

BOMGARTM

**Soporte técnico de SO Chrome
Conectar**

Índice

Soporte técnico de SO Chrome con Bomgar Connect	3
Iniciar una sesión de soporte técnico de Connect desde un dispositivo con SO Chrome	4

Soporte técnico de SO Chrome con Bomgar Connect

Las computadoras Chromebook y Chromebox son equipos que funcionan con el sistema operativo Chrome basado en Linux. Dichos dispositivos están diseñados para mantenerse conectados a Internet y utilizar tecnología de la nube con la mayoría de sus aplicaciones y datos. Dado lo fácil que es usarlos, la sencillez de sus funciones y su comodidad, muchas empresas y universidades están comenzando a dar Chromebooks y Chromeboxes a sus empleados y estudiantes. Eso hace que poder brindar soporte técnico a esos dispositivos tenga una importancia fundamental.

Mediante la tecnología “clic para iniciar chat”, Bomgar Connect permite a los clientes iniciar sesiones web “clic para iniciar chat” con los técnicos de soporte desde sus dispositivos con SO Chrome¹. Los técnicos de soporte pueden chatear con los clientes y ver sus pantallas para ayudarles a resolver problemas, lo cual simplifica el soporte para usuarios de dispositivos con SO Chrome.

Prerrequisitos

- Los dispositivos deben estar funcionando con SO Chrome 56 o posterior.
- Su portal de soporte técnico debe tener activada la función “clic para iniciar chat”. Para obtener más información sobre la función “clic para iniciar chat”, consulte [Soporte técnico con chat](http://www.bomgar.com/remote-support/features/chat-support) en www.bomgar.com/remote-support/features/chat-support y [Portales públicos](http://www.bomgar.com/docs/connect/getting-started/admin/public-site) en www.bomgar.com/docs/connect/getting-started/admin/public-site.
- En el navegador del dispositivo con Chrome debe estar instalada y habilitada la extensión de Chrome de **Bomgar Remote Support**. Para obtener más información sobre cómo instalar y activar la extensión de Chrome de **Bomgar Remote Support**, consulte [Chromebook, ¿cómo descargo e instalo la extensión web de Chromebook desde la tienda web de Chrome?](https://ssc.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=1770) en <https://ssc.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=1770>.

Nota: El soporte técnico de Bomgar para SO Chrome es específico para dispositivos con SO Chrome administrados por G Suite.

¹Dispositivo con SO Chrome se refiere a todos los dispositivos que funcionan con sistemas operativos Chrome, como Chromebook o Chromebox.

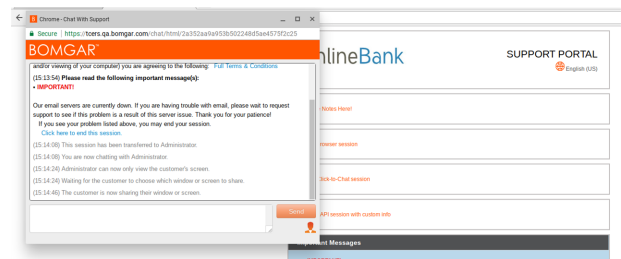
Iniciar una sesión de soporte técnico de Connect desde un dispositivo con SO Chrome

Nota: antes de solicitar soporte técnico desde un dispositivo con Chrome, debe instalarse la extensión de Chrome **Bomgar Remote Support**. Para obtener más información, consulte [Chromebook, ¿cómo descargo e instalo la extensión web de Chromebook desde la tienda web de Chrome?](https://ssc.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=1770) en <https://ssc.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=1770>.

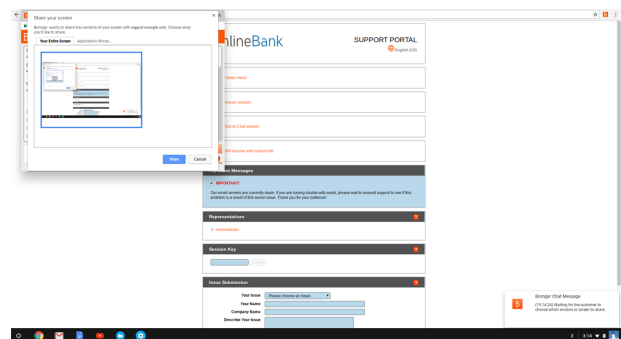
Para iniciar una sesión de soporte técnico desde un dispositivo con Chrome, los usuarios deben ingresar en el portal de soporte técnico de su empresa e iniciar una sesión.

Nota: los únicos métodos de inicio de sesión compatibles con SO Chrome que tienen los usuarios son Nombre del técnico de soporte, Clave de sesión y Envío de problemas.

Después de hacer clic, aparece una ventana que permite al usuario chatear con su técnico de soporte.



Durante la sesión, el representante puede pedirle al usuario compartir su pantalla. Cuando eso sucede, el usuario recibe una notificación que dice **Bomgar desea compartir el contenido de su pantalla con example.bomgarconnect.com**. El usuario puede elegir compartir toda la pantalla o solo la ventana de la aplicación. Debe elegir una opción y hacer clic en **Compartir**.



Entonces el técnico de soporte puede ver la pantalla del cliente.

Nota: para iniciar una sesión de soporte técnico desde un dispositivo con Chrome, el portal de soporte técnico debe tener activada la función “clic para iniciar chat”.

Nota: el soporte técnico de SO Chrome con Bomgar Connect es de “solo vista”. Al compartir pantalla, el técnico de soporte no puede tomar el control del dispositivo ni llevar a cabo acción alguna en él.

