



Guía del usuario de la administración del sitio de WebEx de Cisco (WBS31)

Primera publicación: 23 de marzo de 2016

Última modificación: 21 de abril 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



CONTENIDO

Configurar opciones del sitio 1

Configurar las opciones de apariencia del sitio 3

Especificar una zona horaria predeterminada 3

Especificar el número de elementos en las listas 4

Cambiar la barra de navegación superior 4

Personalizar los enlaces de navegación de la izquierda para Mi WebEx 5

Personalizar los enlaces de navegación de la izquierda para todos los servicios 6

Ocultar contenido promocional de WebEx 6

Deshabilitar los avatares de usuario en la aplicación de reuniones 7

Acerca de los servicios de personalización 7

Configuración de la personalización para el encabezado de su sitio 8

Configuración de la personalización para la navegación de la pestaña de su sitio 8

Configuración de la personalización para la navegación de la izquierda en el sitio 9

Configurar las opciones de página predeterminadas del sitio 11

Especificar un servicio y una página predeterminados para su sitio 11

Cambiar la página predeterminada 11

Opciones de página predeterminadas 12

Mostrar restricciones de marcación gratuita de clientes 13

Configurar las opciones de la declaración de limitación de responsabilidad del sitio 15

Configurar declaraciones de limitación de responsabilidad 15

Eliminar una declaración de limitación de responsabilidad 16

Desactivar una declaración de limitación de responsabilidad 17

Habilitar una declaración de limitación de responsabilidad 17

Configurar las opciones de reunión del sitio 19

Permitir que los usuarios identifiquen a participantes internos 19

Permitir a los usuarios añadir información de sesión a los calendarios 20

Permitir a los usuarios de Cisco Unified MeetingPlace unirse a reuniones externas 20

Permitir a los usuarios usar mensajes de texto 21

Permitir a los usuarios escoger un organizador alternativo 21

Permitir a los usuarios planificar reuniones para otros usuarios	22
Permitir que otros usuarios puedan imprimir o guardar el archivo que se está compartiendo	22
Configurar el planificador de reuniones predeterminado	23
Cambiar la ventana de información de reunión	23
Activar la sala personal	24
Habilitar o deshabilitar la interoperabilidad de Cisco Spark	25
Acerca del uso de WebEx Meetings en dispositivos móviles	25
Activar WebEx Meetings en dispositivos móviles	25
Opciones de Especificar sala de reunión de colaboración	26
Habilitar devolución de videollamadas	27
Establecer el ancho de banda máximo para vídeo	27
Configurar las opciones de Remote Support del sitio	29
Configurar la Biblioteca de frases del chat para Remote Support	29
Crear grupos y frases de uso frecuente	29
Asociar grupos de frases con agentes y colas	30
Configurar las opciones de solicitudes de servicio en el sitio	31
Permitir a los usuarios solicitar servicios adicionales	31
Opciones de solicitud de servicio	32
Configurar las opciones de teleconferencia en el sitio	33
Configurar opciones de teleconferencia predeterminadas	33
Configurar opciones de servicio técnico de audio predeterminadas	34
Asignar números de llamada directa predeterminados	35
Permitir la creación y edición de cuentas de audio TSP	36
Permitir la teleconferencia de devolución de llamada interna	36
Cambiar privilegios de teleconferencia para todos los usuarios	37
Configurar las opciones de herramientas en el sitio	39
Configuración del sitio para las herramientas de productividad	39
Permitir a los usuarios descargar las herramientas de productividad de WebEx	40
Permitir a los usuarios utilizar la integración del teléfono IP de Cisco	41
Permitir a los usuarios descargar WebEx Connect o AIM Pro	41
Habilitar el uso compartido de contenido con integraciones externas	41
Configurar los códigos de seguimiento	43
Acerca del uso de códigos de seguimiento	43
Importar valores de código de seguimiento	43

Especificar códigos de seguimiento	44
Activar vídeo de alta calidad o alta definición en el sitio	47
Activar vídeo de alta calidad en el sitio	47
Activar vídeo de alta definición en el sitio	48
Configurar Remote Access	49
Acerca de las opciones de Remote Access	49
Configurar el ordenador para Remote Access	50
Configuración del Agente de Remote Access para su servidor proxy	50
Configurar opciones de instalación predeterminadas	51
Valores de instalación predeterminados	51
Enviar el enlace del programa de instalación de Remote Access a los usuarios	52
Descargar el programa de instalación del agente de Remote Access	53
Instalador silencioso para instalar Remote Access	54
Usar un instalador silencioso para instalar Remote Access	55
Especificar opciones de seguridad de Remote Access	56
Cambiar el código de acceso o las opciones de autenticación telefónica para grupos de Remote Access	56
Cambiar el código de acceso o las opciones de autenticación telefónica para ordenadores de Remote Access	57
Cambiar el alias o la descripción de un ordenador remoto	57
Administrar grupos de ordenadores de Remote Access	58
Crear grupos de Remote Access	58
Asignar ordenadores y grupos de Remote Access a representantes del servicio de soporte	58
Cambiar el nombre o la descripción de un grupo	58
Reorganizar ordenadores o grupos	59
Eliminar un ordenador o grupo	59
Supervisar sesiones de Remote Access	59
Especificar visualización y colores predeterminados de Remote Access	60
Configuración de visualización y color	60
Configurar opciones de los centros de WebEx	63
Configurar E-Commerce	65
Acerca de E-Commerce	65
Habilitar E-Commerce	66
Cambiar entre los modos prueba y producción	66

