



Guía del usuario de Remote Support (WBS30, WBS31)

Primera publicación: 18 de marzo de 2016

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



CONTENIDO

Remote Support 1

- Descripción general de Remote Support 1
- Tipos de sesión 2
- Opciones de consola 2
- Pestaña Herramientas del panel del CSR 3
- Pestaña Escritorio del panel del CSR 3
- Pestaña Aplicación del panel del CSR 4
- Pestaña Sesión del panel del CSR 5
- Configuración manual del Gestor de soporte 5

Administración de una sesión de soporte 7

- Inicio de una sesión de soporte 7
- Grabación de una sesión de soporte 8
- Toma de anotaciones durante una sesión de soporte 9
- Invitación a un cliente a una sesión de soporte 9
- Invitación a otro representante del servicio de soporte a una sesión 10
- Asistencia a varios clientes en una única sesión de soporte 11
- Asistencia a otro representante del servicio de soporte 11
 - Ayuda a otro representante del servicio de soporte 12
- Transferencia del control de una sesión de soporte 12
- Transferencia de una sesión a una cola o agente WebACD 13
- Obtención de permisos de un cliente de manera automática 14
- Uso del chat 14
- Finalización de una sesión de soporte 15

Uso de llamada de voz 17

- Descripción general de las llamadas de voz 17
- Inicio o finalización de una llamada de voz 17
- Asignación de permiso a un participante para hablar en una llamada de voz 18
- Salida de una llamada de voz o entrada de nuevo 19
- Configuración de las opciones de llamada de voz 19

Administración del ordenador de un cliente 21

- Descripción general de la administración del ordenador de un cliente 21
- Visualización de la información del sistema del cliente 21
- Visualización de una lista de guiones disponibles 22
 - Creación y publicación de un guion personalizado 22
 - Modificación o eliminación de un guion personalizado 23
 - Ejecución de un guion personalizado durante una sesión 23
- Almacenamiento e impresión de la información del ordenador de un cliente 24
- Descripción general de la conexión al ordenador de un cliente como otro usuario 24
 - Conexión al ordenador de un cliente como un usuario diferente 25
- Reinicio del ordenador del cliente 25

Transferencia de archivos 27

- Descripción general de la transferencia de archivos 27
- Uso de la transferencia de archivos básica 27
- Transferencia avanzada de archivos 28
 - Uso de la transferencia de archivos avanzada 29

Uso compartido de aplicaciones y escritorios 31

- Descripción general del uso compartido de aplicaciones y escritorios 31
 - Visualización del escritorio de un cliente 32
 - Control del escritorio de un cliente 32
 - Presentación de su escritorio a un cliente 33
 - Cesión del control de su escritorio a un cliente 34
 - Detención del uso compartido del escritorio 34
 - Visualización de una aplicación de un cliente 35
 - Control de una aplicación de un cliente 35
 - Ayuda a un cliente para compartir una aplicación 36
 - Presentación de una aplicación a un cliente 37
 - Uso compartido de varias aplicaciones 38
 - Cesión del control de su aplicación a un cliente 39
- Inicio de la exploración compartida desde una sesión de hacer clic para conectarse 40
- Impresión de documentos desde el ordenador de un cliente 40
- Control de la vista de una aplicación o del escritorio de un cliente 41
- Especificación del modo de color para una aplicación o un escritorio compartidos 42
- Sugerencias sobre el uso compartido de aplicaciones y escritorios 42
- Realización de anotaciones en una aplicación o escritorio compartidos 43

Uso de vídeo 45

Descripción general del uso del vídeo 45

Requisitos mínimos para conferencias de vídeo 45

Envío de vídeo 46

Ajuste de la salida de vídeo 47

Reunión instantánea con Reunirse ahora 49

Creación de valores predeterminados para sesiones instantáneas 49

Inicio de una sesión instantánea desde el sitio de WebEx 50

Instalación de las Herramientas de productividad de WebEx 50

Inicio de una reunión instantánea 51

Configuración de parámetros de Reunirse ahora en la Web 51

Inicio de una reunión instantánea desde el panel Herramientas de productividad de WebEx en

Windows 52

Inicio de una reunión instantánea utilizando accesos directos 53

Desinstalación de las Herramientas de productividad de WebEx 54

Administración de información en Mi WebEx 55

Acerca de Mi WebEx 55

Registro de una cuenta de usuario 56

Inicie sesión en el sitio de WebEx. 57

Visualización de la lista de reuniones 57

Acerca de la página Mis reuniones de WebEx 57

Uso de Access Anywhere (Mis ordenadores) 58

Administración de archivos en las carpetas personales 59

Administración de grabaciones diversas 60

Mantenimiento de la información de contacto 61

Importación de la información de contacto de un archivo a la libreta de direcciones 62

Exportación de la información de contacto a un archivo.csv 62

Acerca de la plantilla CSV de información de contacto 63

Creación de una lista de distribución en la libreta de direcciones 64

Edición del perfil de usuario 65

Edición de las preferencias 65

Generación de informes 67

Acerca de los informes 67

Generación de datos de sesión: herramienta de consulta 69



CAPÍTULO

1

Remote Support

- [Descripción general de Remote Support, página 1](#)
- [Tipos de sesión, página 2](#)
- [Opciones de consola, página 2](#)
- [Pestaña Herramientas del panel del CSR, página 3](#)
- [Pestaña Escritorio del panel del CSR, página 3](#)
- [Pestaña Aplicación del panel del CSR, página 4](#)
- [Pestaña Sesión del panel del CSR, página 5](#)
- [Configuración manual del Gestor de soporte, página 5](#)

Descripción general de Remote Support

Remote Support ofrece un entorno interactivo donde llevar a cabo sesiones de soporte en tiempo real para los clientes mediante Internet. Resulta fácil ver, controlar remotamente y realizar anotaciones de las aplicaciones o de todo el escritorio de un cliente para analizar y solucionar problemas.

Qué puede hacer

Es posible examinar problemas y mostrar soluciones en una sesión de soporte en tiempo real con los clientes:

- Asistir a varios clientes de forma simultánea. Consulte [Asistencia a varios clientes en una única sesión de soporte](#).
- Agregar una llamada de voz, mensajería de texto y vídeo con el fin de mejorar la comunicación con el cliente. Consulte [Uso de llamada de voz, en la página 17](#).
- Ver o controlar una aplicación o todo el escritorio del cliente o permitir que el cliente haga lo mismo en su ordenador. Consulte [Uso compartido de aplicaciones y escritorios, en la página 31](#).
- Transferir archivos entre su ordenador local y el ordenador remoto del cliente. Consulte [Transferencia de archivos, en la página 27](#).
- Grabar toda o parte de una sesión de soporte con fines de formación o archivo. Consulte [Grabación de una sesión de soporte, en la página 8](#).

- Imprimir documentos en una impresora local desde el ordenador del cliente. Consulte [Impresión de documentos desde el ordenador de un cliente](#), en la página 40.
 - Terminar una sesión o escalarla a otro representante del servicio de soporte para el cliente mediante la transferencia del control de sesión o mediante la transferencia y la entrega de la sesión por completo. Consulte [Transferencia de una sesión a una cola o agente WebACD](#), en la página 13.
 - Ejecutar guiones personalizados en el ordenador remoto del cliente para evaluar y resolver problemas. Consulte [Ejecución de un guion personalizado durante una sesión](#), en la página 23.
- Para sus clientes, el Gestor de soporte presenta una interfaz de usuario sencilla, lo que elimina la necesidad de formar a los clientes.

Tipos de sesión

Las sesiones de Remote Support pueden ser de dos tipos. El tipo de sesión viene determinado por el modo en que comienza.

- **Sesión de entrada:** los clientes seleccionan un enlace a una página Web para obtener ayuda y se colocan automáticamente en una cola de soporte. Una vez que termina de asistir al cliente actual, puede aceptar al siguiente cliente que se encuentre en la cola. La sesión comienza automáticamente con el cliente al que asiste. Para usar esta función, debe tener instalado WebACD.
- **Sesión saliente:** inicia la sesión e invita al cliente por teléfono, correo electrónico o mensaje instantáneo. Le proporciona al cliente el número de sesión de soporte y la dirección del sitio Web correspondiente a la sesión de soporte. Entonces el cliente se une a la sesión.
- Dependiendo de la configuración del sitio, puede optar por asistir a los clientes en modo de sesión única o de varias sesiones:
 - **Sesión única:** puede ayudar a un cliente cada vez.
 - **Varias sesiones:** puede asistir a varios clientes de forma simultánea.

Opciones de consola

Support Center proporciona tres opciones para realizar el soporte.

- **Panel del CSR:** aparece dentro de su ventana del explorador y tiene un conjunto fijo de pestañas. Para ofrecer soporte a un cliente, utilice los botones de las pestañas.
- **Bandeja de iconos compacta:** basada en el explorador, ocupa muy poco espacio de escritorio y se puede mover fácilmente por sí mismo.
- **Ventana de varias sesiones:** proporciona todas las herramientas necesarias para ayudar a varios clientes de forma simultánea.

Cada opción permite ver información de sesión y cliente, así como realizar tareas comunes.

**Nota**

No puede utilizar algunas de las características de Remote Support hasta que un cliente entre en la sesión de soporte. Si actualmente está usando la bandeja de iconos compacta y desea cambiar al panel del CSR o a la ventana de varias sesiones, consulte al administrador del sitio.

Pestaña Herramientas del panel del CSR

Opción	Descripción
Invitar	Permite invitar a un cliente a entrar en una sesión por teléfono, correo electrónico o mensaje instantáneo; o invitar a otro representante del servicio de soporte a entrar en una sesión por correo electrónico.
Chat	Abre el panel Chat para enviar un mensaje de chat instantáneo a un cliente o a otro representante del servicio de soporte.
Vídeo	Abre el panel Vídeo para enviar vídeo en directo a todos los participantes de la sesión de soporte. Debe tener una cámara de vídeo compatible conectada al ordenador.
Transferir archivo	Permite seleccionar una opción para transferir archivos desde el ordenador del cliente o a este. <ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de archivos básica: permite publicar uno o varios archivos en una ventana desde la cual los clientes podrán descargarlos en sus ordenadores. • Transferencia de archivos avanzada: permite examinar la estructura de directorios del ordenador del cliente y transferir archivos desde ese ordenador o a este.
Audio	Permite usar voz sobre IP (VoIP), un servicio de telefonía basado en Internet empleado para hablar con un cliente u otro representante que participe en una sesión de soporte.
Notas	Mientras está prestando soporte a un cliente, permite tomar notas acerca de la sesión. Las notas se guardan y se convierten en parte del informe detallado de la sesión.

Pestaña Escritorio del panel del CSR

Opción.	Descripción
Solicitar vista	Envía a un cliente una solicitud para ver todo su escritorio. En cuanto el cliente acepta la solicitud, se abre una ventana de uso compartido en la que podrá ver el escritorio del cliente y cualquier acción que este realice en dicho escritorio.
Solicitar control	Envía a un cliente una solicitud para controlar todo su escritorio. En cuanto el cliente acepta la solicitud, se abre una ventana de uso compartido en la que podrá controlar de forma remota el escritorio del cliente.

Opción.	Descripción
Compartir vista	Envía a un cliente una solicitud para abrir una vista de su propio escritorio en el ordenador del cliente. En cuanto el cliente acepta la solicitud, se abre una ventana de uso compartido en el ordenador de este, en la que se muestra su escritorio. El cliente puede ver todas las acciones que realice en su escritorio.
Compartir el control	Envía a un cliente una solicitud para abrir una vista de su escritorio en el ordenador de este y permitirle controlar su escritorio. En cuanto el cliente acepta la solicitud, se abre una ventana de uso compartido en el ordenador de este, en la que se muestra su escritorio. El cliente tendrá el control total del escritorio.

Pestaña Aplicación del panel del CSR

Opción	Descripción
Solicitar vista	Envía a un cliente una solicitud para ver una aplicación en su ordenador. En cuanto el cliente acepta la solicitud, puede seleccionar una aplicación para compartir. Se abre una ventana de uso compartido en el ordenador, en la que podrá ver la aplicación del cliente y cualquier acción que este realice en dicha aplicación.
Solicitar control	Envía a un cliente una solicitud para controlar una aplicación en su ordenador. En cuanto el cliente acepta la solicitud, puede seleccionar una aplicación para compartir. Se abre una ventana de uso compartido en el ordenador, en la que podrá controlar de forma remota la aplicación del cliente.
Compartir vista	Envía a un cliente una solicitud para abrir una vista de la aplicación en su ordenador. En cuanto el cliente acepta la solicitud, usted podrá seleccionar una aplicación para compartirla. Se abre una ventana de uso compartido en el ordenador del cliente, en la que se mostrará la aplicación. El cliente podrá ver todas las acciones que usted realice en la aplicación.
Compartir el control	Envía a un cliente una solicitud para abrir una vista de la aplicación en su ordenador y permitir al cliente controlar la aplicación. En cuanto el cliente acepta la solicitud, usted podrá seleccionar una aplicación para compartirla. Se abre una ventana de uso compartido en el ordenador del cliente, en la que se mostrará la aplicación. El cliente tendrá el control total de la aplicación.
Vista de exploración compartida	Empieza automáticamente a visualizar la ventana desde la que el cliente accedió a la sesión, como la ventana de un explorador o de MS Outlook. Si durante la sesión termina la exploración compartida y necesita volver a utilizarla, puede comenzar la exploración según sea necesario. Nota La exploración compartida requiere WebACD. Consulte al administrador del sitio para obtener información adicional.
Control de la exploración compartida	Empieza automáticamente a controlar la ventana desde la que el cliente accedió a la sesión, como la ventana de un explorador o de MS Outlook. Si durante la sesión termina la exploración compartida y necesita volver a utilizarla, puede comenzar la exploración según sea necesario. Nota La exploración compartida requiere WebACD. Consulte al administrador del sitio para obtener información adicional.

Pestaña Sesión del panel del CSR

Opción	Descripción
Opciones de sesión	<p>Permite elegir un modo de visualización del software compartido. El modo seleccionado afecta a la calidad de la imagen y al rendimiento, ya que se comparte el escritorio o las aplicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estándar: ofrece una mejor calidad de imagen, pero reduce el rendimiento. • Muestreo de pantalla: ofrece un mejor rendimiento, pero reduce la calidad de imagen.
Grabar sesión	<p>Le permite grabar su sesión de soporte mediante la Grabadora de WebEx.</p> <p>Nota Este botón no está disponible si el administrador del sitio ha activado la grabación automática para su cuenta. En tal caso, las sesiones de soporte se graban de forma automática.</p>
Transferir control	<p>Transfiere el control de la sesión de soporte a otro representante del servicio de soporte, quien se convertirá en el representante principal.</p>
Transferir sesión	<p>Transfiere la sesión de soporte a un agente o una cola WebACD y sale de la sesión.</p> <p>Nota Esta opción está disponible solo si es un agente WebACD.</p>
Terminar sesión	<p>Finaliza la sesión de soporte. Si ha transferido el control a otro representante del servicio de soporte, esta opción le permite salir de la sesión en lugar de terminarla.</p>

Configuración manual del Gestor de soporte

Para dirigir una sesión de soporte con un cliente, tanto usted como el cliente deben instalar Remote Support en sus ordenadores.

