

# Soporte TIC sin desplazamientos

Image



Uno de los fines que persigue el Servicio de Soporte Integral TIC del Servicio Andaluz de Salud, **ayudaDIGITAL**, es ofrecer una atención a nuestros usuarios cada vez **más cercana, rápida y eficaz**. Desde la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones trabajamos continuamente para llevar a cabo acciones que nos ayuden a la consecución de este objetivo.

Una de estas acciones es la puesta en marcha del **servicio de soporte TIC remoto**, gracias al cual, el técnico puede resolver **determinadas incidencias** o peticiones de un usuario **sin necesidad de desplazarse** hasta su puesto de trabajo, reduciendo así los tiempos de resolución.

Esta funcionalidad es accesible a través de **ayudaDIGITAL Escritorio**, y ofrece a los técnicos acceso remoto a los equipos del SAS de manera rápida, fácil y segura, gracias a una conexión cifrada punto a punto. Para ello, solo tienes que incluir el código numérico que te va a facilitar el técnico en la funcionalidad **Asistencia remota** de ayudaDIGITAL Escritorio.

Durante el pasado año 2022 se han llevado a cabo más de **18.700 intervenciones en remoto**, ejecutadas por 230 técnicos, con una duración media de 10 minutos cada una. **Más de 3.000 horas** dedicadas a dar soporte en remoto a los profesionales del SAS.

Te explicamos paso a paso cómo te ofrecemos el servicio de soporte TIC en remoto en el siguiente vídeo.