- Introducir su información de PayPal Payflow Pro **67**
 - Elementos de configuración: PayPal Payflow Pro **67**
- Introducir la información de pago a través de PayPal Express Checkout (Canadá) **68**
 - Elementos de configuración: PayPal Express Checkout (Canadá) **68**
- Introducir la información de pago de PayPal Express Checkout (Estados Unidos) **69**
 - Elementos de configuración: PayPal Express Checkout (EE. UU.) **69**
- Introducir la información de pago de PayPal Website Payments Pro (Reino Unido) **70**
 - Configuración de PayPal Website Payments Pro (Reino Unido) **70**
- Añadir códigos de promoción **71**
- Ampliación de la fecha de caducidad de un código de promoción **72**
- Eliminar códigos de promoción **73**
- Introducir la información de su empresa **73**
- Personalización de la página de pago **74**
- Configurar Event Center de Cisco 75**
 - Configuración de las opciones de Event Center **75**
 - Opciones del sitio **75**
 - Personalizar el formulario de registro de Event Center **77**
 - Mis opciones personalizadas **78**
 - Reasignar un evento a otro organizador **79**
- Configurar Meeting Center de Cisco 81**
 - Configuración de las opciones de Meeting Center **81**
 - Opciones del sitio **81**
 - Cambiar la página de finalización de la sesión para Meeting Center **82**
 - Actualización de Meeting Center con el programa de instalación de Microsoft Windows **83**
- Configurar Support Center de Cisco 85**
 - Configurar opciones de descarga de Remote Support **85**
 - Permitir a los clientes elegir a los agentes **86**
 - Configurar la transmisión de vídeo para Remote Support **86**
 - Personalizar la ventana de sesión de Remote Support **87**
 - Pestañas de estilo nuevo **87**
 - Especificar opciones para compartir aplicaciones CSR **89**
 - Uso compartido de contenido web y documentos **90**
 - Grabar automáticamente sesiones de CSR **90**
 - Permitir intercambio contextual del chat **91**

Finalización automática de sesiones inactivas	91
Personalizar instrucciones para representantes del servicio de soporte	92
Administrar su sitio	93
Agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa	95
Agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa (WBS30)	95
Agregar un único contacto	95
Importar contactos desde un archivo CSV	96
Editar la información de contacto	97
Eliminar la información de contacto	97
Usar listas de distribución	97
Administrar Access Anywhere	99
Requerir aprobación para configurar Access Anywhere	99
Procesar solicitudes de Access Anywhere	100
Ver lista de ordenadores remotos de Access Anywhere	100
Finalizar una sesión de Access Anywhere de un usuario	101
Quitar un ordenador remoto de una cuenta de usuario	101
Administrar los formularios de sesión de Remote Support	103
Formularios de sesión de Remote Support	103
Personalizar elementos en los formularios anteriores y posteriores a la sesión	103
Incrustar el formulario anterior a la sesión	105
Administrar las colas de WebACD	107
Crear una nueva cola	108
Opciones de la pestaña Configuración	108
Opciones de la pestaña Usuarios	111
Opciones de la pestaña Formulario de entrada	111
Opciones de la pestaña Enlace de entrada	112
Opciones de la pestaña Reglas	113
Uso de reglas de enrutamiento	113
Uso de reglas de asignación	114
Opciones de reglas	115
Opciones de enrutamiento de terceros	116
Editar una cola	117
Añadir nuevos campos al formulario de entrada	117
Reorganizar campos en el formulario de entrada	118
Acerca de la cola personal	118

Editar la cola personal	119
Opciones en la pestaña Configuración (cola personal)	119
Asignar colas a agentes para WebACD	121
Administrar formularios Dejar mensaje	123
Información sobre los formularios de dejar un mensaje	123
Crear un nuevo formulario Dejar mensaje	124
Añadir nuevos campos al formulario Dejar mensaje	124
Reorganizar campos en el formulario Dejar mensaje	125
Opciones de la página Crear nuevo formulario	125
Opciones de la página Editar formulario	125
Opciones de Cambiar orden	126
Opciones de cuadro de texto	126
Opciones de casillas de verificación	127
Opciones de botones de opción	127
Opciones de lista desplegable	128
Asignar un formulario Dejar mensaje a una cola	128
Administrar plantillas de planificación	129
Planificar plantillas	129
Cambiar la plantilla de planificación predeterminada	129
Mostrar u ocultar plantillas de planificación	130
Eliminar plantillas de planificación	130
Plantillas de planificación de Event Center	131
Mostrar u ocultar plantillas de planificación de Event Center	131
Configurar la plantilla de planificación predeterminada de Event Center	132
Eliminar plantillas de planificación de Event Center	132
Administrar tipos de sesiones	133
Acerca de los tipos de sesión	133
Cuáles son las funciones de los tipos de sesión	134
Crear tipos de sesión personalizada	137
Crear un tipo de sesión de Cisco Unified Videoconferencing	138
Activar un tipo de sesión para una cuenta de organizador	139
Activar un tipo de sesión para todos los usuarios nuevos	139
Cambiar un tipo de sesión personalizada	139
Activar o desactivar un tipo de sesión personalizada	140
Administrar la seguridad del sitio	141

Configurar opciones de seguridad	141
Opciones de seguridad	142
Inicio de sesión único	147
Términos y definiciones	147
Configuración del inicio de sesión único (SSO)	148
Página Configuración de SSO	148
Configurar el inicio de sesión único (SSO) para los asistentes	151
Cómo funciona la creación automática de cuenta con SSO	151
Parámetro Lenguaje de marcado de aserción de seguridad	151
Activar la autenticación de inicio único de sesión (SSO) para los asistentes	151
Ver informes	153
Información sobre los informes	153
Página Mostrar informe	154
Ver informes de uso	155
Ver informes de uso de grabaciones	156
Ver informes de uso de almacenamiento	156
Ver informes del escritorio de Event Center	156
Ver informes de Training Center	157
Ver informes de Remote Access	157
Ver informes de Support Center	158
Ver informes de Access Anywhere	158
Ver informes de WebACD	159
Ver reuniones en el informe de progreso	159
Administrar informes de Event Center	161
Personalizar los informes del escritorio de Event Center	161
Crear un nuevo informe de Event Center	162
Abrir un informe de Event Center guardado	162
Descargar informes de Event Center	163
Editar un informe de Event Center guardado	163
Eliminar informes de Event Center	164
Utilizar las características de administración del sitio	165
Enviar mensajes de correo electrónico a todos los usuarios	165
Recibir una advertencia cuando se supere la capacidad de almacenamiento del sitio	165
Administrar usuarios y organizadores	167
Importar y exportar usuarios por lotes	169