A menos que las políticas del sistema o de la red lo restrinjan, Support Center instala automáticamente Remote Support en su ordenador la primera vez que inicia o se une a una sesión de soporte. La instalación solo dura un momento, por lo que normalmente no deberá experimentar ninguna demora al iniciar una sesión o entrar en ella.

Procedimiento

-
- Paso 1** Vaya al sitio Web de Support Center.
 - Paso 2** En la barra de navegación, expanda **Soporte**.
 - Paso 3** En **Descargas**, haga clic en **Descargue el Gestor de soporte para Windows**.
-



Administración de una sesión de soporte

- [Inicio de una sesión de soporte, página 7](#)
- [Grabación de una sesión de soporte, página 8](#)
- [Toma de anotaciones durante una sesión de soporte, página 9](#)
- [Invitación a un cliente a una sesión de soporte, página 9](#)
- [Invitación a otro representante del servicio de soporte a una sesión, página 10](#)
- [Asistencia a varios clientes en una única sesión de soporte, página 11](#)
- [Asistencia a otro representante del servicio de soporte, página 11](#)
- [Transferencia del control de una sesión de soporte, página 12](#)
- [Transferencia de una sesión a una cola o agente WebACD, página 13](#)
- [Obtención de permisos de un cliente de manera automática, página 14](#)
- [Uso del chat, página 14](#)
- [Finalización de una sesión de soporte, página 15](#)

Inicio de una sesión de soporte

Una sesión de Remote Support proporciona un entorno en el que puede interactuar con su cliente para solucionar problemas de productos.

Desactive la casilla de verificación **Correo electrónico** si no desea enviar en este momento una invitación a un cliente o a otro representante del servicio de soporte. Cuando esta casilla de verificación está seleccionada, aparece automáticamente una nueva ventana de mensaje de correo electrónico en la pantalla cuando inicia la sesión.

Si está utilizando el escritorio del CSR, mantenga la página de Remote Support abierta durante toda la sesión de soporte. La sesión finalizará si lo cierra o si abre otra página Web en la ventana del explorador en la que aparece.

Procedimiento

- Paso 1** Inicie sesión en el sitio Web de Support Center.
- Paso 2** Haga clic en **Iniciar** para iniciar la sesión de soporte. Dependiendo de su configuración de usuario y de la del sitio, el Gestor de soporte comienza una sesión en modo de una sesión o de varias sesiones.
- Paso 3** Si recibe una invitación de correo electrónico para una sesión de soporte remoto, escriba su dirección de correo electrónico de cliente y envíela.
- Paso 4** Si no recibe una invitación de correo electrónico, invite al cliente a la sesión de soporte de la siguiente manera:
- Si tiene el panel del CSR abierto, seleccione la pestaña **Herramientas** y haga clic en **Invitar**. Seleccione una opción en el panel Invitar.
 - Si está en una ventana de varias sesiones o si tiene disponible la bandeja de iconos, haga clic en **Invitar**. Seleccione una opción en el panel Invitar.
- Consejo** Un cliente también puede unirse a la sesión de soporte si accede al sitio Web de Support Center y, a continuación, selecciona **Unirse** en la barra de navegación.

Una vez que el cliente entra en la sesión, aparecerá la página Remote Support en el explorador Web del cliente.

- Paso 5** (Opcional) Invite a otro representante del servicio de soporte a su sesión accediendo otra vez al panel Invitar.
-

Grabación de una sesión de soporte

Use la grabadora de WebEx para crear una grabación de vídeo de todas las actividades en pantalla del ordenador, incluidos los movimientos del ratón y las anotaciones. También puede capturar audio sincronizado en la grabación.

La grabadora de WebEx está disponible en estas versiones:

- **Grabadora de reuniones locales:** esta grabadora capta actividad en pantalla y audio de una sesión de soporte y, a continuación, guarda los datos grabados en un archivo de grabación en el ordenador. Consulte la *Guía del usuario de la grabadora y el reproductor de WebEx* para obtener información sobre la grabadora.
- **Grabadora de reuniones basada en red:** esta grabadora capta la actividad en pantalla y el audio en un servidor de grabación WebEx, lo que permite ahorrar recursos del procesador y espacio en el disco duro del ordenador. Consulte la *Guía del usuario del reproductor de WebEx para archivos con formato de grabación avanzado (.arf)* para obtener información sobre esta grabadora.

Procedimiento

- Paso 1** Realice una de las siguientes acciones:
- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Sesión** y haga clic en **Grabar**.
 - En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en **Grabar**.

Si el administrador del sitio especificó una grabadora predeterminada, aparecerá el panel de la grabadora y la grabación comenzará de manera automática.

Si el administrador del sitio no ha especificado ninguna grabadora predeterminada, aparece el cuadro de diálogo Configuración de la grabadora de WebEx.

Paso 2 Seleccione la grabadora correspondiente.

Paso 3 (Opcional) Marque la opción **Establecer como predeterminada** para que esta grabadora sea la predeterminada.

Paso 4 Seleccione **Iniciar grabación**.

Aparece el panel de la grabadora y la grabación se inicia automáticamente.

Toma de anotaciones durante una sesión de soporte

Procedimiento

Paso 1 En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en **Sesión**.

Paso 2 En el menú Sesión, seleccione **Notas de la sesión**.

Paso 3 Escriba las notas en la ventana del panel y haga clic en **Guardar**.

Cuando finalice la sesión, se le pedirá que revise y edite las notas de la sesión. Cuando termina la sesión, las notas se guardan y se convierten en parte del informe de Detalles de la sesión.

Invitación a un cliente a una sesión de soporte

Puede invitar a uno o varios clientes a una sesión de soporte de estas formas:

- enviando un mensaje de correo electrónico de invitación;
- indicando al cliente que se una desde el sitio Web;
- enviando un mensaje instantáneo con un enlace para unirse.

Si invita a otro cliente a unirse a la sesión, el primer cliente recibe un mensaje para informarle una vez que el otro cliente se haya unido. En este tema se describe cómo invitar a un cliente a una sesión mediante el correo electrónico.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y haga clic en **Invitar**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en **Invitar**.

Aparecerá el cuadro de diálogo, o el panel, Invitar.

Paso 2 Seleccione **Cliente**.

Paso 3 Escriba la dirección de correo electrónico del destinatario en el cuadro de texto.

Paso 4 (Opcional) Asegúrese de que la casilla **Enviar usando mi propio programa de correo electrónico** esté marcada.

Si esta opción está seleccionada:

- Permite el envío de la invitación mediante su propio programa de correo electrónico, en lugar de mediante el Gestor de soporte.
- Ayuda a evitar que el filtro de correo no deseado del destinatario elimine su invitación.
- Ayuda a que el destinatario reciba la invitación con mayor rapidez.

Paso 5 Seleccione **Aceptar**.

Si selecciona la opción para enviar la invitación con su propio programa de correo electrónico, la invitación aparecerá en una nueva ventana de mensaje. El cliente recibe una invitación por correo electrónico con el enlace a la sesión de soporte.

Invitación a otro representante del servicio de soporte a una sesión

Puede invitar a otro representante del servicio de soporte a una sesión de soporte de estas formas:

- enviando un mensaje de correo electrónico de invitación;
- copiando este enlace de entrada en un mensaje instantáneo;
- indicando al representante del servicio de soporte que se una desde el sitio Web.

En este tema se describe cómo invitar a otro representante mediante el correo electrónico.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y haga clic en **Invitar**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en **Invitar**.

Aparecerá el cuadro de diálogo, o el panel, Invitar.

Paso 2 Para invitar, seleccione **Representante de soporte**.

Paso 3 Escriba la dirección de correo electrónico del representante del servicio de soporte en el cuadro de texto.

Paso 4 (Opcional) Asegúrese de que la casilla **Enviar usando mi propio programa de correo electrónico** esté marcada.

Si esta opción está seleccionada:

- Permite el envío de la invitación mediante su propio programa de correo electrónico, en lugar de mediante Support Center.
- Ayuda a evitar que el filtro de correo no deseado del destinatario elimine su invitación.
- Ayuda a que el destinatario reciba la invitación con mayor rapidez.

Si selecciona la opción para enviar la invitación con su propio programa de correo electrónico, la invitación aparecerá en una nueva ventana de mensaje. El representante del servicio de soporte recibe una invitación por correo electrónico con el enlace a la sesión de soporte.

Asistencia a varios clientes en una única sesión de soporte

Puede ayudar a varios clientes en una única sesión de soporte, o en varias sesiones de soporte. La opción para administrar varias sesiones la determina su sitio y los privilegios de este. El número máximo de clientes a los que puede ayudar simultáneamente lo establece el administrador del sistema.

Administración de una única sesión de soporte

Todos los clientes aparecen en la lista del panel Participantes. Para prestar asistencia a uno, solo tiene que seleccionar su nombre.

- Si usted o un cliente comparten un escritorio o aplicación, todos los participantes de la sesión de soporte pueden consultar el software compartido.
- Una vez conectado a un cliente diferente, todas las actividades compartidas actualmente finalizan de manera automática. Por ejemplo, si está compartiendo su aplicación o escritorio, o si está viendo la aplicación o el escritorio de un cliente, la ventana de uso compartido se cierra automáticamente.

Administración de varias sesiones remotas

Cada cliente se muestra en una pestaña de sesión distinta. Seleccione una pestaña para ayudar a un cliente.

Asistencia a otro representante del servicio de soporte

Si dispone de una cuenta de usuario en un sitio Web de Support Center, puede ayudar a otro representante del servicio de soporte del cliente en una sesión de soporte en curso a hacer lo siguiente:

- Observar cómo se comparte la aplicación y el escritorio.
- Participar en un chat.
- Ver el vídeo que está enviando el representante del servicio de soporte.
- Tomar el control de la sesión de soporte si el representante del servicio de soporte le transfiere el control.
- Convertirse en el representante del servicio de soporte principal, si el representante principal actual le transfiere la sesión.

Puede entrar en una sesión de soporte como ayudante desde:

- Un mensaje de correo electrónico de invitación, en caso de que el representante del servicio de soporte le haya enviado una.
- Un enlace en un mensaje instantáneo.
- El sitio Web de Support Center.

Ayuda a otro representante del servicio de soporte

Antes de comenzar

Asegúrese de que el representante del servicio del soporte que actualmente controla la sesión de soporte le proporciona el número de la sesión.

Procedimiento

Paso 1 Para unirse a una sesión de soporte desde el sitio Web de Support Center, inicie sesión en este sitio.

Paso 2 En la barra de navegación, expanda la opción **Proporcionar soporte** y seleccione **Asistir a sesión**. Aparece la página **Asistir a la sesión de soporte en curso**.

Paso 3 Escriba el número de sesión de soporte en el cuadro de texto y seleccione **Entrar**. Ahora es asistente de la sesión de soporte.

Como asistente del representante del servicio de soporte, no tiene control sobre la sesión de soporte. Sin embargo, el representante del servicio de soporte principal puede transferirle el control o entregarle la sesión por completo.

Transferencia del control de una sesión de soporte

Puede transferir el control de una sesión de soporte a otro representante del servicio de soporte que lo esté ayudando en la sesión. Esta opción es útil, por ejemplo, si necesita escalar una llamada.

Una vez transferida la sesión, puede permanecer en ella para observar cómo se comparte la aplicación y el escritorio, para participar en un chat y para ver vídeo. En cualquier momento, el representante del servicio de soporte a quien transfirió la sesión puede devolverle el control de esta.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Sesión**, haga clic en la flecha hacia abajo en el botón **Transferir sesión** y seleccione **Transferir control**.

Aparecerá el cuadro de diálogo Transferir control con una lista de todos los representantes del servicio de soporte que han entrado en la sesión como ayudantes.

- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión** y mantenga el cursor sobre **Transferir control** para ver una lista de todos los representantes del servicio de soporte que han entrado en la sesión como ayudantes.

Paso 2 Seleccione el nombre del representante del servicio de soporte en la lista. El representante del servicio de soporte controla ahora la sesión de soporte. Las funciones de control de la sesión ya no estarán disponibles para usted, a menos que el representante del servicio de soporte le devuelva el control de la sesión.

- Puede abandonar la sesión, pero no puede finalizarla a menos que se le haya devuelto el control.
- Todas las actividades de soporte terminan de manera automática, incluso el uso compartido de aplicaciones y escritorio, la transferencia de archivos, el chat, el vídeo y la grabación.
- Si inició una llamada de voz, esta continúa si el sistema al que le está transfiriendo el control admite los requisitos de llamada de voz.

Paso 3 (Opcional) Puede transferir y entregar la sesión a un agente o a una cola WebACD. Esta opción está disponible solo si es un agente WebACD.

Transferencia de una sesión a una cola o agente WebACD

Puede transferir una sesión de soporte a un agente WebACD o una cola de agentes WebACD. Esta opción es útil, por ejemplo, si necesita escalar una llamada y abandonar la sesión para poder prestar soporte a otro cliente. La opción para transferir una sesión está disponible solo si es un agente WebACD.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Sesión**, haga clic en la flecha hacia abajo en el botón **Transferir sesión** y seleccione **Transferir sesión**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión** y seleccione **Transferir sesión**.

Aparecerá el cuadro de diálogo Transferir sesión.

Paso 2 Realice una de las siguientes acciones:

- Seleccione la pestaña **Colas** y seleccione una cola. Solo puede seleccionar una cola.
- Seleccione uno o varios agentes WebACD en la pestaña **Agentes**.

Paso 3 (Opcional) Escriba un mensaje personal a un agente o a todos los agentes disponibles en una cola. El mensaje puede contener hasta 345 caracteres.

La sesión se entrega a la cola o al agente WebACD para que resuelva el problema y su participación finaliza. La sesión se cierra automáticamente. Si inició una llamada de voz, esta finalizará.

Obtención de permisos de un cliente de manera automática

Procedimiento

- Paso 1** Efectúe una solicitud para realizar una actividad de soporte, como ver o controlar una aplicación del cliente. La solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente.
- Paso 2** Pida verbalmente al cliente que marque **Otorgar permiso para todas las acciones durante esta sesión sin volver a preguntar** y seleccione **Aceptar**.
Ahora puede ver o controlar libremente las aplicaciones, ver o controlar el escritorio, transferir archivos o grabar una sesión.
-

Uso del chat

Tanto usted como el cliente pueden iniciar una sesión de chat. Si se proporciona en su sitio, el panel Chat podría mostrar la opción Frase rápida. Esta función la activa el administrador del sitio para que esté disponible para los agentes de soporte del cliente.

Procedimiento

- Paso 1** Realice una de las siguientes acciones:
- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y haga clic en **Chat**.
 - En la barra móvil de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el icono **Chat**.

Aparecerá el panel Chat.

- Paso 2** Para **Enviar a**, seleccione un usuario. Si desea enviar un mensaje a todos los participantes de la sesión, seleccione **Todos los participantes**.
- Paso 3** Si tiene la función Frase rápida habilitada en el sitio, seleccione una frase de uso común.
- Paso 4** Si no tiene la función Frase rápida habilitada en el sitio, escriba un mensaje en el recuadro.
- Paso 5** Seleccione **Enviar**.
El destinatario seleccionado recibirá el mensaje de chat en el panel Chat.
Los mensajes que envíe un cliente o un representante del servicio de soporte aparecerán en el panel Chat.
-

Finalización de una sesión de soporte

Puede finalizar una sesión de soporte en cualquier momento; el cliente no puede hacerlo. Sin embargo, los clientes pueden salir de una sesión de soporte en cualquier momento haciendo clic en **Abandonar la sesión** en la página de Remote Support.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Sesión** y haga clic en **Terminar sesión**.
- En la barra móvil de iconos, haga clic en el botón **Sesión** y seleccione **Terminar sesión**.
- En la ventana de varias sesiones, seleccione la pestaña de la sesión que desea terminar, haga clic en el botón **Sesión** y seleccione **Terminar sesión**.

