



Sácale más partido
a tu software
con el
soporte adecuado



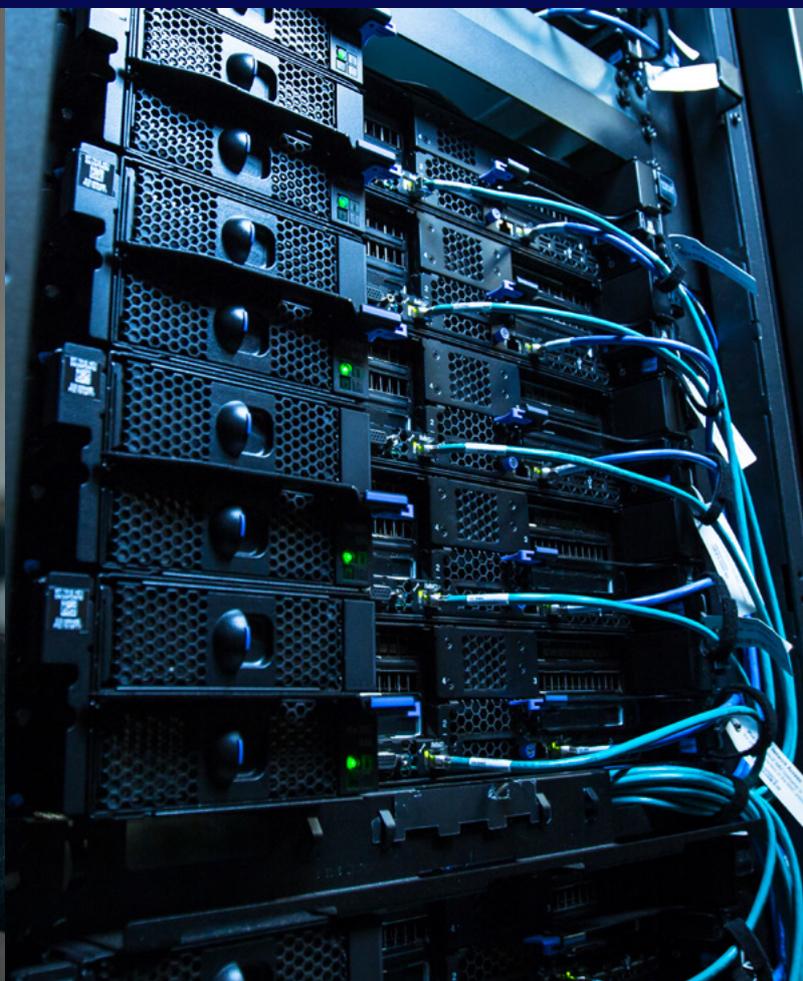
Tu producto TeamViewer está diseñado para ayudarte a llevar un negocio más rentable y eficiente. Al elegir las opciones de soporte adecuadas, te aseguras todos estos beneficios y mantienes un funcionamiento sin contratiempos. Sigue leyendo para saber más sobre las distintas formas en las que puedes recibir soporte para tus productos de TeamViewer

Soporte estándar al cliente para usuarios con licencia

Siempre buscamos la forma más rápida posible de resolver cualquier problema que pudieras tener según la opción de soporte que hayas adquirido.

Pero a veces, las solicitudes de soporte llegan en oleadas. Esto puede afectar a los tiempos de respuesta y hacer que varíen. El paquete de soporte y el país en el que te halles también pueden afectar a dichos tiempos de respuesta.

Para aquellas empresas que necesiten un soporte aún más rápido, los **acuerdos de nivel de servicio (SLA)** pueden ser una opción excelente. Un SLA te permitirá tener un contacto dedicado en TeamViewer y tiempos de respuesta garantizados.



Utiliza el autoservicio para completar tareas comunes con mayor rapidez

Portal del cliente

Los clientes Remote Access, Business, Premium y Corporate pueden acceder a nuestro [Portal del cliente](#). Esta opción de autoservicio permite que el manejo de tus suscripciones a TeamViewer sea rápido y sencillo.