Opciones de importación y exportación de usuarios por lotes	169
Importar cuentas de usuarios de Cisco Unified MeetingPlace	169
Importar varias cuentas de usuario	170
Editar varias cuentas de usuario	170
Estado de su importación o exportación	171
Administrar las cuentas de usuario	173
Tipos de cuenta de usuario	173
Permitir a los usuarios solicitar cuentas desde el sitio	174
Aceptar o rechazar solicitudes de cuenta	174
Añadir una cuenta de usuario	175
Editar una cuenta de usuario individual	176
Activar y desactivar cuentas de usuario	176
Aceptar o rechazar solicitudes de contraseña	176
Administrar los privilegios de cuenta de usuario	179
Privilegios de usuario	179
Configurar privilegios de cuenta de usuario	181
Configurar privilegios para cuentas individuales	181
Habilitar una Sala personal para un usuario	182
Cambia la URL del sitio personal de un usuario	182
Información de referencia	183
Referencia del formato de archivo CSV	185
Formato de archivo CSV para cuentas de usuario	185
Crear una plantilla de archivo CSV	186
Campos de información de cuenta	187
Formato de archivo CSV para contactos	208
Crear una plantilla de archivo CSV	209
Campos de información de contacto	209
Formato de archivo CSV para valores de código de seguimiento	211
Zonas horarias	212
Variables de la plantilla de correo electrónico	217
Variables de la plantilla de correo electrónico de Meeting Center	217
Variables de la plantilla de correo electrónico de Enterprise	222
Etiquetas HTML y atributos seguros	235
Etiquetas HTML y atributos seguros	235



PARTE **I**

Configurar opciones del sitio

- [Configurar las opciones de apariencia del sitio, página 3](#)
- [Configurar las opciones de página predeterminadas del sitio, página 11](#)
- [Configurar las opciones de la declaración de limitación de responsabilidad del sitio, página 15](#)
- [Configurar las opciones de reunión del sitio, página 19](#)
- [Configurar las opciones de Remote Support del sitio, página 29](#)
- [Configurar las opciones de solicitudes de servicio en el sitio, página 31](#)
- [Configurar las opciones de teleconferencia en el sitio, página 33](#)
- [Configurar las opciones de herramientas en el sitio, página 39](#)
- [Configurar los códigos de seguimiento, página 43](#)
- [Activar vídeo de alta calidad o alta definición en el sitio, página 47](#)
- [Configurar Remote Access, página 49](#)



CAPÍTULO

1

Configurar las opciones de apariencia del sitio

- [Especificar una zona horaria predeterminada, página 3](#)
- [Especificar el número de elementos en las listas, página 4](#)
- [Cambiar la barra de navegación superior, página 4](#)
- [Personalizar los enlaces de navegación de la izquierda para Mi WebEx, página 5](#)
- [Personalizar los enlaces de navegación de la izquierda para todos los servicios, página 6](#)
- [Ocultar contenido promocional de WebEx, página 6](#)
- [Deshabilitar los avatares de usuario en la aplicación de reuniones, página 7](#)
- [Acerca de los servicios de personalización, página 7](#)
- [Configuración de la personalización para el encabezado de su sitio, página 8](#)
- [Configuración de la personalización para la navegación de la pestaña de su sitio, página 8](#)
- [Configuración de la personalización para la navegación de la izquierda en el sitio, página 9](#)

Especificar una zona horaria predeterminada

Establezca una zona horaria predeterminada para su sitio del servicio de WebEx. Todas las horas, incluidas las de inicio y finalización de las reuniones, aparecerán en la zona horaria que seleccione. Los usuarios pueden anular esta configuración seleccionando su propia zona horaria cuando soliciten una cuenta o en la página **Mi perfil** en **Mi WebEx**.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
 - Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, seleccione una zona horaria de la lista desplegable **Zona horaria**.
 - Paso 3** Para mostrar la diferencia con la hora GMT para zonas horarias en correos electrónicos y páginas web, seleccione la casilla de verificación **Mostrar la diferencia horaria con GMT para zonas horarias en correos electrónicos y páginas web**.
 - Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Especificar el número de elementos en las listas

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
 - Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, introduzca el número de elementos que mostrar en el cuadro **Número de listados por página**.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Cambiar la barra de navegación superior



Nota Este procedimiento solo se aplica a los sitios de Enterprise Edition.

Puede cambiar el orden en que se muestran los botones en la barra de navegación que aparece en la parte superior de su sitio de WebEx Enterprise Edition.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
 - Paso 2** Desplácese hasta la sección **Configuración de la barra de navegación superior**. Si un servicio no está disponible en su sitio, aparecerá entre paréntesis ().
 - Paso 3** Si desea incluir los servicios que no estén activados para el sitio en la lista, active la casilla **Mostrar los servicios no activados para este sitio**. Site Administration solo resulta visible para organizadores con privilegios de Site Administration.

- Paso 4** Seleccione un servicio y, a continuación, seleccione los botones **Subir** o **Bajar** para cambiar el orden de los botones que aparecen en la barra de navegación.
- Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

Personalizar los enlaces de navegación de la izquierda para Mi WebEx

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hasta la sección **Personalización de la barra de navegación izquierda para Mi WebEx**.
- Paso 3** Elija la sección que corresponda al tipo de enlace (personalizado, socio o soporte y formación) que desee añadir.
- Paso 4** Introduzca el nombre del enlace en el campo **Nombre de elemento de menú**.
- Paso 5** Introduzca la **URL** que desee mostrar cuando los usuarios seleccionen el enlace.
"http://" no se requiere en la URL.
- Paso 6** En la lista **Ventana de destino**, elija cómo desea que se abra la página web o el documento.
- **Nueva ventana:** Para abrir la página en una nueva ventana del explorador.
 - **Principal:** Para abrir la página en el marco principal de una página web que utilice marcos.
 - **Primario:** Para abrir la página en el marco primario de una página web que utilice marcos.
 - **Arriba:** Para abrir la página en el marco superior de una página web que utilice marcos.
- Paso 7** (Opcional) Para mostrar una imagen en la que se pueda hacer clic en lugar del enlace en el caso de los enlaces personalizados o de socios, seleccione **Examinar** y, a continuación, seleccione un archivo de imagen de su ordenador.
El archivo de imagen puede ser de hasta 25 × 25 píxeles.
- Paso 8** Seleccione **Actualizar**.
-