Paso 2 Haga clic en **Aceptar** para confirmar la acción.



Uso de llamada de voz

- [Descripción general de las llamadas de voz, página 17](#)
- [Inicio o finalización de una llamada de voz, página 17](#)
- [Asignación de permiso a un participante para hablar en una llamada de voz, página 18](#)
- [Salida de una llamada de voz o entrada de nuevo, página 19](#)
- [Configuración de las opciones de llamada de voz, página 19](#)

Descripción general de las llamadas de voz

La opción Llamada de voz (que funciona con GIPS) permite a los participantes de sesiones de soporte hablar entre sí si sus ordenadores están habilitados para usar voz sobre IP (VoIP), un servicio de telefonía basado en Internet. En una sesión con llamada de voz pueden hablar un máximo de dos participantes a la vez. Como representante del servicio de soporte, usted pasa el micrófono para determinar qué participante puede hablar.

Inicio o finalización de una llamada de voz

Este procedimiento está dirigido a los representantes del servicio de soporte.

Una vez que inicia una llamada de voz durante una sesión de soporte, cualquier participante o representante del servicio de soporte cuyo sistema esté habilitado para VoIP (VoIP), un servicio de telefonía basado en Internet, puede unirse a la llamada de voz.

Para participar en una llamada de voz, su cliente debe utilizar unos auriculares con micrófono.

Antes de iniciar una llamada de voz:

- Asegúrese de que su ordenador dispone de una tarjeta de sonido y, o bien altavoces, o un micrófono, o unos auriculares con micrófono integrado. Para obtener una mejor calidad de audio y mayor comodidad, utilice auriculares de ordenador con micrófono de alta calidad.
- Si aún no lo ha hecho, utilice el Asistente para la configuración de audio para ajustar la configuración del ordenador para las llamadas de voz. Consulte [Configuración de las opciones de llamada de voz, en la página 19](#).

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y haga clic en **Llamada de voz**.
- En la bandeja de iconos, o en el cliente de varias sesiones, haga clic en **Llamada de voz**.

Paso 2 Seleccione **Iniciar llamada de voz**.

Sucede lo siguiente:

- Aparece el cuadro de diálogo Volumen.
- Aparece un indicador de llamada de voz junto a su nombre.
- Aparece automáticamente el cuadro de mensaje Unirse a llamada de voz en la ventana de sesión del cliente. A continuación, el cliente podrá elegir si desea participar en la sesión con llamada de voz.

Paso 3 Para finalizar una llamada de voz, realice una de las opciones siguientes:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y haga clic en la flecha hacia abajo de **Llamada de voz**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en **Llamada de voz**.

Paso 4 Seleccione **Terminar llamada de voz**.

A pesar de que la llamada de voz finaliza, la sesión de soporte continúa hasta que la finalice.

Asignación de permiso a un participante para hablar en una llamada de voz

Este procedimiento está dirigido a los representantes del servicio de soporte.

Una vez iniciada una llamada de voz, puede hablar con un máximo de dos participantes a la vez. Para especificar el participante que puede hablar, debe pasarle el micrófono a un cliente o a otro representante del servicio de soporte.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y haga clic en la flecha hacia abajo de **Llamada de voz**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en **Llamada de voz**.

Paso 2 Seleccione **Pasar micrófono a** y seleccione el nombre del participante al que quiera permitir hablar.

El indicador Llamada de voz situado junto al nombre del participante cambia a verde. El participante podrá hablar hasta que pase el micrófono a otro participante.

Salida de una llamada de voz o entrada de nuevo

Este procedimiento está dirigido a un cliente o a otro representante del servicio de soporte.

Durante una sesión de soporte, el cliente o un representante del servicio de soporte del asistente pueden dejarle una llamada de voz sin abandonar la sesión y volver a entrar en la llamada de voz en cualquier momento.

Procedimiento

- Paso 1** Para salir de una llamada de voz, indique al cliente que haga clic en la flecha hacia abajo del botón **Llamada de voz** y que seleccione **Salir de la llamada de voz**.
- Paso 2** Para volver a unirse a una llamada de voz, indique al cliente que haga clic en la flecha hacia abajo del botón **Llamada de voz** y que seleccione **Unirse a la llamada de voz**.
-

Configuración de las opciones de llamada de voz

Este procedimiento está dirigido a los representantes del servicio de soporte y a los clientes.

Procedimiento

- Paso 1** Para usar el Asistente para la configuración de audio para la llamada de voz:
- Haga clic en el botón **Llamada de voz**.
 - Seleccione **Asistente para la configuración de audio** y siga las instrucciones para especificar la configuración.
- Paso 2** Para ajustar el volumen del altavoz o del micrófono:
- Haga clic en el botón **Llamada de voz**.
 - Seleccione **Volumen** y configure y ajuste el volumen del altavoz y el micrófono.
-



Administración del ordenador de un cliente

- [Descripción general de la administración del ordenador de un cliente, página 21](#)
- [Visualización de la información del sistema del cliente, página 21](#)
- [Visualización de una lista de guiones disponibles, página 22](#)
- [Almacenamiento e impresión de la información del ordenador de un cliente, página 24](#)
- [Descripción general de la conexión al ordenador de un cliente como otro usuario, página 24](#)
- [Reinicio del ordenador del cliente, página 25](#)

Descripción general de la administración del ordenador de un cliente

En esta sección se describen las tareas que pueden ayudar a diagnosticar y resolver problemas de hardware y software en el ordenador del cliente.



Nota

El administrador del sitio puede desactivar las características del servicio técnico que se describen aquí en una cola de WebACD. Si estas características no aparecen en el sitio, póngase en contacto con el administrador del sitio para obtener asistencia.

Visualización de la información del sistema del cliente

Durante una sesión de soporte puede ver información detallada sobre el ordenador de un cliente, previo permiso de este. Esta información puede ayudar a diagnosticar y reparar el ordenador de un cliente. Si usted o el cliente realizan cambios en el sistema, puede reiniciar el ordenador del cliente de manera remota y, a continuación, consultar los cambios en la información del sistema.

Cuando se muestra la información del ordenador de un cliente, puede imprimirla o guardarla en un archivo.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, en **Información del cliente**, haga clic en **Información del sistema**.
- En la bandeja de iconos, haga clic en **Información del sistema del cliente**.
- En la ventana de varias sesiones, seleccione la pestaña **Información del sistema** del cliente.

El sistema solicita permiso al cliente para ver la información del sistema. Cuando el cliente otorgue el permiso, aparecerá la ventana Información del sistema.

Paso 2 (Opcional) En la lista de la izquierda, seleccione una categoría para mostrar un panel con la información correspondiente.

Paso 3 (Opcional) Para ver la información más reciente del sistema, haga clic en **Actualizar**.

Visualización de una lista de guiones disponibles

Un guion personalizado es un guion que usted o cualquier CSR puede crear para ejecutar en el ordenador de un cliente. Tal guion, una vez creado, suele ser útil en otras sesiones de soporte.

Puede crear guiones usados con frecuencia y almacenarlos en la Biblioteca de guiones personalizados para seleccionarlos y cargarlos, según sea necesario, durante una sesión de soporte.

Procedimiento

Paso 1 Inicie sesión en el sitio Web de Support Center.

Paso 2 En la barra de navegación izquierda, seleccione **Biblioteca de guiones**. Aparece el cuadro de diálogo Biblioteca de guiones del cliente.

Puede crear, modificar, publicar o eliminar guiones de clientes en la Biblioteca de guiones personalizados. Haga clic en el encabezado de cualquier columna para ordenar los guiones.

Creación y publicación de un guion personalizado

Puede editar o eliminar cualquier guion personalizado que cree.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Agregar nuevo guion**.

Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar nuevo guion.

Paso 2 Para Nombre del guion, especifique un nombre exclusivo.

Paso 3 Elija una categoría.
El administrador del sitio crea las categorías.

Paso 4 (Opcional) Introduzca una descripción para aclarar el objetivo del guion.

Paso 5 Seleccione **Publicar en biblioteca de guiones**, si quiere que este guion esté disponible para usted y otros CSR durante sesiones de soporte.

Paso 6 Seleccione **Examinar** para dirigirse al archivo de ejecución del guion.

Paso 7 Si es preciso indicar otro guion como entrada para el guion de ejecución, seleccione **Examinar**.

Paso 8 Haga clic en **Enviar** o en **Aceptar**.

Si el guion contiene errores, por ejemplo, si ya existe el nombre, puede corregirlos. Una vez enviado correctamente el guion, se crea un guion nuevo y se muestra en la biblioteca de guiones.

Modificación o eliminación de un guion personalizado

Procedimiento

Paso 1 Inicie sesión en el sitio Web de Support Center.

Paso 2 En la barra de navegación izquierda, seleccione **Biblioteca de guiones**.
Aparece el cuadro de diálogo Biblioteca de guiones del cliente.

Paso 3 Seleccione **Editar** o **Eliminar** en la columna Acciones.

- Editar: permite modificar la descripción del guion, incluido el cambio del archivo de ejecución o del archivo de entrada necesario para el archivo de ejecución, si lo hay.
 - Eliminar: puede confirmar la solicitud de eliminación para suprimir el guion de la biblioteca. Solo puede eliminar los guiones que haya creado.
-

Ejecución de un guion personalizado durante una sesión

Mientras está en una sesión con un cliente, puede cargar y ejecutar uno o varios guiones personalizados en el ordenador del cliente para evaluar y resolver problemas rápidamente.

- Los guiones pueden tener un tamaño máximo de 1 MB.
- Si hay varios guiones, se ejecutarán en el orden que especifique aquí.
- En una ventana de varias sesiones, la ejecución de guiones puede proceder de forma simultánea en varias sesiones
- Haga clic en el encabezado de cualquier columna para ordenar la biblioteca de guiones.

Procedimiento

- Paso 1** En el menú de la consola del CSR, seleccione **Ordenador del cliente > Biblioteca de guiones personalizados**. Aparece el cuadro de diálogo Biblioteca de guiones personalizados con una lista de guiones disponibles para su sitio.
- Paso 2** Use los botones **Subir** o **Bajar** para ordenar guiones.
- Paso 3** Seleccione **Ejecutar guiones**.
Los guiones se ejecutan en carpetas temporales. Cuando concluya la ejecución del guion, en el ordenador del cliente no permanecerá nada.
Se solicita permiso al cliente. Después de recibir el permiso, los guiones se ejecutan en el ordenador del cliente.
La salida del registro del guion se muestra en la ventana Chat, junto con cualquier error que se haya producido. El registro también está disponible en el informe Detalles de la sesión.
-

Almacenamiento e impresión de la información del ordenador de un cliente

Si ver información sobre el ordenador de un cliente, puede guardar dicha información en un archivo de texto (.txt) o imprimirla en una impresora conectada al ordenador.

El Gestor de soporte muestra las categorías de información del ordenador de un cliente en paneles diferentes. Sin embargo, el archivo guardado o impreso contiene la información del sistema de todas las categorías. No es necesario guardar o imprimir cada categoría de información de manera individual.

Procedimiento

- Paso 1** Muestre la información del ordenador del cliente. Para obtener instrucciones, consulte [Visualización de la información del sistema del cliente](#), en la página 21.
- Paso 2** En la ventana de información del sistema, realice una de las siguientes acciones:
- Para guardar la información en un archivo, haga clic en **Guardar**.
 - Para imprimir la información, haga clic en **Imprimir**.
-

Descripción general de la conexión al ordenador de un cliente como otro usuario

Durante una sesión de soporte, puede conectarse al ordenador de un cliente como un usuario diferente. Por ejemplo, es posible que necesite conectarse al ordenador utilizando una cuenta de administrador para realizar

actividades adicionales. Si el ordenador del cliente está conectado a una red interna, debe conectarse utilizando una cuenta en esa red.

Al iniciar sesión como un usuario diferente, se cierra temporalmente la sesión del cliente en el ordenador. Para usuarios de Windows 7 y Windows Vista, todas las aplicaciones que están en ejecución en el ordenador del cliente se cerrarán.

Puede desconectarse del ordenador del cliente en cualquier momento de la sesión y conectar al cliente automáticamente a su ordenador. Si está conectado al ordenador del cliente al terminar la sesión, el Gestor de soporte vuelve a conectar al cliente a su ordenador automáticamente.

Conexión al ordenador de un cliente como un usuario diferente

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, en **Información del cliente**, seleccione **Conectarse como usuario diferente**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión** y seleccione **Ordenador del cliente > Conectarse como usuario diferente**.

Aparecerá un mensaje que le informará de que el cliente ha recibido su solicitud para conectarse a su ordenador. La solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso haciendo clic en el botón **Aceptar** del cuadro de mensaje.

Paso 2 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador.

Si el cliente aprobó la solicitud, aparecerá el cuadro de diálogo Conectarse al ordenador del cliente.

Paso 3 Escriba la información solicitada de la cuenta y haga clic en **Aceptar**.

Paso 4 Para cerrar sesión en el ordenador del cliente, realice una de las acciones siguientes:

- En el panel del CSR, en **Información del cliente**, seleccione **Desconectar**.
 - En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión** y seleccione **Ordenador del cliente > Cerrar sesión [nombre de usuario]**.
-

Reinicio del ordenador del cliente

Durante una sesión de soporte, puede reiniciar el ordenador de un cliente de manera remota. Una vez que se reinicia el ordenador del cliente, este puede volver a entrar en la sesión de soporte automáticamente sin tener que introducir el número de sesión u otra información.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, en **Información del cliente**, haga clic en **Reiniciar ordenador**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión** y seleccione **Ordenador del cliente > Reiniciar**.

Aparecerá un mensaje donde se le informa de que el cliente ha recibido su solicitud para reiniciar su ordenador. La solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso haciendo clic en el botón **Aceptar** del cuadro de mensaje.

Paso 2 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador. El ordenador del cliente se reinicia. El cliente debe volver a conectarse al ordenador o la red. Aparecerá un mensaje en la pantalla del cliente, lo que le permitirá volver a entrar en la sesión de soporte.



Transferencia de archivos

- [Descripción general de la transferencia de archivos, página 27](#)
- [Uso de la transferencia de archivos básica, página 27](#)
- [Transferencia avanzada de archivos, página 28](#)

Descripción general de la transferencia de archivos

Si el sitio lo permite, durante una sesión de soporte es posible transferir archivos al ordenador de un cliente o desde este. Por ejemplo, puede enviar revisiones o actualizaciones al ordenador de un cliente, o cargar archivos de registro desde el ordenador del cliente al suyo para realizar posteriores análisis.

Hay dos opciones de transferencia de archivos hacia y desde el ordenador del cliente, dependiendo de la configuración de su sitio y la cuenta de usuario.

