

Metrohm Remote Support



La ayuda inmediata de expertos

Metrohm Remote Support: la ayuda inmediata de expertos

02

Imagínese: ya es bastante tarde, usted todavía está trabajando en el laboratorio y ahora quisiera empezar con ese análisis que su cliente espera con toda urgencia, pero, de repente, el sistema emite un mensaje de error por un problema que usted no puede resolver de inmediato.

La solución en un caso así es muy simple y se llama Metrohm Remote Support. Por medio de un software de acceso remoto, usted permite que uno de nuestros ingenieros o especialistas en aplicaciones certificados pueda acceder a su sistema de análisis Metrohm. Mientras usted está en comunicación con él o ella por teléfono, puede «mostrarle» literalmente el problema en su escritorio. Después, el ingeniero de servicio de Metrohm se encargará del caso, llevará a cabo un análisis para detectar el

fallo o el error y le mostrará cómo solucionarlo paso a paso en su ordenador. Una forma de ayuda fácilmente comprensible, extremadamente eficiente y que no solo ahorra costes, sino que también es segura.

La ventaja del Metrohm Remote Support salta a la vista: con nuestro servicio de asistencia remota, usted recibe la ayuda que necesita de forma directa y precisa, puede hacer un uso más eficiente de su valioso tiempo y reducir al mínimo los tiempos improductivos de su sistema de análisis.

Metrohm Remote Support está a su disposición para todos los sistemas de Metrohm controlados por software. Lo único que usted necesita para beneficiarse de nuestro nuevo servicio es una conexión de acceso a Internet.

Una forma más eficiente y económica de resolver los problemas

- **Tiempo de reacción garantizado**
- **Asistencia de aplicación directamente en su escritorio**
- **Sin necesidad de que le visite nuestro técnico**
- **Ayuda directa en casos urgentes**



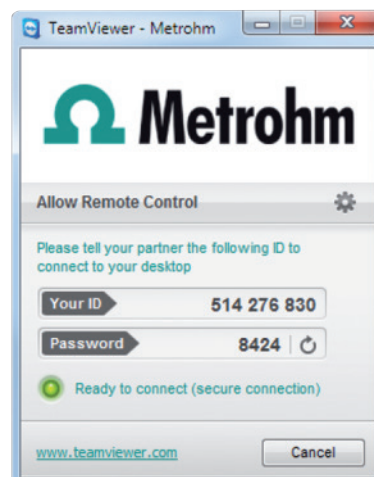
Metrohm Remote Support: una valiosa ayuda en muchas situaciones

En muchos casos Metrohm Remote Support puede prestarle una valiosa ayuda. La localización de averías, es decir, el diagnóstico del sistema cuando se presentan problemas, es solo una de ellas. Metrohm Remote Support puede resultarle extremadamente útil en las siguientes situaciones:

Problema	Solución
Usted ha olvidado cómo se crea una curva de calibración.	Con el Metrohm Remote Support, un ingeniero en aplicaciones de Metrohm le ayudará en un abrir y cerrar de ojos. Y además llevará a cabo una comprobación de su método.
Su sistema de análisis de Metrohm necesita una actualización de firmware.	Un ingeniero de servicio de Metrohm actualizará inmediatamente su sistema, y al mismo tiempo comprobará si este funciona correctamente.
Usted tiene problemas con un método, pero le resulta difícil o incluso imposible describir el problema por teléfono.	Con el Metrohm Remote Support, usted puede «mostrarle» el problema al ingeniero en aplicaciones de Metrohm. Él comprenderá inmediatamente qué es lo que pasa y podrá demostrarle la solución en su ordenador.
Usted ha recibido un mensaje de error, pero no puede resolver el problema por sus propios medios.	Un ingeniero de servicio de Metrohm llevará a cabo un diagnóstico del sistema y resolverá el problema.

Su seguridad tiene prioridad

Usted no quiere correr riesgos de seguridad en Internet. Su seguridad es muy importante para nosotros. Y por eso, utilizamos un software de asistencia remota probado y muy conocido: TeamViewer. Como en las sesiones de banca electrónica, todo el tráfico de datos está cifrado con RSA 1024-Bit (cifrado asimétrico), y la sesión se codifica con AES 256-Bit. Además, cada vez que arranca TeamViewer, se genera una nueva contraseña aleatoria para cada sesión. El ingeniero de servicio de Metrohm sólo puede realizar las acciones que usted le autoriza. No se requiere ninguna instalación ni derechos de administrador en su ordenador: usted solamente debe ejecutar un pequeño programa, y este servicio está a su disposición.



www.metrohm.com