Personalizar los enlaces de navegación de la izquierda para todos los servicios

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hasta la sección **Personalización de la barra de navegación izquierda para todos los servicios**.
- Paso 3** Elija la sección que corresponda al tipo de enlace (personalizado o soporte y formación) que desee añadir.
- Paso 4** (Opcional) Para añadir enlaces personalizados a un nuevo grupo, introduzca una **Etiqueta de grupo para enlaces personalizados**.
- Paso 5** Introduzca el nombre del enlace en el campo **Nombre de elemento de menú**.
- Paso 6** Introduzca la URL que desee mostrar cuando los usuarios seleccionen el enlace. "http://" no se requiere en la URL.
- Paso 7** En la lista **Ventana de destino**, elija cómo desea que se abra la página web o el documento.
- **Nueva ventana:** Para abrir la página en una nueva ventana del explorador.
 - **Principal:** Para abrir la página en el marco principal de una página web que utilice marcos.
 - **Primario:** Para abrir la página en el marco primario de una página web que utilice marcos.
 - **Arriba:** Para abrir la página en el marco superior de una página web que utilice marcos.
- Paso 8** Seleccione **Actualizar**.
-

Ocultar contenido promocional de WebEx

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center, Event Center, Training Center y Remote Support.

Algunas páginas, como las páginas estándar de finalización (destino) de la sesión de WebEx, las páginas para unirse y los mensajes de invitación por correo electrónico contienen mensajes que sirven de presentación de las características de WebEx. Puede utilizar este procedimiento para quitar este contenido promocional de esas páginas.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione una de las siguientes:
- **Configuración > Meeting Center**
 - **Configuración > Event Center > Opciones**

• **Configuración > Training Center**

- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, desactive la casilla **Mostrar contenido promocional** para cada elemento cuyo contenido promocional desee ocultar.
- Paso 3** (Solo Event Center) Para cambiar la página promocional de Event Center, desplácese hacia abajo hasta la sección **Promoción** e introduzca la URL de una nueva página en URL en **Página de promoción**.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.

Deshabilitar los avatares de usuario en la aplicación de reuniones

La aplicación de reuniones extrae los avatares de los perfiles de usuario de WebEx. Si el usuario no dispone de una cuenta o no ha cargado una imagen de perfil, la aplicación de reuniones utiliza un avatar genérico. Puede deshabilitar los avatares de imagen de la aplicación de reuniones.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta la sección **Opciones del sitio**.
- Paso 3** Elimine la selección de **Mostrar avatares de usuario en el cliente de la reunión (MC)**. Para todos los participantes, se muestran avatares genéricos compuestos por las primeras letras del nombre y el apellido del participante. La selección de color de los avatares es aleatoria.

Acerca de los servicios de personalización

La personalización de marca de autoservicio es una función opcional que le proporciona flexibilidad para personalizar su sitio de WebEx una vez que se ha habilitado. Para mejorar el conocimiento de su marca, puede modificar el encabezado y los elementos de navegación de su sitio.

Puede solicitar que se habilite o deshabilite la función autoservicio poniéndose en contacto con su responsable de atención al cliente de WebEx.



Nota

La función de personalización de marca de autoservicio no incluye la personalización del soporte o los pies de página del sitio.

Configuración de la personalización para el encabezado de su sitio

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración de sitios comunes > Personalización**.
- Paso 2** En la página **Personalización**, seleccione **Encabezado**.
- Paso 3** Para cambiar el logotipo, seleccione **Cargar**, busque y seleccione el archivo, y después seleccione **Abrir**.
- Paso 4** Para cambiar el título que aparece en la pestaña del explorador, introduzca el título nuevo en **Título de la pestaña del explorador**.
- Paso 5** Para especificar el enlace de la imagen de su logotipo, introduzca la URL en el campo **Dirección URL del enlace del logotipo**.
Cuando los usuarios hacen clic en la imagen del logotipo, sus exploradores abren esta página.
- Paso 6** Seleccione **Guardar**.
-

Configuración de la personalización para la navegación de la pestaña de su sitio

Puede personalizar los colores del borde, el fondo y el texto de las pestañas de navegación. Puede seleccionar distintos colores de fondo y del texto para cuando una pestaña está seleccionada o deseleccionada, y para cuando el puntero del ratón pasa sobre una pestaña.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración de sitios comunes > Personalización**.
- Paso 2** En la página **Personalización**, seleccione **Barra de navegación de la pestaña**.
- Paso 3** Seleccione uno de los siguientes campos para abrir un control que pueda utilizar con el fin de escoger un nuevo color. Si conoce el código del color que desea utilizar, puede introducirlo.

Campo	Descripción
Pestaña seleccionada	El color de una pestaña cuando está seleccionada.
Pestaña sin seleccionar	El color de una pestaña cuando no está seleccionada.
Pestaña emergente	El color de una pestaña cuando el puntero del ratón pasa sobre dicha pestaña.
Borde de la pestaña	El color de los bordes de la pestaña.
Texto de pestaña seleccionada	El color del texto de la pestaña cuando la pestaña está seleccionada.

Campo	Descripción
Texto de la pestaña sin seleccionar	El color del texto de la pestaña cuando la pestaña no está seleccionada.
Texto de la pestaña emergente	El color del texto de la pestaña cuando el puntero del ratón pasa sobre dicha pestaña.
Enlace de inicio de sesión y cierre de sesión	El color del texto de los enlaces de Inicio de sesión y Cierre de sesión .

Paso 4 Repita el paso 3 para cada color de pestaña que desee cambiar.

Paso 5 Seleccione **Guardar**.

Configuración de la personalización para la navegación de la izquierda en el sitio

Puede personalizar los colores del fondo y del texto del primer y el segundo nivel de los enlaces de navegación de la izquierda. Puede seleccionar distintos colores de fondo y del texto para cuando el puntero del ratón pasa sobre un enlace.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Configuración de sitios comunes > Personalización**.

Paso 2 En la página **Personalización**, seleccione **Menú de navegación de la izquierda**.

Paso 3 Seleccione uno de los siguientes campos para abrir un control que pueda utilizar con el fin de escoger un nuevo color. Si conoce el código del color que desea utilizar, puede introducirlo.