- **Básica:** permite publicar uno o más archivos para que un cliente los descargue durante una sesión de soporte.
- **Avanzada:** permite transferir de forma simultánea uno o varios archivos, e incluso una carpeta completa, desde el ordenador del cliente o hasta este.

Uso de la transferencia de archivos básica

Durante una sesión de soporte puede publicar archivos alojados en su ordenador en una ventana que se muestra en la pantalla del cliente. El cliente puede, a continuación, descargar dichos archivos en su ordenador.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y haga clic en **Transferir archivo**.
En el cuadro de diálogo Elegir opción de transferencia de archivos, seleccione **Transferencia de archivos básica**.

- En la bandeja de iconos, haga clic en **Transferir archivo** y seleccione **Transferencia de archivos básica**.
- En la ventana de varias sesiones, haga clic en **Transferir archivo** y seleccione **Iniciar transferencia de archivos básica**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud de transferencia de archivos. La solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso haciendo clic en el botón **Aceptar** del cuadro de mensaje.

- Paso 2** Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador. Aparecerá la ventana Transferencia de archivos en su pantalla y en la del cliente.
- Paso 3** Seleccione **Compartir archivo**.
- Paso 4** Seleccione el archivo que desea publicar.
- Paso 5** Seleccione **Abrir**.
El archivo se muestra en la ventana **Transferencia de archivos**. El cliente selecciona el archivo y, a continuación, hace clic en **Descargar** para seleccionar un directorio a fin de recibir la transferencia.
- Paso 6** Para dejar de publicar archivos durante una sesión de soporte, en la barra de título de la ventana **Transferencia de archivos**, haga clic en **Finalizar transferencia de archivos**.
El Gestor de soporte cierra la ventana **Transferencia de archivos** en la pantalla del cliente.
-

Transferencia avanzada de archivos

La opción de transferencia avanzada de archivos proporciona dos modos de transferir archivos:

- Si el sitio lo permite y está en modo compartido, su cliente concede permiso y puede ver todas las acciones que puede llevar a cabo al transferir archivos. El cliente puede detener la transferencia de archivos en cualquier momento.
- En modo no compartido, el cliente concede permiso, pero no se pueden ver sus acciones ni detener la transferencia de archivos una vez que haya comenzado.

Puede realizar las siguientes tareas de transferencias de archivos:

- Transferir cualquier tipo de archivo hacia o desde el ordenador del cliente en cualquier momento, o mientras visualiza o controla el escritorio de un cliente. Se pueden transferir archivos de hasta 150 MB de una vez.
- Acceder a los archivos de la red del cliente, si las unidades están asignadas al ordenador del cliente y su servicio de Support Center incluye esta opción.
- Eliminar archivos en el ordenador del cliente.
- Renombrar archivos en el ordenador del cliente.

**Importante**

No podrá realizar transferencias de archivos si usted u otro representante del servicio de soporte están visualizando o controlando una aplicación del cliente. Para transferir archivos al ordenador o desde este, deberá detener la función de uso compartido de aplicaciones.

Uso de la transferencia de archivos avanzada

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y haga clic en **Transferir archivo**.
En el cuadro de diálogo Elegir opción de transferencia de archivos, seleccione **Transferencia de archivos avanzada**.
- En la bandeja de iconos, haga clic en **Transferencia de archivos** y seleccione **Transferencia de archivos avanzada**.
- En la ventana de varias sesiones, haga clic en **Transferencia de archivos** y seleccione **Iniciar transferencia de archivos avanzada**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud de transferencia de archivos. El cliente le debe otorgar permiso haciendo clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 2 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador.

Cuando el cliente le otorgue el permiso, aparecerá la ventana **Transferencia de archivos de WebEx**. El directorio de archivos del ordenador aparece en el panel de la izquierda. El directorio de archivos del ordenador del cliente aparece en el panel de la derecha.

Paso 3 Seleccione la carpeta de destino en cualquiera de los paneles de la ventana **Transferencia de archivos** (es la carpeta a la que quiere transferir, eliminar o renombrar archivos).

Paso 4 En el otro panel, seleccione los archivos o la carpeta que desea transferir.

- Para crear una carpeta nueva, haga clic en **Carpeta nueva**.
- Para seleccionar varios archivos, mantenga pulsada la tecla **Ctrl** mientras hace clic en los archivos.
- Para eliminar o renombrar un archivo, haga clic con el botón secundario en el archivo.

Paso 5 Para transferir los archivos o carpetas de un ordenador a otro, haga clic en las flechas adecuadas.

Si no está utilizando el uso compartido del escritorio, aparecerá un mensaje en la pantalla del cliente en la que se le solicitará permiso para transferir, eliminar o renombrar el archivo. El cliente debe hacer clic en **Aceptar** para que la acción continúe.

Puede cancelar la transferencia de archivos si ya está en curso haciendo clic en **Abortar transferencia**.

Después de que el Gestor de soporte transfiera, elimine o cambie el nombre de un archivo, la barra de estado de la ventana **Transferencia de archivos de WebEx** muestra un mensaje para indicar que la acción ha finalizado.



Uso compartido de aplicaciones y escritorios

- Descripción general del uso compartido de aplicaciones y escritorios, página 31
- Inicio de la exploración compartida desde una sesión de hacer clic para conectarse, página 40
- Impresión de documentos desde el ordenador de un cliente, página 40
- Control de la vista de una aplicación o del escritorio de un cliente, página 41
- Especificación del modo de color para una aplicación o un escritorio compartidos, página 42
- Sugerencias sobre el uso compartido de aplicaciones y escritorios, página 42
- Realización de anotaciones en una aplicación o escritorio compartidos, página 43

Descripción general del uso compartido de aplicaciones y escritorios

El uso compartido le permite ver o controlar una aplicación, el explorador o todo el escritorio del cliente sin necesidad de ejecutar ninguna de las aplicaciones del cliente en el ordenador. De forma similar, un cliente puede ver y controlar sus aplicaciones o su escritorio.

- El uso compartido del escritorio es perfecto para ver y controlar varias aplicaciones a la vez, o para acceder a otras áreas del ordenador de un cliente. Puede simplemente ver el escritorio de un cliente, o bien verlo y controlarlo. Para obtener más información, consulte [Control del escritorio de un cliente, en la página 32](#).
- El uso compartido de aplicaciones es útil si desea realizar una demostración o resolver un problema de una aplicación en el ordenador del cliente y, en general, proporciona un mejor rendimiento que compartir el escritorio. Para obtener más información, consulte [Visualización de una aplicación de un cliente, en la página 35](#).
- La exploración compartida permite compartir de forma automática la ventana del explorador desde la que el cliente accedió originalmente a la sesión. Además, puede elegir explorar de modo compartido si surge la necesidad en una sesión. Para obtener más información, consulte [Inicio de la exploración compartida desde una sesión de hacer clic para conectarse, en la página 40](#).

**Nota**

- Para obtener sugerencias sobre cómo compartir de forma más eficaz, consulte [Sugerencias sobre el uso compartido de aplicaciones y escritorios](#), en la página 42.
- De manera predeterminada, el escritorio del cliente se muestra en una vista de pantalla completa en el ordenador.
- Un cliente puede volver a tomar el control del escritorio en cualquier momento haciendo clic en el escritorio. Usted también puede volver a tomar el control haciendo clic en la ventana en la que aparece el escritorio compartido.
- Un cliente puede otorgarle privilegios de visualización totales durante la sesión de soporte, para no tener que darle permiso cada vez que lo solicite. Para obtener más información, consulte [Obtención de permisos de un cliente de manera automática](#), en la página 14.

Visualización del escritorio de un cliente

Puede ver el escritorio de un cliente sin controlarlo.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Escritorio**.
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, seleccione la pestaña **Cliente** y, a continuación, la pestaña **Uso compartido**.

Paso 2 Seleccione **Solicitar vista**.

Aparece un mensaje que le informa de que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente le debe otorgar permiso haciendo clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador.

Una vez que el cliente le otorgue permiso, el escritorio del cliente aparece en una ventana de uso compartido de la pantalla. En la pantalla del cliente, aparecerá la ventana de vista del escritorio, que indica que el cliente está compartiendo su escritorio.

Nota Cuando visualiza el escritorio de un cliente, puede transferir archivos entre ambos ordenadores. Para obtener más información, consulte [Transferencia de archivos](#).

Control del escritorio de un cliente

Es posible controlar de forma remota todo el escritorio de un cliente.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Escritorio**.
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, seleccione la pestaña **Cliente** y, a continuación, la pestaña **Uso compartido**.

Paso 2 Seleccione **Solicitar control**.

Aparece un mensaje que le informa de que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente le debe otorgar permiso haciendo clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador.

Una vez que el cliente le otorgue permiso, el escritorio del cliente aparece en una ventana de uso compartido de la pantalla. En la pantalla del cliente, aparecerá la ventana de control del escritorio, que indica que el cliente está compartiendo su escritorio.

Paso 4 Para comenzar a controlar el escritorio, haga clic en la ventana de uso compartido de la pantalla.

Presentación de su escritorio a un cliente

Puede permitir a un cliente que vea su escritorio. La visualización del escritorio no permite al cliente controlarlo de forma remota.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Escritorio**.
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, seleccione la pestaña **Cliente** y, a continuación, la pestaña **Uso compartido**.

Paso 2 Seleccione **Compartir vista**.

Aparece un mensaje que le informa de que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente le debe otorgar permiso haciendo clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador.

Su escritorio aparecerá en una ventana de uso compartido de la pantalla del cliente. En su ordenador aparecerá la ventana **Vista del escritorio**, lo que indica que está compartiendo su escritorio.

Cesión del control de su escritorio a un cliente

Durante una sesión de soporte, puede otorgar el control del escritorio a un cliente. Si el cliente ya está visualizando el escritorio, puede permitirle que lo controle sin necesidad de detener la sesión de uso compartido del escritorio actual.



Precaución

Un cliente que tiene el control remoto del escritorio puede ejecutar cualquier programa y acceder a cualquier archivo del ordenador que no esté protegido por contraseña.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Escritorio**.
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, seleccione la pestaña **Cliente y**, a continuación, la pestaña **Uso compartido**.

Paso 2 Seleccione **Solicitar control**.

Aparece un mensaje que le informa de que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente le debe otorgar permiso haciendo clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador.

Su escritorio aparecerá en una ventana de uso compartido de la pantalla del cliente. En su ordenador aparecerá la ventana **Vista del escritorio**, lo que indica que está compartiendo su escritorio.

Paso 4 Indique al cliente que haga clic en la ventana de uso compartido.

Paso 5 Para retomar el control de su propio escritorio de forma temporal, haga clic en cualquier punto del escritorio.

Detención del uso compartido del escritorio

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la bandeja de iconos, seleccione el botón **Sesión**.
- En la barra de título de cualquier ventana abierta, haga clic en el botón **Uso compartido**.
- En la esquina inferior derecha del escritorio, haga clic en el icono **Uso compartido**.

Paso 2 En el menú que aparece, seleccione **Dejar de compartir**.

Visualización de una aplicación de un cliente

Puede ver una aplicación que se esté ejecutando en el ordenador del cliente. La visualización de una aplicación no permite al cliente controlarla de forma remota.

**Nota**

El cliente puede seleccionar aplicaciones adicionales para que usted las vea en el cuadro de diálogo Vista de aplicaciones, de forma que pueda ver varias aplicaciones de forma simultánea.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Aplicación**.
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, seleccione la pestaña **Cliente** y, a continuación, la pestaña **Uso compartido**.

Paso 2 Seleccione **Solicitar vista**.

Aparece un mensaje que le informa de que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente le debe otorgar permiso haciendo clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador.

En cuanto el cliente le otorgue permiso, aparecerá el cuadro de diálogo Ver aplicación en el ordenador del cliente.

Paso 4 Solicite al cliente que seleccione la aplicación que desea ver.

Si es necesario, explique al cliente cómo seleccionar una aplicación. Para obtener más información, consulte [Ayuda a un cliente para compartir una aplicación](#), en la página 36.

Cuando el cliente seleccione la aplicación que desea ver, esta aparecerá en una ventana de uso compartido de su ordenador.

Control de una aplicación de un cliente

En cuanto un cliente le otorgue permiso para controlar una aplicación, podrá controlar de forma remota cualquier aplicación del ordenador del cliente.

**Nota**

El cliente puede seleccionar aplicaciones adicionales para su control desde el cuadro de diálogo de control de aplicaciones, de forma que usted pueda controlar varias aplicaciones de forma simultánea.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Aplicación**.
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, seleccione la pestaña **Cliente** y, a continuación, la pestaña **Uso compartido**.

Paso 2 Seleccione **Solicitar control**.

Aparece un mensaje que le informa de que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente le debe otorgar permiso haciendo clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador.

En cuanto el cliente le otorgue permiso, aparecerá el cuadro de diálogo de control de aplicaciones en el ordenador del cliente.

Paso 4 Solicite al cliente que seleccione la aplicación deseada.

Si es necesario, explique al cliente cómo seleccionar una aplicación. Para obtener más información, consulte [Ayuda a un cliente para compartir una aplicación](#), en la página 36.

Cuando el cliente seleccione la aplicación que desea controlar, esta aparecerá en una ventana de uso compartido de su ordenador.

Paso 5 Para comenzar el control de la aplicación, haga clic en la ventana de uso compartido.

Nota

- Si ya está visualizando una aplicación de un cliente, solicitar el control remoto solo le permitirá controlar dicha aplicación. Si desea controlar otra aplicación, primero debe dejar de compartir la aplicación que está visualizando y, después, solicitar el control remoto.

Ayuda a un cliente para compartir una aplicación

Cuando el cliente acepte su solicitud para ver o controlar una aplicación, aparecerá el cuadro de diálogo de vista o de control de aplicaciones en la pantalla del cliente.

De forma predeterminada, el cuadro de diálogo muestra una lista de las aplicaciones que se están ejecutando actualmente en el ordenador del cliente.

Procedimiento

Paso 1 Indique al cliente que realice una de las siguientes acciones:

- Si la aplicación que desea ver o controlar está en ejecución, solicite al cliente que la seleccione en la lista y, a continuación, que haga clic en **Compartir**.
- Si la aplicación que desea ver o controlar no está en ejecución, indique al cliente que seleccione **Nueva aplicación**. Aparecerá el cuadro de diálogo Nueva aplicación, donde se muestra una lista de todas las

aplicaciones del ordenador. Solicite al cliente que seleccione la aplicación y que, a continuación, haga clic en **Compartir**.

Paso 2 Para dejar de compartir, pida al cliente que realice una de las acciones siguientes:

- En la bandeja de iconos, seleccione **Sesión > Dejar de compartir**.
- En la barra de título de cualquier ventana abierta, haga clic en **Uso compartido > Dejar de compartir**.
- En la esquina inferior derecha del escritorio, seleccione **Uso compartido > Dejar de compartir**.

Presentación de una aplicación a un cliente

Puede permitir a un cliente ver su aplicación. La visualización de la aplicación no permite al cliente controlarla de forma remota.

Es posible compartir varias aplicaciones al mismo tiempo. Para obtener más información, consulte [Uso compartido de varias aplicaciones](#), en la página 38.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Aplicación**.
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, seleccione la pestaña **Cliente** y, a continuación, la pestaña **Uso compartido**.

Paso 2 Seleccione **Solicitar control**.