- Cambiar datos de pago, métodos de pago e información de contacto
- Ver, descargar y pagar facturas
- Gestiona y mejora tus planes de suscripción

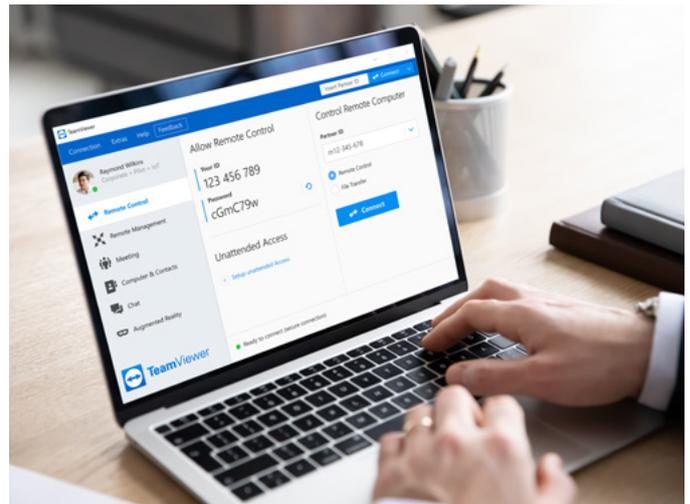
Conecta con nuestra comunidad y aprovecha la base de conocimientos

La comunidad de TeamViewer <https://community.teamviewer.com> es el lugar perfecto para intercambiar conocimientos e interactuar con otros usuarios. Animamos a participar tanto a clientes como a cualquier persona interesada en TeamViewer.

También puedes descargar documentación y manuales desde <https://www.teamviewer.com/en/documents/> para aprender a usar mejor nuestro software.

Comprobar estado y obtener actualizaciones

TeamViewer monitoriza de forma activa la disponibilidad de sus servicios. En las raras ocasiones en las que algo afecte a la vez a muchos de nuestros usuarios, podrás verlo en nuestra página de estado <https://status.teamviewer.com>. También te puedes suscribir a esta página para recibir actualizaciones sobre mantenimientos programados y para que te notifiquemos cualquier interrupción inesperada.



Contáctanos

Para poder resolver tu problema lo antes posible, necesitamos comprender la situación por completo. Una forma de ayudarnos consiste en incluir la información esencial en tu solicitud de soporte. (Nombre del producto de TeamViewer e ID de cuenta, breve descripción del problema, archivos de registro, capturas de pantalla, etc.).

En ocasiones te pediremos archivos de registro o información adicional del sistema para hacérsela llegar a nuestro personal experto. Mantendremos la confidencialidad de tus datos según se establece en nuestra política de privacidad <https://www.teamviewer.com/en/trust-center/world-class-privacy/>. Cuanto antes nos proporciones la información, menos tiempo tardaremos en resolver el problema.

En algunos casos, es posible que necesitemos acceso remoto. Pero primero, te lo explicaremos todo por teléfono. Y no te preocupes: siempre solicitamos el consentimiento necesario antes de acceder a un sistema. Además, el usuario debe estar presente durante la sesión de soporte remoto.

Chat en tiempo real

Si necesitas asistencia rápida, utiliza el chat de nuestro sitio web. Nuestro equipo de soporte está preparado para responder a tus preguntas y resolver cualquier problema que puedas tener.



Ticket de soporte

También tienes la opción de crear un ticket de soporte <https://www.teamviewer.com/en/customer-support/support-enquiry/> usando para ello tu cuenta de TeamViewer con licencia. Esto nos ayudará a responder con la información correcta mucho antes. Una vez que envíes la solicitud, recibirás una confirmación por correo electrónico que incluirá tu número de ticket.

Teléfono

Otra opción consiste en llamar por teléfono a nuestro equipo de soporte <https://www.teamviewer.com/support>. Si también has enviado tickets en línea, asegúrate de informarnos de sus números. Esto nos ayudará a acceder a toda la información relevante.



Te escuchamos en el idioma que prefieras

Nuestro equipo multilingüe ofrece soporte en más de 25 idiomas (incluyendo inglés, alemán, francés, español, italiano, polaco, chino, turco y muchos más).