Campo	Descripción
Fondo	El color de fondo de los vínculos.
Texto	El color del texto de los vínculos.
Color de fondo al pasar el ratón	El color de fondo de un enlace cuando el puntero del ratón pasa sobre dicho enlace.
Texto emergente	El color de un enlace cuando el puntero del ratón pasa sobre dicho enlace.

Paso 4 Repita el paso 3 para cada color de enlace del **Primer nivel** y el **Segundo nivel** que desee cambiar.

Paso 5 Seleccione **Guardar**.



Configurar las opciones de página predeterminadas del sitio

- [Especificar un servicio y una página predeterminados para su sitio, página 11](#)
- [Cambiar la página predeterminada, página 11](#)
- [Opciones de página predeterminadas, página 12](#)
- [Mostrar restricciones de marcación gratuita de clientes, página 13](#)

Especificar un servicio y una página predeterminados para su sitio

Este procedimiento solo se aplica a los sitios de empresa. Puede especificar el servicio (por ejemplo, Meeting Center o Event Center) y la primera página que aparece cuando un usuario accede a su sitio.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
 - Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta la sección **Opciones del sitio**.
 - Paso 3** Para especificar un servicio predeterminado, seleccione uno en la lista desplegable **Mostrar este servicio a todos los usuarios de forma predeterminada**.
 - Paso 4** Para especificar una página predeterminada, seleccione una página en la lista desplegable **Página predeterminada para**.
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
-

Cambiar la página predeterminada

Puede especificar la página que aparece cuando los usuarios inician sesión. Los usuarios pueden anular su configuración y seleccionar otra página predeterminada en sus perfiles de Mi WebEx.

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación izquierda, seleccione una de las siguientes:

- **Configuración > Meeting Center**
- **Configuración > Event Center > Opciones**
- **Configuración > Training Center**

Paso 2 En la sección **Opciones predeterminadas**, seleccione la página predeterminada que se mostrará, en la lista **Página predeterminada para Mi WebEx**.

Paso 3 Seleccione **Actualizar**.

Opciones de página predeterminadas

Opciones de la página predeterminada de Event Center

Opción	Descripción
Lista de eventos	Muestra una lista de los eventos planificados.
Grabaciones de eventos	Muestra una lista de las grabaciones de eventos.
Buscar	Muestra una página en la que los usuarios podrán buscar eventos.
Planificar un evento	Muestra la página del planificador de eventos.
Eventos del sitio	Muestra todos los eventos que se han planificado en su sitio.

Opciones de página predeterminada de Meeting Center

Opción	Descripción
Ver reuniones: Vista de sesiones diarias	Muestra una lista de las reuniones planificadas, ordenadas por fecha.
Ver reuniones: Vista de sesiones de hoy	Muestra una lista de las reuniones planificadas para el día actual.
Ver reuniones: Vista de sesiones semanales	Muestra una lista de las reuniones planificadas para la semana actual.
Ver reuniones: Vista de sesiones mensuales	Muestra una lista de las reuniones planificadas para el mes actual.

Opción	Descripción
Entrar en una reunión no listada	Muestra una página en la que los asistentes a la reunión pueden unirse a reuniones no listadas.
Mis reuniones planificadas	Muestra una lista de únicamente las reuniones planificadas por el usuario.
Inicio de una reunión instantánea	Muestra una página en la que los usuarios pueden iniciar reuniones de Un clic.

Opciones de página predeterminada de Training Center

Opción	Descripción
Ver reuniones: Vista de sesiones de hoy	Muestra una lista de las sesiones de formación planificadas para el día de hoy.
Ver reuniones: Vista de próximas sesiones	Muestra una lista de todas las próximas sesiones de formación.
Ver reuniones: Vista de sesiones diarias	Muestra una lista de las sesiones de formación planificadas, ordenadas por fecha.
Ver reuniones: Vista de sesiones semanales	Muestra una lista de las sesiones de formación planificadas para la semana actual.
Ver reuniones: Vista de sesiones mensuales	Muestra una lista de las sesiones de formación planificadas para el mes actual.
Sesiones grabadas	Muestra una página con una lista de las sesiones de formación cargadas.
Entrar en una sesión no enumerada	Muestra una página en la que los asistentes a la reunión pueden unirse a sesiones de formación no listadas.
Iniciar una sesión no programada	Muestra una página en la que el organizador puede iniciar instantáneamente una sesión de formación.

Mostrar restricciones de marcación gratuita de clientes

Los clientes y socios de Cloud Connected Audio (CCA) pueden proporcionar un documento personalizado de *restricciones de llamada gratuita*.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, en la lista **Restricciones de marcación gratuita**, seleccione **Restricciones de marcación gratuita de clientes**.
- Paso 3** Para mostrar las restricciones de marcación gratuita de clientes, seleccione **Sí**.
- Paso 4** Para ofrecer el documento en una página web, seleccione **URL** y, a continuación, introduzca la URL en el campo correspondiente.
- Paso 5** Para ofrecer una versión PDF del documento, seleccione **Archivo PDF** y, a continuación, seleccione **Cargar**.
- a) Vaya a la ubicación del archivo y selecciónelo.
 - b) Seleccione **Abrir**.
- Paso 6** Seleccione **Actualizar**.
-



Configurar las opciones de la declaración de limitación de responsabilidad del sitio

- [Configurar declaraciones de limitación de responsabilidad, página 15](#)
- [Eliminar una declaración de limitación de responsabilidad, página 16](#)
- [Desactivar una declaración de limitación de responsabilidad, página 17](#)
- [Habilitar una declaración de limitación de responsabilidad, página 17](#)

Configurar declaraciones de limitación de responsabilidad

Configure sus propias declaraciones de limitación de responsabilidad para que aparezcan:

- Cuando un organizador inicie una reunión.
- Cuando se unan participantes a una reunión.
- Cuando los asistentes inicien una sesión grabada de WebEx.

Puede configurar y controlar cada tipo de declaración de limitación de responsabilidad independientemente. Si están habilitadas, los usuarios deberán indicar que las aceptan para poder iniciar una reunión o asistir a ella, así como para unirse a una sesión o ver una grabación de la sesión.