Aparece un mensaje que le informa de que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente le debe otorgar permiso haciendo clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador.

Aparece el cuadro de diálogo de vista de aplicaciones, donde se muestra una lista de todas las aplicaciones de su ordenador.

Paso 4 Realice una de las siguientes acciones:

- Si la aplicación que desea compartir se está ejecutando en ese momento, selecciónela en la lista y haga clic en **Compartir**.
- Si la aplicación que desea compartir no se está ejecutando en ese momento, seleccione **Nueva aplicación**. Aparecerá el cuadro de diálogo Nueva aplicación, donde se muestra una lista de todas las aplicaciones de su ordenador. Seleccione la aplicación y haga clic en **Compartir**.

Si la aplicación aún no se está ejecutando, comenzará automáticamente.

Su aplicación aparecerá en una ventana de uso compartido de la pantalla del cliente.

Paso 5 Para detener el uso compartido de aplicaciones, realice una de las siguientes acciones:

- En la bandeja de iconos, seleccione el botón **Sesión > Dejar de compartir**.
 - En la barra de título de cualquier ventana abierta, haga clic en **Uso compartido > Dejar de compartir**.
 - En la esquina inferior derecha del escritorio, haga clic en el icono **Uso compartido > Dejar de compartir**.
-

Uso compartido de varias aplicaciones

Si ya está compartiendo una aplicación con un cliente, puede compartir aplicaciones adicionales de forma simultánea. Cada aplicación que comparta aparecerá en la ventana de uso compartido de la pantalla del cliente.

Otra alternativa es compartir varias aplicaciones mediante el uso compartido del escritorio de su ordenador. Para obtener más información, consulte [Presentación de su escritorio a un cliente](#), en la página 33.

Procedimiento

Paso 1 Realice cualquiera de las siguientes acciones:

- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión**.
- En la barra de título de la aplicación que está compartiendo actualmente, seleccione el menú **Uso compartido**.
- En la esquina inferior derecha del escritorio, haga clic en el botón **Uso compartido**.

Paso 2 En el menú que se abre, haga clic en **Seleccionar aplicación**.

Aparece el cuadro de diálogo de vista de aplicaciones, donde se muestra una lista de todas las aplicaciones que se están ejecutando en su ordenador.

Paso 3 Realice una de las siguientes acciones:

- Si la aplicación que desea compartir se está ejecutando en ese momento, selecciónela en la lista y haga clic en **Compartir**.
- Si la aplicación que desea compartir no se está ejecutando en ese momento, seleccione **Nueva aplicación**. Aparecerá el cuadro de diálogo Nueva aplicación, donde se muestra una lista de todas las aplicaciones de su ordenador. Seleccione la aplicación y haga clic en **Compartir**.

Su aplicación aparecerá en la ventana de uso compartido de la pantalla del cliente.

Cesión del control de su aplicación a un cliente

Puede ceder el control de una aplicación al cliente. Si ya está mostrando una aplicación a un cliente, puede permitirle que la controle de forma remota sin necesidad de detener la sesión de uso compartido de la aplicación actual.



Precaución

Un cliente que tiene el control remoto de una aplicación puede abrir cualquier archivo asociado con dicha aplicación del ordenador que no esté protegido por contraseña.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Aplicación**.
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.

Paso 2 Seleccione **Compartir control**.

Aparece un mensaje que le informa de que el cliente ha recibido su solicitud. La solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso haciendo clic en el botón **Aceptar** del cuadro de mensaje.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador.

- Si ya está mostrando una aplicación al cliente, este podrá hacer clic en la ventana de uso compartido para obtener el control de la aplicación. Vaya al paso 4.
- Si no está mostrando ninguna aplicación al cliente, aparecerá el cuadro de diálogo de control de aplicaciones que muestra una lista de todas las aplicaciones que se están ejecutando en su ordenador.

Paso 4 Si aparece un cuadro de diálogo de control de aplicaciones, realice una de las siguientes acciones:

- Si la aplicación que desea compartir se está ejecutando en ese momento, selecciónela en la lista y haga clic en **Compartir**.
- Si la aplicación que desea compartir no se está ejecutando en ese momento, seleccione **Nueva aplicación**. Aparecerá el cuadro de diálogo Nueva aplicación, donde se muestra una lista de todas las aplicaciones de su ordenador. Seleccione la aplicación y haga clic en **Compartir**.

Paso 5 Para retomar el control de su aplicación de forma temporal, haga clic en la aplicación.

Inicio de la exploración compartida desde una sesión de hacer clic para conectarse

Antes de aceptar una sesión a la que se accede desde un enlace de tipo "clic para conectar", la exploración compartida permite entrar en la sesión y empezar a compartir de forma automática la ventana desde la que el cliente accedió a la sesión, como la ventana de un explorador o la de MS Outlook. Puede ver o controlar la ventana del cliente.

Si durante la sesión termina la exploración compartida y necesita volver a utilizarla, puede iniciar la exploración según sea necesario.

La exploración compartida requiere WebACD. Consulte al administrador del sitio para obtener información adicional.

Antes de que empiece realmente la exploración compartida, se pide permiso al cliente, y este debe concederlo.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Escritorio**.
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, seleccione la pestaña **Cliente** y, a continuación, la pestaña **Uso compartido**.

Paso 2 Seleccione **Solicitar exploración compartida > Ver** o **Controlar**.

Aparece un mensaje que le informa de que el cliente ha recibido su solicitud. La solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso haciendo clic en el botón **Aceptar** del cuadro de mensaje.

Paso 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su ordenador.

La ventana en la que se debe hacer clic para conectarse desde la que el cliente convocó la sesión inicialmente se selecciona automáticamente como la ventana de uso compartido.

Si no está disponible la información de la ventana original, al cliente se le muestra el cuadro de diálogo de selección de aplicación estándar. El cliente puede seleccionar una aplicación para compartir.

Impresión de documentos desde el ordenador de un cliente

Mientras controla una aplicación o el escritorio de un cliente durante una sesión de soporte, podrá abrir un documento presente en el ordenador del cliente e imprimirlo en la impresora predeterminada del ordenador local de su ubicación.

Procedimiento

- Paso 1** En el ordenador remoto, abra el documento que desee imprimir.
- Paso 2** Abra las opciones de impresión para que aparezca la lista de impresoras y especifique las opciones de impresión. Esta lista muestra todas las impresoras disponibles desde el ordenador de Remote Access (el del CSR).
- Paso 3** Imprima el documento.
-

Control de la vista de una aplicación o del escritorio de un cliente

Mientras visualiza o controla el escritorio o una aplicación del cliente, puede especificar las siguientes opciones, que determinan cómo se muestra una aplicación o un escritorio compartidos en la pantalla:

- Mostrar la aplicación o escritorio compartidos en una vista en pantalla completa o en una ventana estándar. La vista en pantalla completa de una aplicación o escritorio compartido se ajusta a toda la pantalla y no incluye las barras de título ni las de desplazamiento.
- Ajustar a escala o cambiar el tamaño de una aplicación o un escritorio compartido para ajustarlo a la vista en pantalla completa o en una ventana estándar en la que aparece.

El administrador del sitio configura la vista predeterminada para su cuenta de usuario.

Un cliente también puede especificar estas opciones durante la visualización o el control del escritorio o la aplicación.

Procedimiento

- Paso 1** Realice cualquiera de las siguientes acciones:
- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en **Sesión**.
 - En la barra de título de la ventana de uso compartido, haga clic en **Uso compartido**.
- Paso 2** En el menú que aparece, seleccione **Ver** y, a continuación, elija una opción para ver el escritorio o aplicación compartidos.
- Paso 3** Si utiliza la opción de muestreo de pantalla para visualizar las aplicaciones o escritorios compartidos, también puede especificar el número de colores con los que ver la aplicación o escritorio compartidos. Para obtener más información, consulte [Especificación del modo de color para una aplicación o un escritorio compartidos, en la página 42](#).
-

Especificación del modo de color para una aplicación o un escritorio compartidos

Durante la visualización o el control de una aplicación o escritorio del cliente, puede elegir uno de los siguientes modos de color:

- **256 colores:** especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se mostrarán con una resolución de 256 colores en el visor de la pantalla. Esta opción requiere menos ancho de banda para compartir aplicaciones o escritorios que la opción Color de alta densidad, pero ofrece una menor calidad de imagen. Por lo tanto, esta opción es útil para un cliente que utilice una conexión de acceso telefónico para asistir a una sesión de soporte.
- **Color de alta densidad (16 bits):** especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se mostrarán con una resolución de colores de 16 bits en el visor de la pantalla. Esta opción requiere más ancho de banda que la opción **256 colores**, pero ofrece una mejor calidad de imagen.

El administrador del sitio configura el modo de color predeterminado para la cuenta de usuario.

Un cliente también puede especificar un modo de color durante la visualización o el control de su escritorio o aplicación.

Procedimiento

Paso 1 Realice cualquiera de las siguientes acciones:

- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en **Sesión**.
- En la barra de título de la ventana de uso compartido, haga clic en **Uso compartido**.

Paso 2 En el menú que aparece, elija **Modo de color** y, a continuación, seleccione la opción de color.

Sugerencias sobre el uso compartido de aplicaciones y escritorios

A continuación, se incluyen algunas sugerencias sobre cómo compartir el software con mayor eficacia durante una sesión de soporte:

- Para mejorar el rendimiento del uso compartido del escritorio y aplicaciones, indique al cliente que cierre todas las aplicaciones que no necesite ver o controlar. Al cerrar dichas aplicaciones, se ahorra memoria y recursos del procesador del ordenador del cliente y, por lo tanto, permite que el software del cliente remoto pueda enviar imágenes rápidamente durante una sesión. Asimismo, para asegurarse de que dispone del máximo de ancho de banda para compartir, solicite al cliente que cierre todas las aplicaciones que utilicen ancho de banda, como los programas de chat o mensajería instantánea y los que reciben streaming de audio o vídeo desde Internet.

- Si al compartir aplicaciones ve un patrón sombreado en la pantalla, se debe a que el cliente está cubriendo una aplicación compartida con otra ventana en el escritorio del ordenador del cliente. Indique al cliente que mueva o cierre la otra ventana.
- Puede mejorar el rendimiento del uso compartido del escritorio y aplicaciones reduciendo el número de colores con que se muestra el software compartido. Para obtener más información, consulte [Especificación del modo de color para una aplicación o un escritorio compartidos](#), en la página 42.
- Se recomienda que tanto usted como el cliente utilicen una conexión a Internet dedicada de alta velocidad para el uso compartido de una aplicación o escritorio. Si usted o el cliente utilizan conexiones a Internet de acceso telefónico, puede que noten cierto retraso al ver o interactuar con una aplicación compartida. En dicho caso, puede ajustar la calidad de la visualización para mejorar el rendimiento.

Realización de anotaciones en una aplicación o escritorio compartidos

Al compartir su escritorio o aplicación, o al ver y controlar el escritorio o aplicación del cliente, puede utilizar las herramientas de anotación para dibujar e ilustrar información en la pantalla compartida.

Todos los participantes de la sesión de soporte pueden ver las anotaciones a medida que se hacen.



Nota

Si desea realizar anotaciones en el escritorio o la aplicación y, en ese momento, el cliente lo está controlando de forma remota, antes de poder abrir el panel Anotación debe retomar el control de la aplicación o escritorio.

Para volver a utilizar o controlar de forma remota una aplicación o escritorio compartidos, antes debe detener el modo de anotación.

Procedimiento

- Paso 1** En la bandeja de iconos que aparece durante el uso compartido del escritorio o las aplicaciones, seleccione **Anotación**.
Si el botón Anotación no aparece en la bandeja de iconos, seleccione **Sesión > Panel de anotación**.
Se inicia el modo de anotación y el puntero del ratón se convierte en una herramienta para resaltar con la que podrá realizar anotaciones.
- Nota** El cliente también puede comenzar a realizar anotaciones.
- Paso 2** (Opcional) En el panel Anotación, seleccione otra herramienta para realizar anotaciones, teniendo en cuenta lo siguiente:
- Para borrar todas las anotaciones, haga clic en la flecha hacia abajo situada a la derecha del botón **Borrador > Borrar todas las anotaciones**.
 - Para borrar anotaciones concretas, haga clic en **Borrador** y seleccione la anotación que quiera borrar.
 - Para desactivar la herramienta Borrador, seleccione **Borrador**.

- Para realizar una captura de pantalla del escritorio, seleccione el botón **Captura de pantalla** del panel Anotación y especifique la información para guardar su archivo.

Paso 3 Para detener el modo de anotación, haga clic con el botón secundario en la barra de título del panel y seleccione **Cerrar Panel**.

El panel Anotación se cierra y el icono Anotación no aparece en la bandeja de iconos. Puede volver a iniciar el modo de anotación haciendo clic en **Seleccionar panel > Anotación**.



Uso de vídeo

- [Descripción general del uso del vídeo, página 45](#)
- [Requisitos mínimos para conferencias de vídeo, página 45](#)
- [Envío de vídeo, página 46](#)
- [Ajuste de la salida de vídeo, página 47](#)

Descripción general del uso del vídeo

Cuando se usa vídeo para personalizar y mejorar la sesión de soporte, es posible hacer lo siguiente:

- Dejar que el cliente pueda verlo mientras le proporciona asistencia.
- Hablar como si estuvieran frente a frente, en caso de que el cliente pueda enviar vídeo.
- Mostrar un objeto sobre el que se habla.

No es necesario que los participantes dispongan de equipo especial para ver el vídeo.

Requisitos mínimos para conferencias de vídeo

Una vez iniciada una sesión de soporte, WebEx detecta automáticamente la cámara web. La mayor parte de las cámaras que se conectan al puerto USB o paralelo del ordenador son compatibles. La calidad del vídeo puede variar en función de la cámara que utilice.

WebEx admite vídeo de alta calidad con una resolución de hasta 360p (640 x 360). Si el sitio o la reunión no admiten vídeo de alta calidad, se usa el vídeo estándar.

Todo sistema que cumpla los siguientes requisitos podrá enviar y recibir vídeo de alta calidad.

Modo de vídeo	Qué necesita
Envío	<ul style="list-style-type: none"> • Una cámara web capaz de producir vídeo de alta calidad. WebEx es compatible con la mayoría de las cámaras de este tipo. • Un ordenador con al menos 1 GB de RAM y un procesador de doble núcleo. • Una conexión de red rápida.
Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Un ordenador con al menos 1 GB de RAM y procesador de un núcleo. • Una conexión de red rápida.

Envío de vídeo

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En el panel del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y haga clic en **Vídeo**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el icono **Vídeo**.

Aparecerá el panel de vídeo.

Paso 2 Seleccione **Iniciar mi vídeo**.

El cliente podrá transmitir vídeo únicamente después de que usted lo haga.

Paso 3 Pida al cliente que comparta el vídeo seleccionado **Iniciar mi vídeo**.

- Para el CSR, el vídeo del CSR aparecerá en la pantalla pequeña y el vídeo del cliente, en la pantalla grande.
- Para el cliente, el vídeo del CSR aparecerá en la pantalla grande y el vídeo del cliente, en la pantalla pequeña.
- Independientemente del número de participantes en la sesión, solo dos podrán transmitir vídeo: el cliente primario y el CSR.

