



CYZOP

MANUAL DE SERVICIO – SOPORTE INFORMÁTICO REMOTO

¡Muchas gracias por tu interés en nuestro servicio de Soporte Informático CYZOP! Estamos encantados de ofrecerte asistencia de alta calidad para resolver tus necesidades informáticas de manera eficiente.

Para garantizar una experiencia fluida y efectiva, hemos preparado esta guía que te llevará a través de los pasos necesarios para recibir nuestro servicio. Desde la descarga e instalación del software de conexión remota hasta la protección de tus datos personales, te proporcionaremos las herramientas y conocimientos esenciales para una asistencia informática confiable.

¡Comencemos!

Paso 1: Descarga e Instalación de Anydesk

Cuando necesites asistencia, nuestros técnicos altamente calificados se conectarán de manera remota a tus equipos. Utilizamos el software de conexión remota Anydesk, que garantiza la confiabilidad y seguridad de la conexión. Esto te permite obtener ayuda de manera rápida sin necesidad de una visita técnica.

Paso 2: Descarga e Instalación de Anydesk

Antes de comenzar, asegúrate de tener instalado el software de conexión remota Anydesk en tu equipo siguiendo estos pasos:

- a. Abre tu navegador web (por ejemplo, Google Chrome, Mozilla Firefox, o Microsoft Edge).
- b. Visita el sitio web oficial de Anydesk en www.anydesk.com.
- c. Busca el botón de descarga (suele estar en la página principal) y haz clic en él
- d. Selecciona la opción de descarga correspondiente a tu sistema operativo (por ejemplo, Windows, macOS o Linux).
- e. El archivo de instalación se descargará automáticamente. Una vez completada la descarga, haz doble clic en el archivo para comenzar la instalación.
- f. Sigue las instrucciones en pantalla para completar la instalación. Si encuentras alguna dificultad, nuestro equipo puede guiarte a través del proceso o coordinar una visita técnica si es necesario.

Para consultas comunicarse a consultas@cyzop.com o visita nuestro sitio web www.cyzop.com

© 2024 CYZOP. Todos los derechos reservados.

Paso 3: Proporciona el ID de Anydesk

Dependiendo de la naturaleza de tu consulta, proporciona el ID de AnyDesk que aparece en la ventana principal del programa a uno de nuestros operadores. Este ID es esencial para que puedan conectarse de manera remota a tu equipo y ofrecerte asistencia.

Paso 4: Datos Específicos

Para ayudarnos a resolver tu problema de manera más eficiente, proporciona detalles específicos relacionados con tu consulta. Por ejemplo, si se trata de un problema de software, incluye mensajes de error o comportamientos inusuales en tu sistema. En casos más complejos, es posible que necesitemos acceso a ciertos archivos o configuraciones. Tu seguridad y la confidencialidad de tus datos son nuestra prioridad.

Paso 5: Protección de Datos

Te recomendamos leer nuestras políticas de privacidad y nuestros términos y condiciones en el sitio web de CYZOP. Estas políticas explican cómo manejamos y protegemos tus datos personales. Nos comprometemos a cumplir con las leyes locales relacionadas con la protección de datos, y tu privacidad es de suma importancia para nosotros.

Paso 6: Asesoramiento en Protección de Datos

Te alentamos a asesorarte sobre las leyes y regulaciones locales relacionadas con la protección de datos. En CYZOP, nos tomamos muy en serio la seguridad de tus datos y te aseguramos que cualquier información que compartas con nosotros se manejará de acuerdo con las mejores prácticas y las leyes aplicables.

SEGURIDAD

¿Es seguro usar Anydesk?

La seguridad es una preocupación fundamental cuando se trata de utilizar software de conexión remota como Anydesk. En CYZOP, entendemos tus inquietudes y estamos comprometidos a proporcionar un servicio seguro y confiable. A continuación, abordamos algunas de las razones por las que puedes confiar en la seguridad de Anydesk:

- 1. Encriptación de Datos:** Anydesk utiliza un alto nivel de cifrado para proteger tus datos durante las sesiones de conexión remota. La información transmitida entre tu computadora y la de nuestros técnicos está encriptada de extremo a extremo, lo que significa que es inaccesible para terceros no autorizados.
- 2. Autenticación:** Anydesk utiliza un sistema de autenticación seguro para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a tus equipos. Para iniciar una sesión de soporte, debes proporcionar el ID de Anydesk y permitir explícitamente la conexión, lo que te da control total sobre quién puede acceder a tu sistema.
- 3. Controles de Privacidad:** Durante una sesión de Anydesk, puedes ver y controlar todo lo que el técnico hace en tu computadora. En cualquier momento, puedes finalizar la conexión si sientes que tu privacidad está siendo comprometida.
- 4. Certificaciones y Cumplimiento Normativo:** Anydesk cumple con estándares y regulaciones de seguridad, como ISO 27001 y GDPR, lo que garantiza el manejo adecuado de los datos y la privacidad de los usuarios.
- 5. Actualizaciones de Seguridad:** Anydesk se mantiene actualizado de forma regular para abordar posibles vulnerabilidades y mejorar la seguridad en cada nueva versión.

Tú Tienes el Control: Tu Seguridad Es Primordial

En CYZOP, comprendemos la importancia de que te sientas en control de tu equipo en todo momento durante una sesión de soporte remoto con Anydesk. Queremos asegurarte que, si en algún momento tienes dudas o sientes que tu seguridad está en riesgo, tienes el poder de tomar medidas inmediatas para proteger tu privacidad y tu computadora.

Cómo Mantener el Control Durante un Soporte:

Supervisión Visual: Durante la sesión de soporte, tendrás visibilidad completa de todas las acciones realizadas en tu computadora. Puedes observar en tiempo real lo que está sucediendo en tu pantalla y en tu sistema, lo que te brinda la tranquilidad de saber exactamente lo que está ocurriendo.

Finalización de la Sesión: En cualquier momento, tienes el derecho y la capacidad de finalizar la sesión de soporte. Puedes hacerlo de dos maneras:

Cerrar el Software: Si deseas interrumpir la sesión, simplemente cierra la ventana de Anydesk en tu computadora. Esto finalizará la conexión de forma inmediata.

Desconexión de Internet: Si prefieres desconectar completamente tu equipo de Internet, también puedes hacerlo. Esto garantizará que la conexión se corte de inmediato.

Control de Permisos: Anydesk te permite otorgar y revocar permisos específicos durante la sesión. Por ejemplo, puedes permitir que el técnico interactúe con tu pantalla o controle el teclado y el mouse. Si en algún momento no te sientes cómodo con un permiso en particular, puedes revocar con un solo clic.

Protege tu ID: El ID de Anydesk que compartes con el técnico es esencial para iniciar la conexión. Mantén este ID privado y compártelo solo con personal autorizado de CYZOP. Si tienes dudas sobre la legitimidad de la persona que intenta conectarse, no dudes en verificar su identidad antes de compartir el ID.

En resumen, queremos que te sientas completamente seguro mientras utilizas Anydesk. Si alguna vez tienes preocupaciones o dudas sobre la sesión de soporte remoto, recuerda que tienes el control total y puedes tomar medidas inmediatas para proteger tu privacidad. Tu seguridad y tranquilidad son nuestras prioridades.