Procedimiento

- Paso 1** Utilice un editor de textos para crear un archivo de declaración de limitación de responsabilidad y guardar el archivo.
Se admiten los siguientes tipos de archivo: HTML, HML y TXT. Cree un archivo de declaración de limitación de responsabilidad para cada tipo de declaración de limitación de responsabilidad e idioma que admita su sitio.

- Paso 2** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Declaraciones de limitación de responsabilidad**.
- Paso 3** En la página **Declaraciones de limitación de responsabilidad**, seleccione **Cargar declaración de limitación de responsabilidad**.
- Paso 4** En la ventana **Carga de archivos**, vaya a la ubicación del archivo en su ordenador y seleccione el archivo.
- Paso 5** Seleccione **Abrir**.
Cuando termine la carga, el archivo de declaración de limitación de responsabilidad aparecerá en la lista de archivos cargados.
- Paso 6** En la columna **Tipo**, en la lista, seleccione el tipo correspondiente a la declaración de limitación de responsabilidad.
- Paso 7** En la columna **Idioma**, en la lista, seleccione el idioma correspondiente a la declaración de limitación de responsabilidad.
- Paso 8** En la columna **Aplicar a centro(s)**, marque las casillas de verificación de los servicios en los que desee mostrar una declaración de limitación de responsabilidad.
- MC: Meeting Center
 - EC: Event Center
 - TC: Training Center
 - SC: Support Center
- Paso 9** (Opcional) Para obtener una lista previa la declaración de limitación de responsabilidad, seleccione el nombre del archivo. Otra posibilidad es seleccionar en la columna **Acciones** el botón **Más** correspondiente y, a continuación, seleccionar **Vista previa**.
Se abrirá la declaración de limitación de responsabilidad en una nueva ventana de navegador.
- Paso 10** Seleccione **Guardar**.
-

Eliminar una declaración de limitación de responsabilidad

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Declaraciones de limitación de responsabilidad**.
- Paso 2** En la columna **Acciones**, seleccione el botón **Más** correspondiente y, a continuación, seleccione **Eliminar**.
- Paso 3** Haga clic en **Aceptar** para eliminar el archivo.
-

Desactivar una declaración de limitación de responsabilidad

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Declaraciones de limitación de responsabilidad**.
- Paso 2** En la columna **Acciones**, seleccione el botón **Más** correspondiente y, a continuación, seleccione **Deshabilitar**. La declaración de limitación de responsabilidad y sus correspondientes opciones de configuración no estarán disponibles hasta que no la habilite.
-

Habilitar una declaración de limitación de responsabilidad

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Declaraciones de limitación de responsabilidad**.
- Paso 2** En la columna **Acciones**, seleccione el botón **Más** correspondiente y, a continuación, seleccione **Habilitar**.
-



Configurar las opciones de reunión del sitio

- [Permitir que los usuarios identifiquen a participantes internos, página 19](#)
- [Permitir a los usuarios añadir información de sesión a los calendarios, página 20](#)
- [Permitir a los usuarios de Cisco Unified MeetingPlace unirse a reuniones externas, página 20](#)
- [Permitir a los usuarios usar mensajes de texto, página 21](#)
- [Permitir a los usuarios escoger un organizador alternativo, página 21](#)
- [Permitir a los usuarios planificar reuniones para otros usuarios, página 22](#)
- [Permitir que otros usuarios puedan imprimir o guardar el archivo que se está compartiendo, página 22](#)
- [Configurar el planificador de reuniones predeterminado, página 23](#)
- [Cambiar la ventana de información de reunión, página 23](#)
- [Activar la sala personal, página 24](#)
- [Habilitar o deshabilitar la interoperabilidad de Cisco Spark, página 25](#)
- [Acerca del uso de WebEx Meetings en dispositivos móviles, página 25](#)
- [Activar WebEx Meetings en dispositivos móviles, página 25](#)
- [Opciones de Especificar sala de reunión de colaboración, página 26](#)
- [Habilitar devolución de videollamadas, página 27](#)
- [Establecer el ancho de banda máximo para vídeo, página 27](#)

Permitir que los usuarios identifiquen a participantes internos

Cuando se suministra para su sitio, puede activar la opción de identificar o marcar a participantes internos de la reunión. Los participantes internos son aquellos que pertenecen a la organización. Los participantes que se han autenticado como usuarios de inicio de sesión único (SSO) se consideran participantes internos.

Cuando se activa, aparece "(interno)" al lado del nombre del participante interno en el panel de participantes, así como en cualquier lugar donde aparezca el nombre en la reunión y en los informes.

Esta función solo está disponible para organizaciones que activan el SSO.



Nota Si la autenticación de SSO está habilitada, el ajuste **Mostrar la etiqueta de usuario interno en la lista de participantes** no está disponible. Si habilita la autenticación de SSO, sus ajustes sobrescriben los de la opción mencionada anteriormente.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, marque la casilla de verificación **Mostrar la etiqueta de usuario interno en la lista de participantes**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.

Permitir a los usuarios añadir información de sesión a los calendarios

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center, Training Center y Event Center. Utilice este procedimiento para habilitar la funcionalidad iCalendar en su sitio y mostrar el botón **Añadir a Mi calendario** en la página de información de sesión de WebEx (iCalendar es un formato de calendario estándar). Con iCalendar, los usuarios pueden compartir información de calendario y actualizar automáticamente sus planificaciones.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, active la casilla de verificación **iCalendar (mostrar Añadir a Mi calendario para EC, MC y TC)**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.

Permitir a los usuarios de Cisco Unified MeetingPlace unirse a reuniones externas

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center. Establezca el comportamiento predeterminado en el planificador de reuniones y el planificador de Herramientas de productividad para permitir que los asistentes que se encuentren en cualquier parte pública de Internet se unan a una reunión. Primero debe activarse la opción para un organizador de reuniones para permitir a los asistentes externos unirse a una reunión. Si el ajuste no se selecciona en el planificador, solo los asistentes con la misma red interna podrán unirse a una reunión.