Paso 4 Para cerrar el panel de vídeo, seleccione el icono de minimizar en la esquina superior derecha del panel.

Precaución Al minimizar el vídeo, no se detendrá su transmisión. El icono de vídeo parpadeará para informarle de que los participantes siguen recibiendo el vídeo.

Paso 5 Si usted o el cliente quieren dejar de enviar vídeo, seleccione **Detener mi vídeo**.

Ajuste de la salida de vídeo

Cuando se envía vídeo durante una sesión de soporte, es posible ajustar la salida de vídeo para controlar estos parámetros:

- La calidad de la imagen de vídeo.
- La resolución (o el tamaño) de la imagen de vídeo.
- Otros parámetros que admita la cámara, como la iluminación y el contraste.

Si hay más de una cámara conectada al ordenador, también podrá seleccionar la que desea utilizar.

Procedimiento

- Paso 1** En el panel del vídeo, seleccione **Opciones**.
- Paso 2** Ajuste las opciones de vídeo según sus necesidades.
- Paso 3** (Opcional) Para seleccionar otra cámara de vídeo, en la lista desplegable **Dispositivo de captura**, seleccione la cámara que desea utilizar.
-



Reunión instantánea con Reunirse ahora

- [Creación de valores predeterminados para sesiones instantáneas, página 49](#)
- [Inicio de una sesión instantánea desde el sitio de WebEx, página 50](#)
- [Instalación de las Herramientas de productividad de WebEx, página 50](#)
- [Inicio de una reunión instantánea, página 51](#)
- [Desinstalación de las Herramientas de productividad de WebEx, página 54](#)

Creación de valores predeterminados para sesiones instantáneas

La configuración que especifique se aplica a las sesiones instantáneas iniciadas con **Iniciar sesión** desde el sitio de WebEx y desde **Reunirse ahora** en las Herramientas de productividad de WebEx del escritorio.

Procedimiento

- Paso 1** Inicie sesión en el sitio web del servicio de WebEx.
- Paso 2** Seleccione **Preferencias** (en la barra de navegación izquierda).
- Paso 3** Seleccione **Configuración de "Reunirse ahora"** para expandir esta sección.
- Paso 4** Especifique las opciones predeterminadas para sus reuniones instantáneas:
- Seleccione el tipo de reunión predeterminado.
 - Si quiere utilizar una plantilla de sesión con los valores de reunión predefinidos, seleccione dicha plantilla.
 - Especifique el tema de sesión predeterminado y la contraseña.
 - Si la empresa requiere un código de seguimiento para identificar el departamento, proyecto u otra información, especifíquelo.
 - Seleccione las opciones para la conexión de audio:
 - Especifique si está usando audio de WebEx, otro servicio de teleconferencia, o si solo se conecta al audio a través de su ordenador (solo VoIP).

- Si el sitio permite conferencias personales, introduzca su número de cuenta de conferencia personal.
- Si el sitio utiliza audio de MeetingPlace, especifique dicha información.
- Si quiere aprobar solicitudes para usuarios que se unan a sus sesiones de soporte, seleccione **Solicitar mi aprobación cuando alguien se una**.
- Si quiere que la sesión de soporte aparezca en la página Sala de reuniones personales para poder proporcionar a sus clientes la URL de esta página a fin de que se unan a la sesión, seleccione **Mostrar sesión de soporte en sala de reuniones personales**.

Paso 5 Seleccione **Guardar**.

Inicio de una sesión instantánea desde el sitio de WebEx

Procedimiento

- Paso 1** Si no lo ha hecho ya, configure los parámetros predeterminados de la reunión instantánea. Para obtener más información, consulte [Creación de valores predeterminados para sesiones instantáneas](#), en la página 49.
- Paso 2** Inicie sesión en el sitio de WebEx y seleccione **Support Center**.
- Paso 3** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Proporcionar soporte > Iniciar una sesión**.
- Paso 4** Seleccione el tipo de sesión o mantenga el tipo de sesión predeterminado.
- Paso 5** Si la empresa precisa de códigos de seguimiento, selecciónelos.
- Paso 6** Seleccione **Iniciar**.
-

Instalación de las Herramientas de productividad de WebEx

Si el administrador del sitio le permite descargar las Herramientas de productividad de WebEx, puede iniciar reuniones de forma instantánea, o unirse a ellas, mediante estas herramientas; iniciar reuniones de forma instantánea desde otras aplicaciones del escritorio, como Microsoft Office, exploradores Web, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes y programas de mensajería instantánea; y planificar reuniones utilizando Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes sin necesidad de acceder al sitio del servicio de WebEx.

Procedimiento

- Paso 1** Inicie sesión en el sitio de WebEx.
- Paso 2** En la barra de navegación de la izquierda, seleccione **Soporte > Descargas**.
- Paso 3** En **Herramientas de productividad**, seleccione el sistema operativo.
- Paso 4** Seleccione **Descargar**.

Aparecerá el cuadro de diálogo Descarga de archivos.

- Paso 5** Guarde el programa de instalación en su ordenador.
El nombre del archivo de instalación tiene la extensión **.msi**.
- Paso 6** Ejecute el archivo de instalación y siga las instrucciones.
- Paso 7** Una vez finalizada la instalación, inicie sesión utilizando la información de su cuenta de WebEx y, a continuación, compruebe la configuración de WebEx de las herramientas de productividad, incluidas las reuniones instantáneas, en el cuadro de diálogo Configuración de WebEx.
- Paso 8** Los administradores del sistema también pueden llevar a cabo una instalación masiva para los ordenadores de su sitio. Para obtener más información, consulte la *Guía del administrador de TI para la implementación masiva de las Herramientas de productividad de WebEx* en http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf.

Inicio de una reunión instantánea

Antes de iniciar una reunión instantánea desde el sitio Web del servicio de WebEx, asegúrese de configurar las opciones de reunión instantánea. Para obtener más información, consulte [Configuración de parámetros de Reunirse ahora en la Web](#), en la página 51.

Configuración de parámetros de Reunirse ahora en la Web

Los valores que especifique se aplican cuando se usa Reunirse ahora desde el sitio de WebEx o desde las Herramientas de productividad de WebEx.



Nota

- Tras iniciar la reunión, los participantes pueden utilizar el ordenador como o el teléfono como dispositivo de audio.
- Un participante debe tener una línea telefónica directa para recibir una llamada del servicio de teleconferencia. Sin embargo, un participante sin una línea telefónica directa puede entrar en una teleconferencia si llama a un número de teléfono, que siempre está disponible en la ventana de la reunión.
- Las reuniones instantáneas no son compatibles con la integración de la reunión de CMR híbrida (TelePresence con WebEx activado). Si el sitio y la cuenta están activados para la integración de CMR híbrida, cuando inicie una reunión instantánea con Reunirse ahora, será una reunión de solo WebEx.

Procedimiento

- Paso 1** Inicie sesión en el sitio de Meeting Center.
- Paso 2** Seleccione **Mi WebEx > Preferencias** (en la barra de navegación de la izquierda).
- Paso 3** Expanda la sección Configuración de "Reunirse ahora".
- Paso 4** Especifique en la página la información de la reunión y su configuración.

- **Tipo de reunión:** seleccione el tipo de reunión de WebEx que desea utilizar para una reunión instantánea. Esta opción muestra únicamente los tipos de servicios disponibles para el sitio y la cuenta de usuario.
- **Utilizar la sala personal para todas mis reuniones instantáneas:** utiliza su sala personal para las reuniones instantáneas. Su sala personal es como su propia sala de conferencias o de reuniones personal. Obtiene su propio enlace fácil de recordar que nunca cambia, por lo que sus compañeros siempre sabrán dónde se celebran sus reuniones. Permite reunirse al instante y simplificar las reuniones contiguas administrando los asistentes mediante un lobby. Al seleccionar esta opción, se seleccionan automáticamente otros valores predeterminados de la reunión. Esta opción está seleccionada de forma predeterminada, pero la puede deseleccionar si no desea utilizar su sala personal para las reuniones instantáneas.
- **Plantilla de reunión:** seleccione la plantilla que debe usarse para la reunión.
- **Tema de la reunión:** indique el tema o el nombre de la reunión.
- **Contraseña de la reunión:** se solicita a los participantes que introduzcan la contraseña que usted especificó para entrar en la reunión. El sitio puede requerirle que todas las contraseñas cumplan ciertos criterios de seguridad, como una longitud mínima y un número mínimo de letras, números o caracteres especiales.
- **Conexión de audio:** solo para reuniones, sesiones de formación y reuniones de ventas. Seleccione el tipo de conexión de audio que desea utilizar.
 - **Ninguno:** especifica que la reunión no incluye una conexión de audio o que incluye una para la que usted proporcionará información a aquellos participantes que utilicen otro método distinto a su servicio de reunión.
 - **Audio de WebEx:** especifica que la reunión incluye audio de WebEx para su conexión de audio, que le permite utilizar el teléfono o el ordenador como dispositivo de audio para participar en una reunión. Si selecciona esta opción, elija una de las siguientes opciones para el audio de WebEx:
 - **Mostrar números gratuitos:** seleccione si el sitio debe proporcionar un número de llamada gratuito y desea mostrarlo para que los asistentes puedan usarlo para conectarse al audio.
 - **Mostrar números de llamada globales a los asistentes:** seleccione si desea ofrecer una lista de números, como números locales o gratuitos, a los que pueden llamar los asistentes de otros países para conectar con el audio.
 - **Tono de entrada y salida:** seleccione el tono que se emitirá cuando un asistente se una o salga de la conexión de audio.

Paso 5 Seleccione Guardar.

Inicio de una reunión instantánea desde el panel Herramientas de productividad de WebEx en Windows

Puede iniciar una reunión instantánea desde el panel Herramientas de productividad de WebEx disponible para ordenadores con Windows.

Procedimiento

- Paso 1** Si no lo ha hecho ya, configure los parámetros predeterminados de "Reunirse ahora".
- Paso 2** Para abrir el panel Herramientas de productividad de WebEx, realice cualquiera de las siguientes acciones:
- Haga doble clic en el acceso rápido a **Herramientas de productividad de WebEx** de su escritorio.
 - Vaya a **Inicio > Programas > WebEx > Herramientas de productividad > Abrir Herramientas de productividad de WebEx**.
 - Haga clic con el botón secundario en el icono **Herramientas de productividad de WebEx** en la barra de tareas de su escritorio.
- Si fuera necesario, introduzca la información de cuenta de WebEx requerida en el cuadro de diálogo y haga clic en **Iniciar sesión**.
- Paso 3** En el panel Herramientas de productividad de WebEx, seleccione **Reunirse ahora**.
- Paso 4** Para obtener instrucciones sobre cómo utilizar el panel Herramientas de productividad de WebEx, consulte la *Guía del usuario de Reunirse ahora con las Herramientas de productividad de WebEx*.
-

Inicio de una reunión instantánea utilizando accesos directos

Procedimiento

- Paso 1** Si no lo ha hecho ya, configure los parámetros predeterminados de "Reunirse ahora".
- Paso 2** Utilice una de las opciones siguientes para iniciar una reunión:
- Haga clic con el botón secundario en el icono de la barra de tareas de las Herramientas de productividad de WebEx y seleccione **Reunirse ahora** para iniciar una reunión instantánea.
 - Haga clic con el botón secundario en el icono de la barra de tareas de las Herramientas de productividad de WebEx y seleccione **Reunirse ahora** para iniciar una reunión planificada previamente.
 - Seleccione **Iniciar una reunión de conferencia personal** para iniciar una reunión de conferencia personal previamente programada.
 - Seleccione **Reunirse ahora** en la barra de herramientas de WebEx en Microsoft Outlook para iniciar una reunión instantánea. Esta opción está disponible para Windows y Mac.
 - En un programa de mensajería instantánea como Skype, AOL Instant Messenger, Lotus SameTime, Windows Messenger, Google Talk o Yahoo Messenger, seleccione **Iniciar reunión de WebEx**.
 - En un explorador Web, seleccione **Compartir explorador**.
- Consejo**
- Puede controlar qué accesos directos están disponibles en el cuadro de diálogo de Configuración de WebEx.
 - Para obtener instrucciones sobre cómo utilizar los accesos directos de Herramientas de productividad de WebEx, consulte la *Guía del usuario de Reunirse ahora con las Herramientas de productividad de WebEx*.

Desinstalación de las Herramientas de productividad de WebEx

Puede desinstalar las Herramientas de productividad de WebEx cuando lo desee. Al desinstalar las herramientas de productividad, se eliminan todas ellas, incluido el panel Herramientas de productividad de WebEx y sus accesos directos del ordenador.

Si desea seguir utilizando algunas herramientas de productividad, pero quiere desactivar otras, edite las opciones en el cuadro de diálogo Configuración de WebEx.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Inicio > Programas > WebEx > Herramientas de productividad > Desinstalar**.
 - Paso 2** Seleccione **Sí** para confirmar que desea desinstalar las Herramientas de productividad de WebEx.
 - Paso 3** Desinstale las Herramientas de productividad de WebEx desde el Panel de control del ordenador.
-



Administración de información en Mi WebEx

- [Acerca de Mi WebEx, página 55](#)
- [Registro de una cuenta de usuario, página 56](#)
- [Inicie sesión en el sitio de WebEx., página 57](#)
- [Visualización de la lista de reuniones, página 57](#)
- [Acerca de la página Mis reuniones de WebEx, página 57](#)
- [Uso de Access Anywhere \(Mis ordenadores\), página 58](#)
- [Administración de archivos en las carpetas personales, página 59](#)
- [Administración de grabaciones diversas, página 60](#)
- [Mantenimiento de la información de contacto, página 61](#)
- [Edición del perfil de usuario, página 65](#)
- [Edición de las preferencias, página 65](#)
- [Generación de informes, página 67](#)
- [Generación de datos de sesión: herramienta de consulta, página 69](#)

Acerca de Mi WebEx

Mi WebEx es un área del sitio Web del servicio de WebEx mediante la que puede acceder a su cuenta de usuario y a las características de productividad personal. Las siguientes características están disponibles en función de la configuración del sitio y la cuenta de usuario:

- **Lista de reuniones personales:** proporciona una lista de todas las reuniones en línea en las que participa como organizador y asistente. Puede ver las reuniones por día, semana o mes, o puede ver todas las reuniones.
- **Configurar herramientas de productividad:** (función opcional) permite configurar las opciones para reuniones instantáneas o planificadas que puede comenzar desde aplicaciones en su escritorio. Si instala las Herramientas de productividad de WebEx, puede iniciar o entrar en reuniones, reuniones de ventas, sesiones de formación y sesiones de soporte de forma instantánea desde otras aplicaciones del escritorio; por ejemplo, Microsoft Office, exploradores Web, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes y programas

de mensajería instantánea. También puede planificar reuniones, reuniones de ventas, eventos y sesiones de formación mediante Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes sin necesidad de ir al sitio del servicio de WebEx.

