Repare su computadora en línea

Firmas resuelven fallas informáticas o de comunicación a través de Internet

Carlos Cordero Pérez
cacordero@elfinancierocr.com

Desde que Papeles Seleccionados S. A. instaló su red de computadoras, cada vez que se presentaba un inconveniente sus empleados llamaban a un técnico externo.

Pero hace ocho meses esta distribuidora de papel y cartulinas con 20 años de fundada y 15 empleados, empezó a utilizar servicios de soporte remoto.

Si uno de los usuarios tiene una dificultad –como en el sistema de correos electrónicos (*outlook*) o la desaparición de un archivo–, un técnico de la firma contratada resuelve el problema por medio de Internet.

"No creíamos que esto se pudiera hacer. Es más rápido, eficaz y seguro", dijo Marianella Jiménez, administradora de Papeles Seleccionados.

Aunque algunas desarrolladoras brindan soporte remoto de su *software*, en el mercado hay varias opciones para resolver problemas con los sistemas, el correo, Internet, redes, servidores, seguridad, telefonía IP o bases de datos. Algunas de ellas son Redes CR, MM Soluciones (MMS) y Trango Consultores. **Vea** recuadro "Desde lejos".

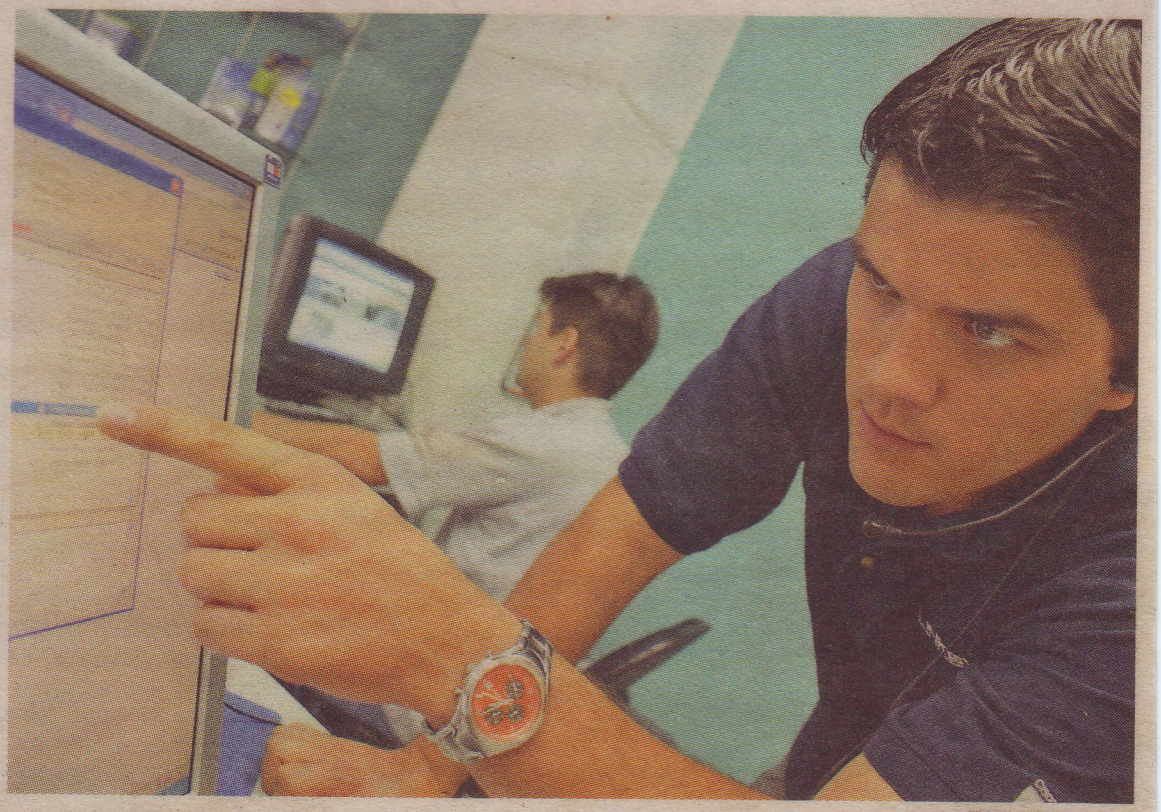
Estos servicios lo usan unas 100 empresas locales. Redes CR próximamente también lanzará una línea 900 para usuarios.

Vías seguras

Para el soporte remoto, el cliente debe contar con una conexión de Internet de banda ancha como Acelera, del Instituto Costarricense de Electricidad.

Otra opción es una conexión corporativa como líneas dedicadas o redes virtuales privadas (VPN, por sus siglas en inglés).

El soporte remoto combina la atención telefónica y la intervención por Internet, por medio de contratos de confidencialidad, seguridad y garantía del servicio por lo regular se lleva una bitácora de las urgencias atendidas y las soluciones implementadas).



FRANK GUEVARA PARA EF

La solución de problemas de computación se puede hacer por medio de Internet. Varias compañías lo ofrecen a nivel especializado y Redes CR lo lanzó en enero pasado, informó Wirlan Delgado, su presidente

Desde lejos

Algunas firmas con servicios técnicos remotos y áreas que cubren:

MM Soluciones: Seguridad informática, redes estructuradas y de cómputo, monitoreo, mantenimiento preventivo, *outsourcing* informático y asesoría. T 291-4550

Redes CR: Instalación y mantenimiento de redes de voz y datos, soporte técnico, interconexión de oficinas con VPN o inalámbrico punto a punto, voz sobre IP y cámaras IP. T 239-8590

Trango Consultores: Resolución de problemas vía telefónica y electrónica, bases de datos, consultorías, soporte técnico en sitio, desarrollo a la medida e implementación de sistemas. T 240-2016

FUENTE MMS, Redes CR y Trango.

Cuando hay un problema, el usuario llama por teléfono o se conecta a la página *web* de la empresa de soporte. En respuesta, el técnico de soporte establece un "túnel privado" vía Internet, con ayuda de un *software* y toma posesión de la computadora del usuario.

El usuario puede ver qué hace el técnico por los movimientos del cursor o puntero del *mouse*, la apertura y cierre de ventanas, las instrucciones generadas remotamente o un cambio de color de la pantalla.

"La atención es inmediata", afirmó Wirlan Delgado, presidente de Redes CR.

Solo se realiza una visita física si el problema es muy grave o si hay daños físicos de la computadora, servidor o red.

Los costos se calculan según la cantidad de computadoras o de sesiones de soporte, pero serían la mitad o más baratos que un servicio tradicional, según informaron los mismos proveedores.

Quienes ya usan el soporte remoto confirman su eficiencia. "Es como si el técnico estuviera presente", dijo Víctor Torres, gerente de operaciones de Dollar Rent a Car, con oficinas en Belén, aeropuerto Juan Santamaría, Paseo Colón y Liberia.

El soporte remoto incluye otras tareas como el mantenimiento preventivo. "Va más allá de solucionar un problema", dijo Miguel Morales, gerente general de MMS. También se puede vigilar si los informáticos de una empresa cumplen con su trabajo o el uso que hacen los empleados de los sistemas y de Internet.

"Estos servicios pueden ser utilizados por todo tipo de empresas", señaló Bernal González, gerente general de Trango, una de las firmas proveedoras.