acceso directo en el escritorio. En el cuadro “Compartir esta pantalla” pulse el botón “+ Generar código” y el sistema generará un código que debe brindar al agente de soporte técnico:





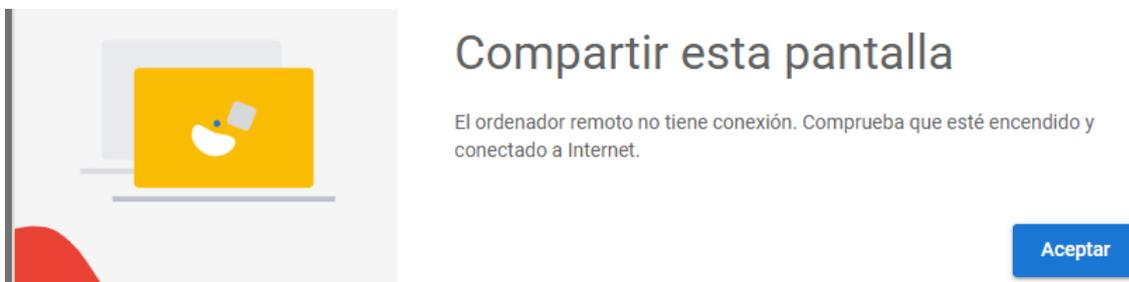
8

En su computadora verá un cuadro en el que se le solicita compartir su pantalla a otra computadora. Permita el acceso al agente de soporte pulsando el botón **“compartir”**:



**\*Nota:**

Si después de haber seguido correctamente todos los pasos y asegurarse que la computadora está conectada a internet, la aplicación Escritorio Remoto de Chrome al momento de generar código le muestra el siguiente mensaje es probable que su computadora no sea compatible por lo que le recomendamos utilizar el programa AnyDesk del cual también brindamos las instrucciones desde la página de Asistencia Técnica dentro del USB o <https://elearning-ministerioshebron.com>



Tel. (502) 2268-2909  
interactivo@colegiohebron.com