- **Sala de reuniones personales:** (función opcional) una página en el sitio Web del servicio de WebEx en la que los visitantes pueden ver una lista de las reuniones que está organizando y entrar en una reunión en curso. Asimismo, los visitantes pueden tener acceso a los archivos que está compartiendo y descargarlos.
- **Access Anywhere:** (función opcional) permite acceder y controlar un ordenador remoto desde cualquier sitio del mundo. Para obtener más información sobre Access Anywhere, consulte la guía Introducción a Access Anywhere, que está disponible en el sitio Web del servicio de WebEx.
- **Almacenamiento de archivos:** permite almacenar archivos en las carpetas personales del sitio Web del servicio de WebEx, donde puede acceder a ellos en cualquier ordenador con acceso a Internet. También permite que ciertos archivos estén disponibles en la página de la sala de reuniones personales, de forma que los visitantes de esta página puedan acceder a ellos.
- **Libreta de direcciones:** permite almacenar información de los contactos en el sitio Web del servicio de WebEx. Con la libreta de direcciones, podrá acceder rápidamente a los contactos al invitarlos a la reunión.
- **Perfil de usuario:** permite conservar la información de cuenta, como el nombre de usuario, la contraseña y la información de contacto. También permite especificar otro usuario que pueda planificar reuniones en su nombre, configurar las opciones de la página de la sala de reuniones personales y administrar plantillas de planificación.
- **Preferencias del sitio Web:** permite especificar la página principal del sitio Web del servicio de WebEx, es decir, la página que aparece en primer lugar cuando accede al sitio. Si el sitio ofrece varios idiomas, también puede seleccionar el idioma y la configuración regional en la que se mostrará el texto del sitio.
- **Informes de uso:** (función opcional) permite obtener información sobre las reuniones que ha organizado. Si utiliza la opción Access Anywhere, también puede obtener información sobre los ordenadores a los que accede de forma remota.

Registro de una cuenta de usuario

Una vez que haya obtenido una cuenta de usuario, puede utilizar las características de Mi WebEx en la Web. Es posible editar el perfil de usuario para modificar la contraseña y proporcionar información personal adicional. También puede especificar las preferencias del sitio, como la zona horaria y la página de inicio predeterminadas.

Si el administrador del sitio ha habilitado la característica de registro propio, podrá solicitar una cuenta del sitio Web del servicio de WebEx en cualquier momento.

Si el registro propio no está disponible para el sitio de WebEx, póngase en contacto con el administrador para obtener una cuenta.

Procedimiento

Paso 1 Vaya al sitio de WebEx.

Paso 2 En la barra de navegación, haga clic en **Configurar > Cuenta nueva**.

Aparecerá la página de inscripción.

Paso 3 Proporcione la información necesaria.

Paso 4 Seleccione **Inscríbese ahora**.

Recibirá un mensaje de correo electrónico que confirma la inscripción en una cuenta de usuario.

Cuando el administrador del sitio apruebe la nueva cuenta de usuario, recibirá otro mensaje de correo electrónico con el nombre de usuario y la contraseña.

Inicie sesión en el sitio de WebEx.

Procedimiento

Paso 1 Vaya al sitio de WebEx.

Paso 2 En la esquina superior derecha de la página, haga clic en **Iniciar sesión**.

Paso 3 Introduzca su nombre de usuario y contraseña.

Las contraseñas distinguen entre mayúsculas y minúsculas, por lo que deberá escribir la contraseña exactamente como se especificó en el perfil de usuario.

Paso 4 Seleccione **Iniciar sesión**.

Paso 5 Si ha olvidado su nombre de usuario o la contraseña, seleccione **¿Olvidó su contraseña?**. Proporcione su dirección de correo electrónico, escriba los caracteres de verificación y haga clic en **Enviar**. Recibirá un mensaje de correo electrónico con el nombre de usuario y la contraseña.

Visualización de la lista de reuniones

La lista de reuniones, que aparece en la página Mis reuniones del sitio Web de Support Center, muestra todas las sesiones de soporte que dirige actualmente.

Para abrir la lista de reuniones, inicie sesión en el sitio Web del servicio de WebEx y seleccione Mi WebEx. La lista Mis reuniones muestra las sesiones de soporte activas.

Puede determinar que la página Mis Reuniones de WebEx sea la página principal que se muestre al iniciar sesión en el sitio Web del servicio de WebEx. Para obtener más información, consulte [Edición del perfil de usuario](#), en la página 65.

Acercas de la página Mis reuniones de WebEx

Las siguientes vistas están disponibles en la página Mis reuniones de WebEx:

- Diaria
- Semanal

- Mensual
- Todas las reuniones

La vista Todas las reuniones permite buscar reuniones por fecha, organizador, tema o palabra clave.

Opción	Descripción
Idioma (enlace)	Seleccione este enlace para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración del idioma para el sitio Web de Meeting Center.
Zona horaria (enlace)	Seleccione este enlace para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración de la zona horaria para el sitio Web de Meeting Center.
Día (enlace)	Abre la vista Diaria, que muestra las reuniones planificadas para el día seleccionado.
Semana (enlace)	Abre la vista Semanal, que muestra las reuniones planificadas para el día seleccionado.
Mensual (enlace)	Abre la vista Mensual, que muestra las reuniones planificadas para el día seleccionado.
Punto verde junto a la reunión	Indica que la reunión está en curso.
Registrarse (enlace)	Seleccione este enlace para abrir la página correspondiente, donde puede introducir la información necesaria para registrarse en la reunión.
Auriculares telefónicos verdes	Indica que esta es una reunión de conferencia personal.
Buscar... (cuadro de texto)	Introduzca un nombre de organizador, un tema de la reunión o cualquier otro texto que pueda aparecer en la agenda y seleccione Buscar .
Nota Está disponible para la ventana de resultados de la búsqueda.	Nota No se puede buscar un número de reunión.

Uso de Access Anywhere (Mis ordenadores)

Para obtener información sobre Access Anywhere e instrucciones acerca de su uso para configurar y acceder a un ordenador remoto, consulte la guía *Introducción a WebEx Access Anywhere*. Este manual está disponible en la página de soporte del sitio Web del servicio de WebEx.

En la página **Mi WebEx > Mis ordenadores**, puede hacer lo siguiente:

- Seleccionar **Configurar ordenador** para configurar el ordenador actual para el acceso remoto.
- Seleccionar **Descargar programa de instalación manual** para descargar el programa de instalación manual para el software Access Anywhere.

- Ver su lista de ordenadores remotos para ver si están disponibles o fuera de línea y para comprobar qué aplicaciones tienen permitido el acceso al ordenador en cuestión.
- Seleccionar **Conectar** para conectarse a un ordenador remoto disponible.
- Seleccionar los ordenadores que desee quitar de la lista y luego seleccionar **Eliminar**.

Administración de archivos en las carpetas personales

La cuenta de usuario incluye espacio de almacenamiento personal para archivos del sitio de WebEx. Estos archivos se almacenan en la página **Mi WebEx > Mis Archivos > Mis documentos**. La cantidad de espacio disponible para el almacenamiento de archivos viene determinada por el administrador del sitio. Si desea obtener más espacio en disco, póngase en contacto con el administrador del sitio.

Procedimiento

-
- Paso 1** Vaya a **Mi WebEx > Mis archivos > Mis documentos**.
- Paso 2** En **Acción**, haga clic en **Crear carpeta** para crear una carpeta nueva. Puede especificar un nombre y una descripción para la carpeta.
- Paso 3** En **Acción**, haga clic en **Cargar** para cargar uno o varios archivos en una carpeta seleccionada. Puede cargar hasta tres archivos a la vez.
- Paso 4** En **Acción**, haga clic en **Descargar** para descargar un archivo seleccionado. Siga las instrucciones proporcionadas en el explorador Web o el sistema operativo para descargar el archivo.
- Paso 5** Para editar una carpeta o un archivo, selecciónelo y seleccione el botón **Editar carpeta** o **Editar archivo**. Para las carpetas, puede especificar las propiedades siguientes:
- Nombre y descripción
 - Opciones de uso compartido:
 - **No compartir esta carpeta**: esta carpeta no aparece en la página de la sala de reuniones personales. Por lo tanto, los visitantes de la página no podrán ver la carpeta ni acceder a los archivos que esta contenga.
 - **Compartir esta carpeta**: esta carpeta aparece en la página de la sala de reuniones personales. Puede seleccionar **Con todos**, **Con usuarios con cuentas de organizador o de asistente** o **solo con usuarios con cuentas de organizador**.
 - Acceso de lectura y escritura
 - Protección de contraseña
- Paso 6** Si desea buscar un archivo o carpeta específico, en el recuadro **Buscar**, escriba todo o parte del nombre o la descripción del archivo y seleccione **Buscar**.
- Paso 7** Utilice los comandos **Mover** y **Copiar** para mover o copiar un archivo o carpeta seleccionado a una carpeta diferente.
- Paso 8** Comparta una carpeta para que aparezca en la página de la sala de reuniones personales.

- Consejo**
- Puede utilizar este espacio de almacenamiento para acceder a información importante cuando no se encuentre en la oficina. Por ejemplo, si se encuentra en un viaje de negocios y desea compartir un archivo durante una sesión en línea, puede descargar el archivo de las carpetas personales en un ordenador y, a continuación, compartirlo con los asistentes a la reunión.
 - Si comparte una carpeta, los visitantes de la página de la sala de reuniones personales podrán cargar archivos o descargarlos desde la carpeta. Por ejemplo, puede utilizar las carpetas personales para intercambiar documentos que comparte en las sesiones, archivar reuniones grabadas, etc.

Administración de grabaciones diversas

Cuando cargue otros tipos de grabaciones que no se hayan grabado directamente desde Meeting Center, Event Center o Training Center, estas aparecerán en la página **Mi WebEx > Mis archivos > Mis grabaciones > Varios**.

Procedimiento

- Paso 1** Localice sus grabaciones accediendo a **Mi WebEx > Mis archivos > Mis grabaciones > Varios**.
- Paso 2** Seleccione **Reproducir** para reproducir una grabación.
- Paso 3** Seleccione **Correo electrónico** para enviar un mensaje de correo electrónico con un enlace a una grabación.
- Paso 4** Seleccione **Más** para ver más opciones para la grabación:
- **Descargar**
 - **Modificar**
 - **Desactivar**
 - **Reasignar**
 - **Eliminar**
- Paso 5** Seleccione el enlace del nombre de la grabación para ver la página Información de grabación:
- Seleccione **Reproducir ahora** para reproducir la grabación
 - Seleccione **Enviar correo electrónico** para compartir la grabación con otras personas enviando un mensaje de correo electrónico con un enlace a la grabación.
 - Seleccione o copie el enlace de transmisión de la grabación que permite reproducir la grabación.
 - Seleccione o copie el enlace de descarga de la grabación que permite descargar el archivo.
 - Seleccione **Modificar** para editar la grabación.
 - Seleccione **Eliminar** para eliminar la grabación.
 - Seleccione **Desactivar** para que la grabación deje de estar disponible temporalmente.
 - Seleccione **Reasignar** para asignar la grabación a otro organizador.

- Seleccione **Volver a la lista** para volver a la lista de grabaciones.

Paso 6 Seleccione **Agregar grabación** para agregar otra (por ejemplo, una grabación local realizada con la Grabadora de WebEx u otra aplicación al efecto) a su lista de grabación.

Paso 7 Si descarga una grabación a su ordenador local y la abre con el reproductor de grabación en la red de WebEx, puede convertirla a otro formato, como Windows Media, Flash o MPEG-4.

Mantenimiento de la información de contacto

Puede conservar una libreta personal de direcciones en línea donde podrá agregar información acerca de los contactos y crear listas de distribución. Al planificar una reunión o al iniciar una reunión instantánea, puede invitar rápidamente a contactos o listas de distribución de su libreta de direcciones personal. También puede invitar a contactos de la libreta de direcciones de la empresa para el sitio de WebEx, si hay alguno disponible.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Mi WebEx > Mis contactos**.

Paso 2 En la lista **Ver**, seleccione **Contactos personales**.

Paso 3 Puede agregar contactos a su libreta personal de direcciones de una de las siguientes formas:

- Seleccione **Agregar contacto** para especificar información sobre los contactos uno por uno.
- Seleccione **Importar** para importar la información de contacto desde un archivo con los valores separados por comas o tabulaciones (.csv).

Para obtener más información, consulte [Importación de la información de contacto de un archivo a la libreta de direcciones](#), en la página 62.

Paso 4 Puede editar o eliminar información acerca de cualquier contacto o lista de distribución de la libreta personal de direcciones.

Paso 5 Escriba el texto en el campo **Buscar** y haga clic en **Buscar** para localizar los contactos en la libreta personal de direcciones.

Paso 6 Cree una lista de distribución en la libreta de direcciones.

Para obtener más información, consulte [Creación de una lista de distribución en la libreta de direcciones](#), en la página 64.

Paso 7 Para eliminar contactos, seleccione uno o varios contactos y luego seleccione **Eliminar**.

Importación de la información de contacto de un archivo a la libreta de direcciones

Puede agregar información a la libreta de direcciones personal acerca de varios contactos de forma simultánea, importando un archivo con los valores separados por comas o tabulaciones (.csv). Puede exportar información desde cualquier hoja de cálculo o programa de correo electrónico en formato CSV.

Procedimiento

- Paso 1** Puede generar un archivo .csv desde la aplicación desde la que desee realizar la importación o exportar un archivo .csv desde la página de contactos de WebEx y luego editarlo para añadir más contactos en ese formato. Para obtener más información, consulte [Exportación de la información de contacto a un archivo.csv](#), en la [página 62](#).
- Paso 2** Seleccione **Mi WebEx > Mis contactos**.
- Paso 3** En la lista **Ver**, seleccione **Contactos personales**.
- Paso 4** En la lista **Importar desde**, seleccione **Archivos delimitados por comas o tabulaciones**.
- Paso 5** Seleccione **Importar**.
- Paso 6** Seleccione el archivo .csv en el que agregó información de contacto nueva.
- Paso 7** Seleccione **Abrir**.
- Paso 8** Seleccione **Cargar archivo**.
Aparece la página **Ver contactos personales**, que le permite revisar la información de contacto que va a importar.
- Paso 9** Seleccione **Enviar**.
Aparece un mensaje de confirmación.
- Paso 10** Seleccione **Sí**.
Si existe un error en la información de contacto nueva o actualizada, aparecerá un mensaje que informa que no se importó información de contacto.
-

Exportación de la información de contacto a un archivo.csv

Puede guardar la información de contacto como un archivo .csv para importarla en otra aplicación o generar una plantilla de archivo .csv que pueda utilizar a continuación para añadir información de contacto e importarla posteriormente.

Para obtener más información, consulte [Importación de la información de contacto de un archivo a la libreta de direcciones](#), en la [página 62](#).

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Mi WebEx > Mis contactos**.

Paso 2 En la lista **Ver**, seleccione **Contactos personales**.

Paso 3 Seleccione **Exportar**.

Paso 4 Guarde el archivo **.csv** en el ordenador.

Paso 5 Abra el archivo **.csv** que ha guardado en un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel.

Paso 6 (Opcional) Si existe información de contacto en el archivo, puede borrarla.

Paso 7 Especifique la información de los contactos nuevos en el archivo **.csv**.

Paso 8 Guarde el archivo **.csv**.

Importante Si agrega un contacto nuevo, asegúrese de que el campo UID esté en blanco. Para obtener más información acerca de los campos del archivo **.csv**, consulte [Acerca de la plantilla CSV de información de contacto](#), en la página 63.

Acerca de la plantilla CSV de información de contacto

En el sitio Web del servicio de WebEx, seleccione **Mi WebEx > Mis contactos > Ver > Libreta personal de direcciones > Exportar**.

