Engel IT

¿Por qué TeamViewer Remote Access no es la mejor opción para soporte técnico? Alternativas como AnyDesk que debes considerar

TABLA DE CONTENIDO

Un Propósito Distinto: Teletrabajo vs. Soporte Técnico

Restricciones Críticas de TeamViewer Remote Access para Soporte

La Alternativa Perfecta: AnyDesk SOLO

El Siguiente Nivel: AnyDesk Standard

En el competitivo mundo del software de acceso remoto, el precio a menudo se convierte en el primer aspecto a considerar por muchas empresas. Entre las opciones disponibles, la licencia **TeamViewer Remote Access** capta rápidamente la atención de profesionales de TI y pequeñas empresas de soporte técnico en Colombia debido a su atractivo costo anual. Sin embargo, es importante tener en cuenta que lo barato puede resultar costoso a la larga. Aunque esta licencia tiene su utilidad, puede no ser la mejor opción para quienes necesitan ofrecer soporte técnico de alta calidad.

A continuación, te explicamos por qué **TeamViewer Remote Access** no es la herramienta más adecuada para servicios de soporte y te presentamos alternativas superiores como **AnyDesk SOLO** y **AnyDesk Standard**, ideales para iniciar y expandir tus operaciones en el sector.

Un Propósito Distinto: Teletrabajo vs. Soporte Técnico

La principal razón por la que **TeamViewer Remote Access** no es efectiva para el soporte técnico radica en su diseño. Esta herramienta fue concebida para usos específicos como el **teletrabajo** y el acceso personal, permitiendo que un solo usuario se conecte a un máximo de 3 de *sus propios* dispositivos. Por ejemplo, un usuario podría acceder a su computadora de oficina desde casa.

Por otro lado, el soporte técnico abarca situaciones completamente diferentes. Implica conectarse a un número prácticamente ilimitado de dispositivos de *terceros* (clientes), a menudo de manera

espontánea y bajo demanda. Confundir estos dos escenarios puede conducir a la frustración y a la ineficiencia.

Restricciones Críticas de TeamViewer Remote Access para Soporte

Si un técnico intenta utilizar esta licencia para brindar soporte efectivo a sus clientes, pronto se encontrará con tres obstáculos significativos:

1. Detección de "Uso Comercial" y Bloqueos Frecuentes
El sistema de TeamViewer está diseñado para detectar patrones de uso relacionados con el soporte técnico. Cuando una cuenta de Remote Access se conecta a múltiples ID de TeamViewer, la plataforma considera esto como un uso inapropiado de la licencia.

- **Consecuencia:** Las sesiones remotas se interrumpirán automáticamente cada 5 minutos, mostrando un aviso de "uso comercial detectado". Trabajar bajo estas condiciones es insostenible para un profesional.

2. Acceso Desatendido Limitado
Esta licencia permite gestionar solo 3 dispositivos para acceso desatendido, lo que es suficiente para un usuario particular que requeriría acceder a su PC en la oficina, una laptop y un servidor desde su hogar. Sin embargo, para un profesional de TI que se encarga de múltiples clientes, este límite es inadecuado.

3. La Restricción Oculta: Solo 3 Dispositivos de Origen
Este límite es una de las restricciones menos conocidas y más frustrantes. Solo puedes autorizar 3 de tus propios dispositivos (tu computadora, tu laptop y tu móvil, por ejemplo) para iniciar una sesión. Si necesitas proporcionar soporte desde un equipo diferente, como el de un familiar o un dispositivo temporal, te encontrarás con un bloqueo a tu capacidad de respuesta. La flexibilidad, esencial en el soporte técnico, se pierde por completo.

La Alternativa Perfecta: AnyDesk SOLO

Para el profesional independiente en Colombia que busca una herramienta poderosa, flexible y con un costo razonable, **AnyDesk SOLO** se presenta como la solución ideal. A diferencia de una licencia de teletrabajo, esta es una herramienta profesional desde su diseño:

- **Conexiones Ilimitadas por Demanda:** Esta es su mayor fortaleza. Puedes conectarte a tantos clientes como necesites sin temor a bloqueos por "uso comercial". La herramienta está

concebida para el soporte técnico.
- **Acceso Desatendido Ampliado:** Permite gestionar hasta 100 dispositivos desatendidos, una cifra adecuada para la mayoría de los técnicos independientes en el país.
- **Flexibilidad Total:** Puedes iniciar sesiones desde un número ilimitado de dispositivos de origen. Esto significa que puedes brindar soporte desde donde estés y cuando lo necesites.

Aunque igual que **TeamViewer**, su uso se limita a una conexión simultánea, cumple con la función esencial que la otra no puede: **ser una herramienta de soporte técnico confiable y sin restricciones artificiales**.

El Siguiente Nivel: AnyDesk Standard

Cuando un negocio de soporte crece, es fundamental que sus herramientas sigan el mismo ritmo. **AnyDesk Standard** es el siguiente paso lógico, diseñado pensando en pequeñas empresas y equipos de TI, mejorando lo que ofrece la licencia SOLO y añadiendo funcionalidades esenciales:

- **Gestión Masiva de Dispositivos:** Permite acceso desatendido para hasta 500 dispositivos, lo que ayuda a gestionar una cartera de clientes mucho mayor.
- **Capacidad de Equipo:** Aunque mantiene una conexión simultánea, permite registrar hasta 20 usuarios en la misma licencia, facilitando la colaboración y delegación de tareas.
- **Funciones Administrativas Avanzadas:** Incluye herramientas profesionales para la implementación masiva (MSI), una interfaz de línea de comandos y políticas de grupo para una gestión centralizada.

En Engel, contamos con la experiencia y los conocimientos necesarios como partner autorizado de AnyDesk para asesorar tu proyecto de licenciamiento de software. No dudes en contactarnos para explorar más sobre cómo AnyDesk puede beneficiar a tu empresa en Colombia. ¡Te invitamos a probar AnyDesk gratis y descubrir todo su potencial!