Antes de comenzar

Esta opción solo está disponible si su sitio de WebEx dispone de las opciones siguientes:

- La opción de integración de Cisco Unified MeetingPlace
- El nodo de WebEx para la opción MCS

Procedimiento

-
- Paso 1** Para configurar un nuevo usuario, seleccione en la barra de navegación izquierda **Usuarios > Agregar usuario**. Para actualizar una cuenta de usuario existente, seleccione **Usuarios > Editar usuario** y, a continuación, seleccione un usuario.
- Paso 2** Desplácese hasta la sección **Privilegios**.
- Paso 3** Junto a **Meeting Center**, seleccione **Permitir asistentes externos**.
- Paso 4** Seleccione **Agregar** o **Actualizar** para guardar los cambios.
- Paso 5** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes**.
- Paso 6** Desplácese a **Configuración de integración de Cisco Unified MeetingPlace**.
- Paso 7** Para permitir asistentes externos, marque **Asistentes externos de MP por defecto**.
- Paso 8** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
-

Permitir a los usuarios usar mensajes de texto

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En **Opciones del sitio**, marque la casilla **Activar mensajería de texto (SMS)**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir a los usuarios escoger un organizador alternativo

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center y Event Center. Puede permitir a los organizadores designar a otra persona para que sea el "organizador alternativo" para una sesión de WebEx. Esta situación es deseable, por ejemplo, si planifica una reunión, pero se unirá a ella tarde, y desea que el organizador alternativo inicie y dirija la reunión. El organizador alternativo también deberá tener una cuenta de organizador de WebEx.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
 - Paso 2** En **Configuración de la administración de cuentas**, seleccione **Al planificar una reunión, los usuarios pueden seleccionar un organizador alternativo**.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir a los usuarios planificar reuniones para otros usuarios

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center y Event Center.

Antes de comenzar

Los usuarios que planifiquen reuniones deberán tener una cuenta de organizador de WebEx.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
 - Paso 2** En la sección **Configuración de la administración de cuentas**, seleccione la casilla de verificación **Los usuarios pueden permitir a otros usuarios planificar reuniones en su nombre**.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir que otros usuarios puedan imprimir o guardar el archivo que se está compartiendo

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center, Event Center y Training Center.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
 - Paso 2** En la sección **Soporte móvil para**, active la casilla de verificación **Permitir imprimir/guardar en el uso compartido de documentos**.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
Desactive esta opción para evitar que los asistentes impriman o descarguen un archivo durante el uso compartido.
-

Configurar el planificador de reuniones predeterminado

Este procedimiento es únicamente para sitios de Meeting Center.

WebEx ofrece dos planificadores de reuniones:

- El planificador rápido: planificador de una página con opciones básicas.
- El planificador avanzado: planificador que ofrece opciones más exhaustivas.

La configuración de un planificador de reuniones predeterminado no evita que los organizadores utilicen Outlook ni que Lotus Notes planifique reuniones desde dichas aplicaciones.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Configuración de la administración de cuentas**, seleccione una de las opciones siguientes:
- **El planificador rápido es el predeterminado (contiene también un enlace al planificador avanzado, solo MC).**
 - **El planificador avanzado es el predeterminado (solo MC)**
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Cambiar la ventana de información de reunión



Nota Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center.

Durante una reunión, la ventana muestra información general sobre la reunión, como el tema, el nombre del organizador y la información de teleconferencia.

Para crear una nueva plantilla, puede utilizar Microsoft PowerPoint a fin de editar la plantilla predeterminada. También puede añadir gráficos e información adicional o cambiar el esquema de colores. Los organizadores pueden seleccionar el nuevo diseño de página (también denominada una plantilla) al planificar una reunión.

No modifique ni elimine la agenda ni la información de reuniones en la plantilla predeterminada.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta la sección **Opciones del sitio**.
- Paso 3** En **Datos específicos de la ficha de información**, seleccione **Crear plantilla**.
- Paso 4** Seleccione **Abrir** para abrir el archivo en PowerPoint.
- Paso 5** Cambie la plantilla como sea necesario y guárdela.
- Paso 6** Cuando termine de editar, seleccione **Añadir plantilla** en Site Administration.
- Paso 7** Vaya a la plantilla que ha creado y seleccione **Abrir**.
- Paso 8** Seleccione **Cargar** para añadir una nueva plantilla a su lista de plantillas en la página Configuración del sitio para Común. Todas las plantillas de la lista se añadirán al cuadro de lista de la **pestaña de información** correspondiente al organizador en el planificador.
- Paso 9** Establezca el orden en el que el organizador verá las plantillas desplazándolas hacia arriba o hacia abajo. Para eliminar las plantillas, utilice el botón **Eliminar**.
- Paso 10** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
-

Activar la sala personal

Tras habilitar la función Sala personal del sitio para su sitio, puede especificar el método para crear los ID de sala personal de los nuevos usuarios.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, seleccione la casilla de verificación **Activar sala personal** (si está habilitada, puede activar o desactivar esta opción para cada usuario).
- Paso 3** Defina la configuración opcional siguiente:
- **Requerir que los asistentes dispongan de una cuenta en este sitio web para unirse a esta reunión**
 - **Permitir al usuario cambiar la URL personal**
 - **Permitir que los asistentes informen al organizador que están esperando en el lobby de la sala personal**
- Paso 4** Para la configuración **Generar ID de sala personal para nuevos usuarios**: elija una de las siguientes opciones:
- Prefijo de la dirección de correo electrónico
 - Primera inicial, apellido
 - "pr" más el número de reunión de la sala personal

Paso 5 Seleccione **Actualizar**.

Habilitar o deshabilitar la interoperabilidad de Cisco Spark

Habilite la interoperabilidad de Cisco Spark para ofrecer a los organizadores de WebEx una manera fácil de añadir automáticamente una sala de Cisco Spark a su reunión. Las salas de Cisco Spark se rellenan previamente de forma automática con los participantes y el título de la reunión.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta la sección **Opciones del sitio**.
- Paso 3** Para habilitar la interoperabilidad de Cisco Spark, active la casilla de verificación **Habilitar interoperabilidad de Spark**. Para deshabilitar esta función, desactive la casilla de verificación **Habilitar interoperabilidad de Spark**.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
- Paso 5** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Meeting Center**.
- Paso 6** Para habilitar la interoperabilidad de Cisco Spark, en la sección **Opciones del sitio**, seleccione **Utilizar la página predeterminada con marca de WebEx** y, a continuación, marque la casilla de verificación **Mostrar contenido promocional**. Para deshabilitar esta función, desactive la casilla de verificación **Mostrar contenido promocional**.
- Paso 7** Haga clic en **Actualizar configuración del sitio**.
-

Acerca del uso de WebEx Meetings en dispositivos móviles

Puede utilizar Webex Meetings en dispositivos móviles tal como lo utilizaría en un ordenador para ver reuniones, unirse a ellas y finalizarlas. No es necesario un navegador web. En su lugar, se instala una aplicación WebEx Meetings en su dispositivo para proporcionar la mayoría de las funcionalidades de reuniones.