Puede especificar información acerca de varios contactos, que podrá importar a la libreta personal de direcciones. Esta lista muestra los campos de esta plantilla:

- **UUID**: un número que el sitio del servicio de WebEx crea para identificar al contacto. Si agrega un contacto nuevo al archivo CSV, debe dejar este campo en blanco.
- **Name**: campo necesario. El nombre y el apellido del contacto.
- **Email**: campo necesario. La dirección de correo electrónico del contacto. La dirección de correo electrónico debe tener el siguiente formato: nombre@empresa.com.
- **Company**: la empresa u organización para la que trabaja el contacto.
- **JobTitle**: el puesto del contacto en la empresa u organización.
- **URL**: la URL, o dirección Web, de la empresa u organización del contacto.
- **OffCntry**: el código de país del teléfono de la oficina del contacto; es decir, el número que debe marcar si el contacto reside en otro país.
- **OffArea**: el prefijo local del número de teléfono de la oficina del contacto.
- **OffLoc**: el número de teléfono de la oficina del contacto.
- **OffExt**: la extensión del número de teléfono de la oficina del contacto, si existe.
- **CellCntry**: el código de país del número de teléfono móvil del contacto; es decir, el número que debe marcar si el contacto reside en otro país.
- **CellArea**: el prefijo local del número de teléfono móvil del contacto.
- **CellLoc**: el número de teléfono móvil del contacto.

- **CellExt:** la extensión del número de teléfono móvil del contacto, si existe.
- **FaxCntry:** el código de país del número de fax del contacto; es decir, el número que debe marcar si el contacto reside en otro país.
- **FaxArea:** el prefijo local del número de fax del contacto.
- **FaxLoc:** el número de fax del contacto.
- **FaxExt:** la extensión de la máquina de fax del contacto, si existe.
- **Address 1:** la dirección postal del contacto.
- **Address 2:** la información adicional sobre la dirección, si es necesaria.
- **State or Province:** el estado o la provincia del contacto.
- **ZIP Code or Postal Code:** el código postal del contacto.
- **Country:** el país en el que reside el contacto.
- **Username:** el nombre de usuario con el que el usuario inicia sesión en el sitio Web del servicio de WebEx, si el contacto tiene una cuenta.
- **Notes:** información adicional acerca del contacto.

Creación de una lista de distribución en la libreta de direcciones

Es posible crear listas de distribución en la libreta personal de direcciones. Una lista de distribución incluye dos o más contactos a los que proporciona un nombre común y aparece en su lista personal de contactos. Por ejemplo, puede crear una lista de distribución llamada **Departamento de ventas** que incluya los contactos que pertenecen a ese departamento. Si desea invitar a los miembros del departamento a una reunión, puede seleccionar el grupo en lugar de seleccionar cada uno de los miembros de forma individual.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Mi WebEx > Mis contactos**.
- Paso 2** Seleccione **Agregar lista de distribución**.
Aparecerá la página Agregar lista de distribución.
- Paso 3** En el cuadro **Nombre**, escriba el nombre del grupo.
- Paso 4** (Opcional) En el cuadro **Descripción**, escriba información descriptiva sobre el grupo.
- Paso 5** En **Miembros**, busque los contactos que desee agregar a la lista de distribución mediante una de las siguientes acciones:
- Busque un contacto escribiendo todo o parte del nombre o apellido del contacto en el cuadro **Buscar**.
 - Seleccione la letra que se corresponda con la primera letra del nombre del contacto.

- Haga clic en **Todos** para mostrar todos los contactos de la lista personal de contactos.

- Paso 6** (Opcional) Para agregar un nuevo contacto a su lista personal de contactos, en **Miembros**, seleccione **Agregar contacto**.
- Paso 7** En el cuadro de la izquierda, seleccione los contactos que desee agregar a la lista de distribución.
- Paso 8** Seleccione **Agregar** para mover los contactos seleccionados al cuadro de la derecha.
- Paso 9** Cuando haya terminado de agregar contactos a la lista de distribución, seleccione **Agregar** para crear la lista. En la lista personal de contactos, el indicador **Lista de distribución** aparecerá a la izquierda de la nueva lista de distribución. Puede seleccionar el nombre de la lista para editarlo.
-

Edición del perfil de usuario

Procedimiento

- Paso 1** Vaya a **Mi WebEx > Mi perfil**.
- Paso 2** En **Información personal**, especifique su nombre de usuario, el nombre, la dirección de correo electrónico y la dirección de envío. Puede también cargar una foto para su perfil. Esta foto aparecerá en las reuniones cuando inicie sesión sin mostrar vídeo.
- Paso 3** Si el administrador ha activado la opción, seleccione **Mostrar enlaces de socios en Mi WebEx** para mostrar enlaces a sitios de socios en la barra de navegación de WebEx.
- Paso 4** En **Horas laborales del calendario**, especifique sus horas de trabajo para planificar reuniones.
- Paso 5** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
-

Edición de las preferencias

Procedimiento

- Paso 1** Vaya a **Mi WebEx > Preferencias**.
- Paso 2** Seleccione **Expandir todo** para expandir todas las secciones, o bien seleccione una sección individual que desee expandir.
- Paso 3** Especifique sus preferencias en cada sección:
- **General:** puede configurar la zona horaria, el idioma y la configuración regional de las páginas Web del sitio de WebEx. Además, puede configurar la página predeterminada en cada pestaña.
 - **Configuración de "Reunirse ahora":** permite definir las opciones predeterminadas de las reuniones instantáneas que se inicien con la función **Reunirse ahora**. Puede seleccionar el tipo de reunión predeterminada, la plantilla de reunión, la contraseña y las opciones de la conexión de audio. En función

de la configuración del sitio, también podrá seleccionar si las reuniones instantáneas se realizarán en su sala personal.

- **Audio:** introduzca su número de teléfono e información para las conferencias personales.

En **Mis números telefónicos**, especifique sus números telefónicos y luego seleccione opciones adicionales:

- **Autenticación de llamada entrante:** si el administrador del sitio la ha activado, esta opción le permite autenticarse cuando se conecta al audio sin introducir un número de reunión cada vez que marca para realizar una audioconferencia activada por CLI (identificación del llamador) o ANI (identificación de número automático). Al seleccionar esta opción para un número telefónico de su perfil de usuario, se asigna la dirección de correo electrónico a ese número. La autenticación de llamada entrante está disponible solo si se le ha invitado a una reunión con audio activado por CLI/ANI por correo electrónico durante el proceso de planificación de las reuniones.
- **Llamarme:** si el sitio de WebEx tiene el servicio Llamarme activado, marque esta opción junto a un número si el sitio permite utilizar el servicio Llamarme para recibir una llamada a ese número desde la reunión para conectarse al audio.
- **PIN de audio:** si el administrador del sitio activa esta opción, puede especificar un código PIN de autenticación de llamada entrante para impedir que “bromistas” usen su número para realizar una teleconferencia. Si el administrador del sitio configura el código PIN de autenticación como obligatorio para todas las cuentas que utilizan autenticación de llamadas entrantes en su sitio, debe especificar un número de código PIN o la autenticación de llamada entrante se desactivará en la cuenta. Esta opción solo está disponible si selecciona la opción **Autenticación de llamada entrante** para, por lo menos, uno de los números de teléfono del perfil. El PIN también puede utilizarse para proporcionar un segundo nivel de autenticación para llamadas en las que el organizador utilice el teléfono y quiera invitar a otros asistentes.

En **Conferencias personales**, seleccione **Generar cuenta** para configurar hasta tres cuentas de conferencias personales. Al planificar una reunión de conferencia personal, puede seleccionar una cuenta de número de conferencia personal para usarla en la parte de audio de la reunión de conferencia personal. Asimismo, puede hacer uso de su cuenta de número de conferencia personal para iniciar una audioconferencia instantánea desde cualquier teléfono, sin que sea preciso planificarla primero.

Su cuenta de número de conferencia personal también especifica el código de acceso que desea utilizar para iniciar la parte de audio de la reunión de conferencia personal y los códigos de acceso que quiere que los asistentes utilicen para unirse a la parte de audio de la reunión de conferencia personal.

Puede eliminar una cuenta de audioconferencia personal en cualquier momento.

- **Mi sala personal:** especifique un nombre exclusivo para su sala personal. También puede copiar la URL para compartirla con otros. En función de la configuración del sitio, también podrá especificar una URL diferente para su sala personal.
- **Planificar plantillas:** permite administrar las plantillas de planificación que tiene a su disposición para planificar reuniones rápidamente.
- **Opciones de planificación:** estas opciones permiten eliminar reuniones finalizadas, determinar el tipo de reunión predeterminado o la página de Inicio rápido y para el permiso de planificación.
- **Support Center:** permite establecer el orden de las pestañas que aparecen en el escritorio de soporte.

Paso 4 Seleccione **Guardar** para guardar los cambios.

Generación de informes

Puede crear informes de uso que proporcionen información acerca de cada reunión en línea que haya organizado en el sitio.

Puede exportar o descargar los datos a un archivo de valores separados por comas (CSV), que después podrá abrir en un programa de hoja de cálculo como Microsoft Excel. Asimismo, puede imprimir los informes en un formato apto para ello.

Procedimiento

Paso 1 Vaya a **Mi WebEx > Mis informes**.

Paso 2 Seleccione el tipo de informe que desee generar.

Paso 3 Especifique los criterios de búsqueda; por ejemplo, un intervalo de fechas del que desee ver los datos del informe.

Paso 4 Seleccione **Mostrar informe**.

Paso 5 Para cambiar el orden de los datos del informe, seleccione los encabezados de las columnas. Los datos del informe se ordenan por la columna con la flecha junto al título. Para modificar el orden, haga clic en el título de la columna. Para ordenar por otra columna, haga clic en el encabezado de esa columna.

Paso 6 Realice una de las acciones siguientes, según sea necesario:

- Si está viendo un informe general de uso de reuniones y desea mostrar el informe en un formato adecuado para la impresión, seleccione **Formato para imprimir**.
- Si está viendo el informe de uso de una reunión y desea ver el contenido del informe, haga clic en el enlace del nombre de la reunión.

Paso 7 Para exportar los datos del informe en formato CSV (valores separados por comas), haga clic en **Exportar informe** o en **Exportar**.

Paso 8 Si la opción está disponible, haga clic en el informe para mostrar más detalles.

Acerca de los informes

Si la cuenta de usuario incluye las opciones de informes, podrá ver los siguientes informes:

- En el caso de algunos informes, si hace clic en el enlace del informe durante los 15 minutos posteriores al final de la reunión, verá una versión preliminar del informe. El informe preliminar proporciona acceso rápido a datos antes de que estén disponibles los datos finales, más precisos. El informe preliminar contiene solo un subconjunto de la información disponible para el informe final.
- Cuando los datos finales más fiables están disponibles, normalmente 24 horas después del final de la reunión, el informe preliminar se sustituye con el informe final.

Puede descargar los informes preliminares y los informes finales como archivos con valores separados por comas (CSV).

Informes de uso de reuniones generales

Estos informes contienen información acerca de cada una de las sesiones en línea que organice. Puede ver los siguientes informes:

- **Informe de resumen de uso:** contiene un resumen de la información de cada reunión, incluidos el tema, la fecha, las horas de inicio y finalización, la duración, el número de asistentes invitados, el número de asistentes que realmente asistieron y el tipo de conferencia de voz empleada.
- Inicialmente, este informe se muestra como un informe preliminar de resumen de uso, pero una vez que haya disponibles datos de uso más precisos, se sustituye por un informe final de resumen de uso.
- **Archivo CSV (valores separados por comas) del informe de resumen de uso:** contiene información más detallada acerca de cada reunión, incluidos los minutos en los que todos los participantes estuvieron conectados a la reunión y los códigos de seguimiento.
- **Informe detallado de la sesión:** contiene información detallada sobre cada participante en una reunión, incluida la hora a la que el participante entró y salió de la reunión, la atención durante la reunión y cualquier información que proporcionara el asistente.
- Inicialmente, este informe se muestra como un informe preliminar detallado de la sesión, pero una vez que haya disponibles datos detallados de la sesión más precisos, se sustituye por un informe final detallado de la sesión.

Informe de uso de Access Anywhere

Este informe contiene información sobre los ordenadores a los que accede de forma remota, incluidas la fecha y la hora de inicio y de finalización de cada sesión.

Informes de Support Center

Este informe contiene datos sobre las sesiones de soporte, incluidos el número de la sesión, la hora de inicio y finalización de la sesión, los códigos de seguimiento y cualquier otro tipo de información que el cliente haya facilitado en los formularios anteriores y posteriores a la sesión. Si es administrador, puede crear informes para todos los usuarios y sesiones que tenga asignados.

- **Herramienta de consulta de sesiones:** puede introducir criterios de búsqueda y ver la lista de sesiones que cumplen con los criterios especificados. La consulta devuelve el nombre del CSR, el nombre y la dirección de correo electrónico del cliente, el ID de la sesión, la hora de la solicitud, la fecha y las hora de inicio y finalización.
- **Informe de volumen de llamada:** muestra el número de solicitudes correctas y abandonadas y los tiempos mínimos, medios y máximos de espera y de sesión.
- **Informe de actividad del CSR:** muestra el número de sesiones y el tiempo mínimo, máximo y medio de sesión para cada CSR.
- **Informe de URL de referencia:** muestra las URL, el número de visitantes del sitio y el número de sesiones de soporte fallidas y realizadas.

Generación de datos de sesión: herramienta de consulta

Puede utilizar la herramienta de consulta para crear un informe que contiene la siguiente información de la sesión de soporte:

- ID de sesión
- Fecha de la sesión y tiempos de espera, inicio y fin
- Nombre de la cola
- Nombre del CSR
- Dirección de correo electrónico del cliente

Procedimiento

Paso 1 Inicie sesión en el sitio web del servicio de WebEx y seleccione Mi WebEx.

Paso 2 Seleccione **Mis informes**.
Aparecerá la página Mis informes.

Paso 3 Haga clic en **Herramienta de consulta de sesiones**.

Paso 4 Especifique los criterios de intervalos de fecha adecuados en las listas desplegables.

Nota Solo están disponibles los datos de los tres meses anteriores.

Paso 5 Seleccione las colas adecuadas de la lista Colas o active la casilla de verificación **Todos**.

Paso 6 Seleccione los representantes del servicio de soporte en la lista de CSR o active la casilla de verificación **Todos**.

Paso 7 (Opcional) Seleccione más criterios de búsqueda en las listas desplegables **Buscar cadena**.

Paso 8 (Opcional) Indique cómo desea clasificar los resultados seleccionando un elemento en la lista desplegable **Ordenar**.

Paso 9 Seleccione **Mostrar informe**.

Aparece una lista de sesiones de soporte basada en los criterios de búsqueda.

- Para exportar los datos del informe en formato CSV (valores separados por comas), haga clic en **Exportar a CSV**.
 - Para cambiar el orden de los datos del informe, seleccione los encabezados de las columnas.
 - Los datos del informe se ordenan por la columna con la flecha junto al título. Para modificar el orden, haga clic en el título de la columna. Para ordenar por otra columna, haga clic en el encabezado de esa columna.
 - Para mostrar el informe en un formato adecuado para la impresión, haga clic en **Formato para imprimir**.
-

