


# Apoyo remoto

-  Informes
-  Apoyo Remoto
-  Contactar Poeware

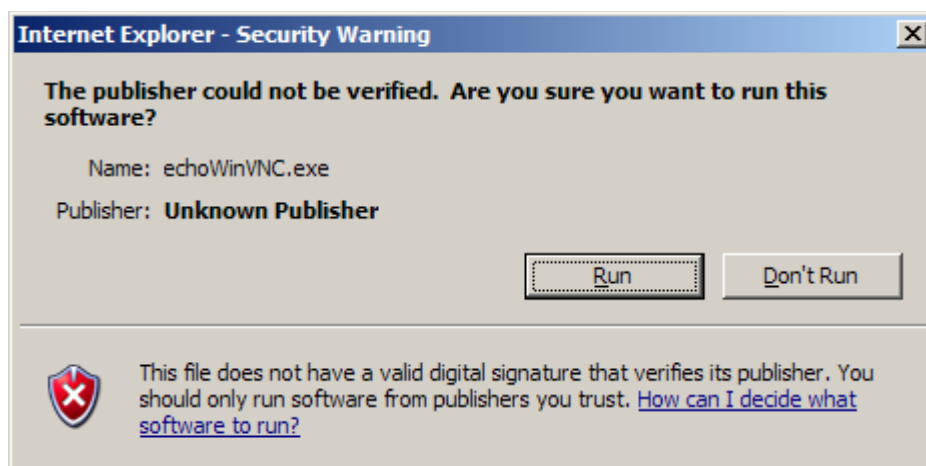
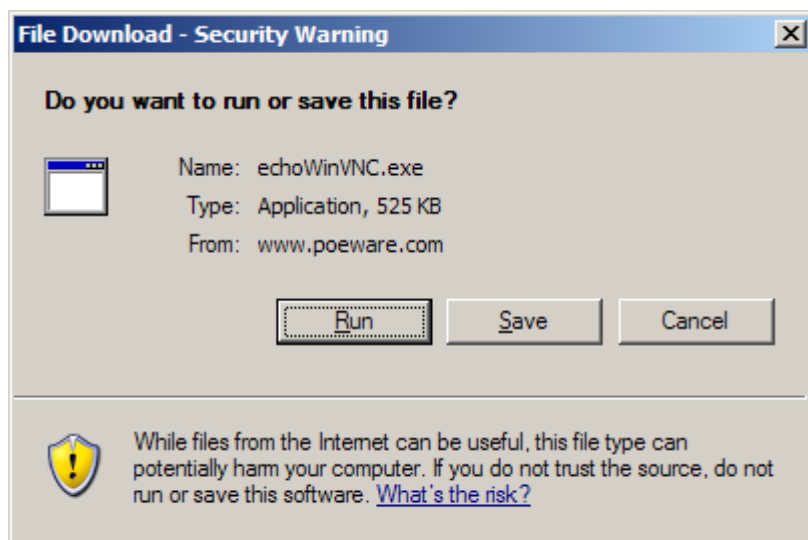
El técnico que le ayuda podría necesitar tomar el control de su máquina.

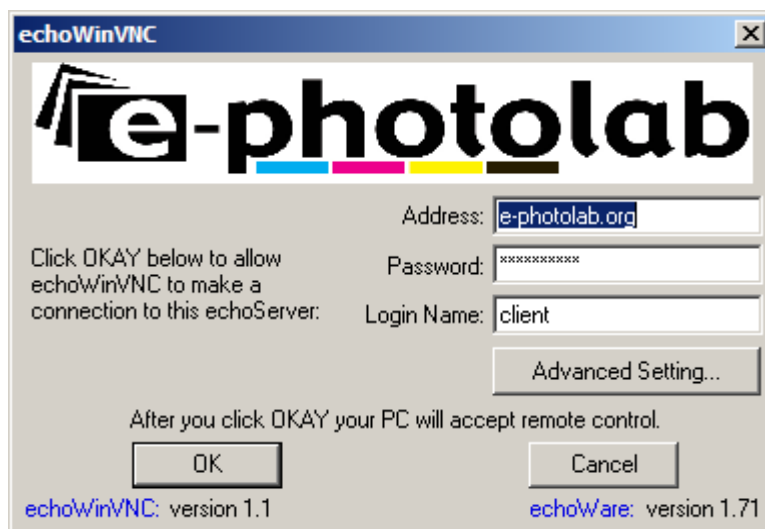
Por favor cierre las ventanas que contengan contenido confidencial. Darle a “Apoyo Remoto”.

El técnico tomará el control de su máquina. No mueva el ratón. Al final de la sesión, Vd podrá desactivar el soporte remoto con el ojo verde abajo a la derecha en su pantalla, cerca del reloj.

