

# Integración de TeamViewer en Cherwell

Expande las funciones de la plataforma de Cherwell Service Management con la asistencia remota multiplataforma de TeamViewer.



Como respuesta a la creciente demanda de asistencia técnica, las empresas exitosas se apoyan en procesos de TI inteligentes, eficientes y personalizables. Estos procesos son la base operativa para la prestación de servicios y la comunicación con el personal interno y los clientes.

La plataforma de Cherwell Service Management (CSM) (gestión de servicios) mejora la prestación de servicios de TI, permite que las organizaciones de servicio digitalicen sus flujos de trabajo digitales de asistencia y proporciona información cuando es necesario en el formato apropiado.

La integración de TeamViewer con Cherwell les permite a los departamentos de TI optimizar la comunicación con los usuarios externos e internos para mejorar la eficiencia y aumentar la satisfacción de los clientes. Con la introducción de un flujo intuitivo para crear y compartir invitaciones de asistencia remota dentro de Cherwell, el personal de atención al cliente puede diagnosticar y resolver problemas de manera más eficiente.

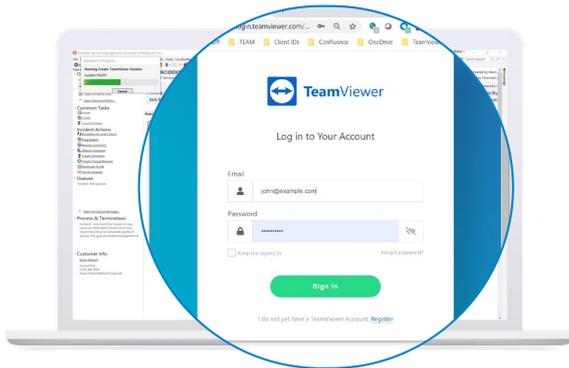


Imagen 1: cuando se utiliza la integración por primera vez, el personal de asistencia inicia sesión en TeamViewer dentro de la consola de incidentes de CSM.

Ya sea que se trate de una computadora de un empleado que requiere asistencia de TI, un dispositivo corporativo, como un punto de venta (POS, por sus siglas en inglés) o señalamiento digital, o un servidor de infraestructura de misión crítica, TeamViewer hace que Cherwell pueda contar con funciones rápidas, seguras y escalables de asistencia y de control remotos para aumentar la productividad. La integración de TeamViewer en Cherwell propone una interfaz intuitiva, que los usuarios podrán adoptar fácilmente y al instante sin necesidad de recibir una capacitación compleja.

## Beneficios clave

### Mejora la eficiencia de la asistencia de TI

Los agentes de atención al cliente se conectan de forma remota a los dispositivos de los empleados dentro de la consola de CSM para diagnosticar y resolver problemas informáticos de forma más rápida.

### Crea un flujo de trabajo de asistencia flexible

Los administradores crean solicitudes de sesión en plantillas personalizables e invitan a los usuarios directamente desde la consola de incidentes de CSM o cualquier otra pantalla de CSM a través de e-mails automatizados.

### Extiende las capacidades de TI

Extiende las capacidades de TI de tu departamento interno de TI permitiendo que se conecte a los recursos corporativos directamente desde Cherwell.

## Destacados de la solución

- Asistencia multiplataforma**  
 Resuelve problemas técnicos accediendo a cualquier tipo de computadora y controlándola de forma remota, sin importar el tipo de dispositivo móvil o de escritorio del que se trate, gracias a las funciones de asistencia remota de TeamViewer.
- Comunicación más eficiente**  
 Crea y únete a sesiones de asistencia directamente desde la consola de incidentes de CSM, para que no tengas que alternar Cherwell con tu solución de asistencia remota.
- Colaboración más sencilla**  
 Optimiza los procesos de colaboración y de asistencia para que los clientes puedan unirse a sesiones remotas haciendo clic en un enlace de TeamViewer en las invitaciones enviadas por e-mail.
- Incorporación remota**  
 Acelera la incorporación de empleados y reduce las llamadas de servicio guiando a los empleados de forma remota durante la configuración y la utilización de aplicaciones corporativas en tiempo real, sin comprometer la seguridad de los datos de la empresa.