Disponibilidad del soporte

Nuestro soporte está disponible en días laborables de 8 h a 18 h. Los días 24 y 31 de diciembre, el soporte estándar para usuarios con licencia no estará disponible. Sin embargo, si has adquirido un **acuerdo de nivel de servicio**, dispondrás de soporte en cualquier momento.

Obtén un soporte Premium con un acuerdo de nivel de servicio

Garantizamos una disponibilidad del 99,9 % y tiempos de respuesta inicial según el nivel de gravedad a aquellos clientes que hayan adquirido un acuerdo de nivel de servicio (SLA 24x5 o SLA 24x7). Así, tendrás un contacto dedicado dentro del equipo de soporte de TeamViewer (con dirección de correo electrónico, número de teléfono y un PIN único para tus solicitudes). Nuestro Soporte Premium SLA es conocido por su asistencia personalizada y su capacidad de resolver rápidamente incluso las situaciones más complejas.

Contacta con la persona encargada de la gestión de tu cuenta o **llámanos** para obtener más información sobre nuestro Soporte Premium SLA.

Aprovecha los servicios y la formación profesionales

El software de TeamViewer es extremadamente flexible y se puede adaptar a casi cualquier caso de uso desde el primer momento. Sin embargo, quizá tengas que integrarlo con sistemas heredados o implementar funciones personalizadas. En esos casos, es posible que puedas personalizar tu producto TeamViewer, por ejemplo, mediante un desarrollo basado en API. TeamViewer también ofrece formación remota o presencial en muchos países (sujeta a un contrato aparte). Para más información, visita <https://www.teamviewer.com/en/product-training/>.

Servicio Premium

	Soporte estándar al cliente	SLA 24x5	SLA 24x7	
Horas de soporte	8 h–18 h	24x5	24x7	
Comunidad y base de conocimientos	✓	✓	✓	
Teléfono	Línea telefónica general para usuarios con licencias (Remote Access excluida)	Número de teléfono + PIN únicos para SLA	Número de teléfono + PIN únicos para SLA	
Chat/sistema de tickets	✓	✓	✓	
Contacto de correo electrónico para SLA prioritario	✗	✓	✓	
Contacto dedicado para configuración de SLA	✗	✓	✓	
Tiempo de respuesta	48-72 horas	Primera respuesta garantizada en función del nivel de gravedad	Primera respuesta garantizada en función del nivel de gravedad	
Niveles de gravedad	✗	✓	✓	
Garantía de tiempo de funcionamiento sin errores	✗	✓	✓	
Contrato SLA adicional firmado	✗	✓	✓	
Créditos de servicio por incumplimiento	✗	✓	✓	
Gravedad	Muy alta	Alta	Media	Baja
Tiempo de respuesta inicial	1 hora	2 horas	4 horas	8 horas

Acerca de TeamViewer

Como empresa tecnológica líder en todo el mundo, TeamViewer ofrece una plataforma de conectividad remota segura para acceder, controlar, gestionar, monitorizar y ofrecer soporte a cualquier dispositivo (en cualquier plataforma) desde cualquier lugar.

Con más de 600 000 usuarios, TeamViewer es gratuito para su uso privado no comercial y se ha instalado en más de 2500 millones de dispositivos. TeamViewer sigue innovando en los campos de la conectividad remota, la realidad aumentada, el Internet de las cosas y el compromiso digital con el cliente haciendo posible que empresas de cualquier industria transformen digitalmente sus procesos comerciales críticos de la mano de una conectividad fluida.

Fundada en 2005 y con sede en Göppingen (Alemania), TeamViewer es una sociedad anónima con unos 1400 empleados en todo el mundo. TeamViewer AG (TMV) cotiza en la bolsa de valores de Frankfurt y pertenece al MDAX.

Contacto

www.teamviewer.com/support

**TeamViewer
Germany GmbH**
Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen
Alemania

+49 (0) 7161 60692 50

TeamViewer US Inc.
5741 Río Vista Dr
Clearwater, FL 33760
Estados Unidos

1 800 638 0253
(Número gratuito)

Siempre conectado

www.teamviewer.com