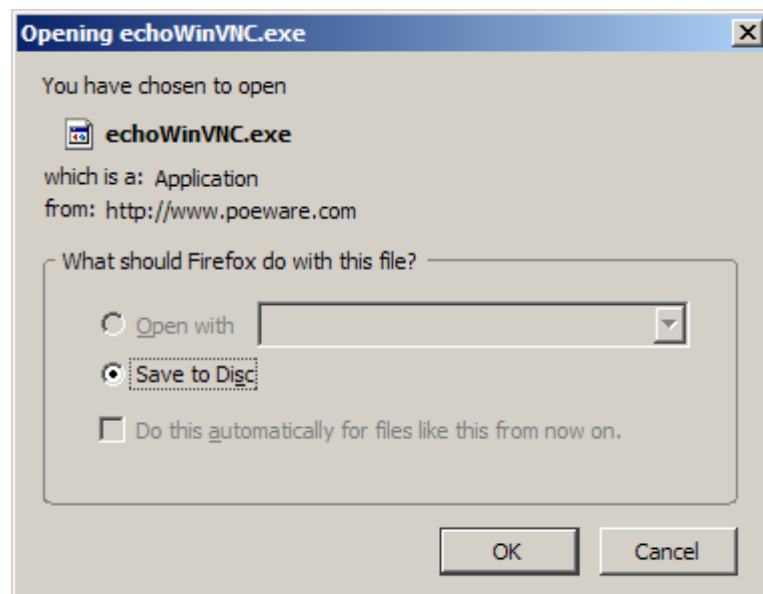
## 10.2.1 Internet Explorer

Darle a “Lanzar”, y otra vez “Lanzar” en la ventana siguiente, y luego en “OK”, como lo indican las fotos de pantalla. Hace falta validar las informaciones por defecto.

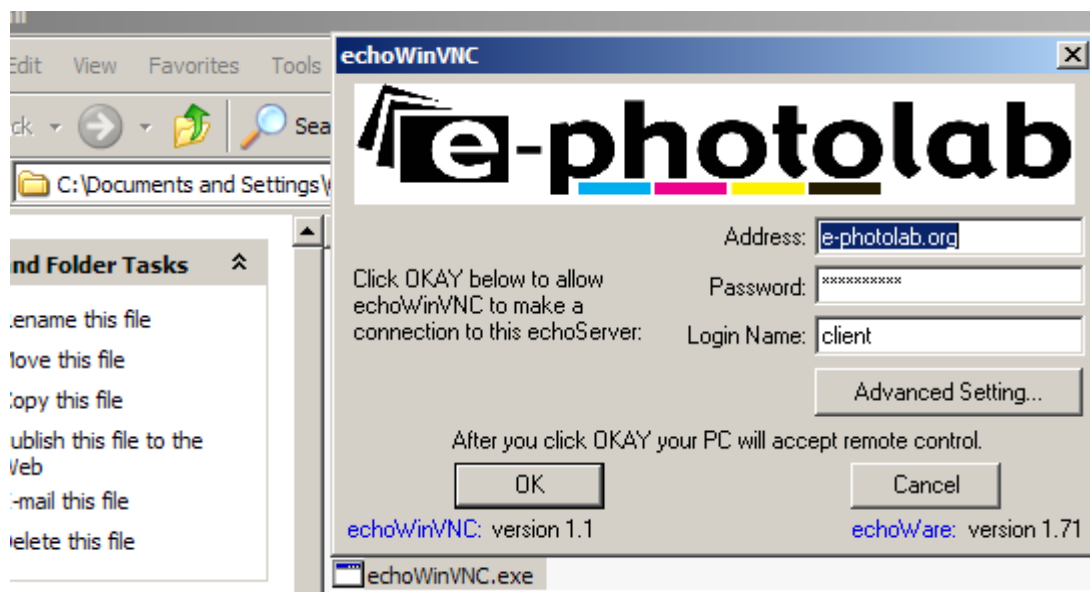




### 10.2.2 Firefox



Vd debe guardar el archivo y lanzar WinVNC desde su disco duro, validando las informaciones por defecto.



## 10.3 Datos técnicos y configuraciones soportadas

### 10.3.1 Portal en internet

- MS Windows, Linux, MacOS
- Navegadores : IE, FireFox, Safari, Konqueror (otros navegadores no han sido probados)
- Java
- En MacOS y Linux, "Poeware PhotoSender" no puede funcionar pero "Single PhotoSender" funciona en estas plataformas.

### 10.3.2 Order Manager

- MS Windows 2000 Pro, XP
- Mínimo 512Mo RAM
- Definición de la pantalla 1024x768
- MacOS X: ciertas configuraciones pueden funcionar, pero MacOS no está soportado.
- Conexión internet (para la comunicación con nuestros servidores)
- Conexión LAN con los kioskos y al minilab donde se revelan las fotos.
- Navegador: MS Internet Explorer, versión 6.0 mínimo, Firefox

### 10.3.3 Kiosko en tienda

- Mínimo 512Mo RAM
- Definición de la pantalla 1024x768
- MS Windows XP.
- Navegador: MS Internet Explorer, versión 6.0 mínimo

### 10.3.4 Kiosko remoto

- Mínimo 512Mo RAM
- Definición de la pantalla 1024x768
- MS Windows XP.
- Navegador: MS Internet Explorer, versión 6.0 mínimo

### 10.3.5 Media (kioskos en tienda y remotos)

- CD-ROM/DVD-ROM disponible (para los clientes que traen un CD o DVD)
- Puerto USB 2.0 (para discos USB)
- Lector de memoria, con tantos formatos como sea posible (Memory Stick, xD...).

### 10.3.6 Conexión LAN (kioskos en tienda y remotos)

- conexión internet (para la comunicación con los servidores)
- conexión LAN con la máquina donde Order Manager se sitúa (la misma máquina en el caso de los kioskos remotos).

## 10.7 Formulario de soporte técnico

En algunos casos se pedirá rellenar este formulario para su procesamiento por el soporte técnico.

Usuario final  Plataforma (Sistema operativo) Navegador (y versión)
--

Su laboratorio
----------------

Describir las acciones paso a paso

.....

.....

.....

.....