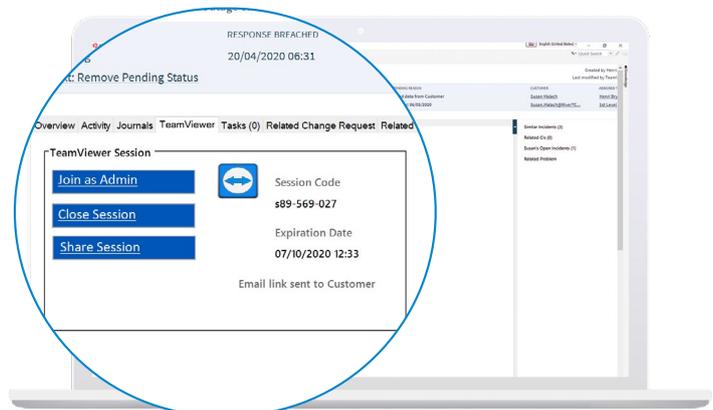


Imagen 2: únete, cierra o comparte la sesión activa de asistencia remota de TeamViewer con tan solo un clic.

## Características clave

### Configuración sencilla

Utiliza el asistente de instalación de aplicaciones combinables (mApp™) en el administrador de CSM. Arrastra y suelta la aplicación de TeamViewer en el nuevo plan creado y ya puedes comenzar a utilizar la integración.

### Seguridad de nivel industrial

Las sesiones de acceso remoto de TeamViewer están cifradas de extremo a extremo con encriptación AES de 256 bits y protegidas con el sistema de intercambio de claves públicas y privadas RSA de 4096 bits, todo desde los centros de datos con certificado ISO/IEC 27001.

### Asistencia a la carta

Permite que los agentes de asistencia brinden ayuda a la carta para los clientes con control remoto para resolver problemas técnicos de forma rápida y directamente desde CSM, para diferentes plataformas, sistemas operativos y dispositivos.

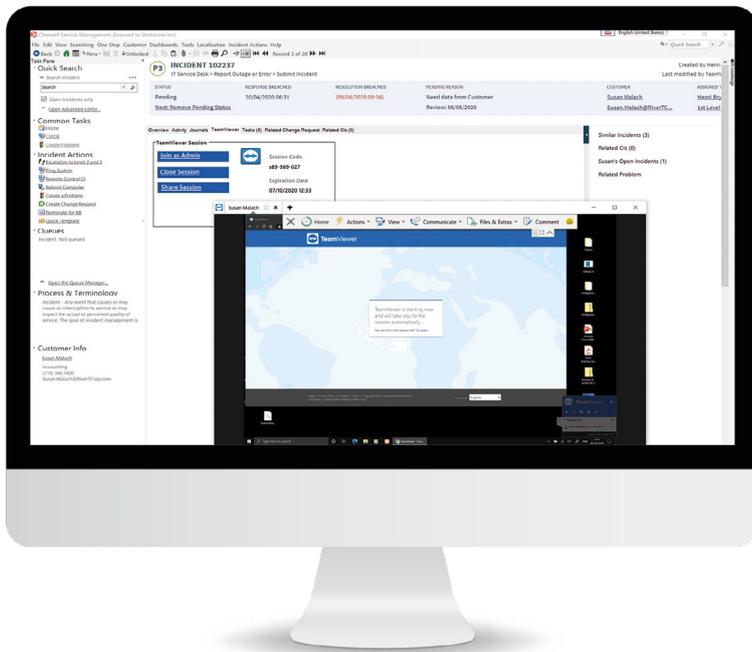


Imagen 3: esta pantalla te permite saber que TeamViewer se está iniciando y que te llevará a la sesión automáticamente.

## Recursos

[Obtén la integración de TeamViewer para Cherwell](#)

[Aprende más sobre la integración de TeamViewer en Cherwell](#)

[Guía de instalación y de configuración de la integración en Cherwell](#)

## Requisitos de licencia

Los clientes deben contar con una suscripción a TeamViewer Corporate o TeamViewer Tensor™ para poder utilizar la integración de TeamViewer en CSM.

## Acerca de TeamViewer

TeamViewer es una empresa global líder en tecnología que ofrece una plataforma de conectividad para acceder, controlar, gestionar, monitorear y reparar dispositivos de cualquier tipo, desde cualquier lugar. Con más de 600 000 clientes, TeamViewer es gratis para uso personal, sin fines comerciales, y se ha instalado en más de 2,5 mil millones de dispositivos en todo el mundo. TeamViewer apuesta a la innovación de manera constante, en los campos de conectividad remota, la realidad aumentada, el Internet de las cosas y la interacción digital con el cliente, lo que permite que empresas de todo el mundo transformen digitalmente sus procesos críticos de negocios a través de una conectividad impecable.

Fundada en el 2005 y con sede en Göppingen, Alemania, TeamViewer es una empresa de capital abierto que cuenta con alrededor de 1400 empleados en todo el mundo. TeamViewer AG (TMV) cotiza en la Bolsa de Fráncfort y pertenece al índice MDAX.

## Mantente conectado



[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)