WebEx Meetings funciona en dispositivos iPhone, Android, Windows Phone y BlackBerry. Consulte <http://www.webex.com/products/web-conferencing/mobile.html> para obtener información sobre si su dispositivo es compatible con las aplicaciones Meeting Center, Event Center y Training Center.

Activar WebEx Meetings en dispositivos móviles

Puede habilitar el soporte para la integración de reuniones de WebEx en dispositivos móviles. Cuando se logra la integración, cada correo electrónico de invitación a reunión que recibe un invitado contiene la siguiente información:

- Instrucciones para unirse a la reunión
- Un enlace para unirse a la reunión.

- Un enlace para descargar la aplicación de WebEx si el invitado aún no la ha instalado.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta la sección **Opciones del sitio**. En **Soporte móvil para**, marque los dispositivos que desee habilitar.
-

Opciones de Especificar sala de reunión de colaboración

Antes de comenzar

Collaboration Meeting Rooms (CMR) es una función opcional disponible solo en Meeting Center. Si está disponible para su sitio, primero debe habilitarla y el administrador del sitio debe configurarla. Una vez que CMR está habilitada, puede activarse o desactivarse para usuarios individuales.



Nota Si configura una reunión de CMR y los asistentes se unen a través de dispositivos de TelePresence no cifrados, la reunión de WebEx asociada no se puede considerar cifrada.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones de la sala de reunión de colaboración en la nube**, marque la casilla de verificación **Habilitar control de ancho de banda del dispositivo de vídeo**.
- Paso 3** En **Conexión de VoIP y vídeo de WebEx**, seleccione un método de conexión entre la aplicación de reuniones de WebEx y el servidor multimedia (VoIP y vídeo):
- **SSL de UDP/TCP de cifrado automático (recomendado):** Permite que la aplicación de reuniones de WebEx se conecte al servidor multimedia mediante UDP de cifrado. Si no se permite la conexión UDP, la aplicación retomará el protocolo SSL. Esta es la opción más flexible, especialmente si necesita minimizar el tráfico.
 - **SSL de TCP:** Permite que la aplicación de reuniones de WebEx se conecte al servidor multimedia mediante SSL.
- Paso 4** Marque **Utilizar un número piloto** para configurar una sencilla cadena de marcado numérica que aparece en correos electrónicos de invitación a una reunión (por ejemplo, [nombredeusuario]@[nombredelsitio].webex.com o 1234). Si se deja sin seleccionar, los usuarios se unirán

a las reuniones marcando una URI piloto específica del sitio y generada por el sistema que aparecerá en la invitación por correo electrónico.

- Paso 5** La función Collaboration Meeting Rooms está activada de forma predeterminada. Desactive **Habilitar sala personal** si desea desactivar esta característica en su sitio.
- Paso 6** Defina la longitud de PIN de organizador exacta requerida seleccionando un número de la lista desplegable. La longitud de PIN de organizador nueva o actualizada debe coincidir con el número seleccionado aquí. Sin embargo, si actualiza la longitud a un PIN más corto, el PIN original, más largo, seguirá funcionando si el usuario no lo cambia.

Habilitar devolución de videollamadas

Habilite la devolución de videollamada para facilitar a los usuarios que se unan a las reuniones más rápido desde los terminales de vídeo.

- Los usuarios de la aplicación móvil WebEx Meetings pueden unirse a una reunión tocando un botón de su teléfono inteligente o tableta (iOS y Android).
- Los usuarios de escritorio podrán recibir una videollamada en su terminal de vídeo, similar a la devolución de llamada de audio.

Antes de comenzar

El sitio de WebEx debe estar configurado con WebEx Hybrid Audio o Cloud Connected Audio.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones de la sala de reunión de colaboración en la nube**, marque la casilla de verificación **Habilitar devolución de videollamada**.
- Paso 3** Especifique si desea requerir que los usuarios pulsen **1** para unirse a las reuniones seleccionando una de las siguientes opciones.
- sin pulsar “1”
 - deben pulsar “1”
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.

Establecer el ancho de banda máximo para vídeo

Puede cambiar la velocidad máxima de fotogramas de vídeo de los vídeos de las reuniones; el valor predeterminado es de 15 fps. Esta opción solo está disponible para los sitios de Meeting Center.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, en la lista **Definir ancho de banda de vídeo máximo en**, elija una de las configuraciones siguientes:
- Bajo (5 fps, resolución media)
 - Medio (15 fps, resolución alta)
 - Alto (30 fps, resolución alta)
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-



CAPÍTULO 5

Configurar las opciones de Remote Support del sitio

- [Configurar la Biblioteca de frases del chat para Remote Support, página 29](#)
- [Crear grupos y frases de uso frecuente, página 29](#)
- [Asociar grupos de frases con agentes y colas, página 30](#)

Configurar la Biblioteca de frases del chat para Remote Support

Este procedimiento solo se aplica a Remote Support.

Puede crear y guardar preguntas o mensajes de uso frecuente para que los agentes de Remote Support utilicen durante sesiones de chat con clientes. Puede crear grupos de frases, que pueden estar asociados con colas o agentes concretos.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
 - Paso 2** En la sección **Preferencias de chat**, seleccione el enlace **Biblioteca de frases del chat**.
 - Paso 3** Cree grupos y frases de uso frecuente.
 - Paso 4** Asocie grupos de frases con agentes y colas.
-

Crear grupos y frases de uso frecuente

Puede crear un grupo de frases de uso frecuente que un agente puede utilizar durante una sesión de Remote Support. Puede agregar nuevos grupos o frases en cualquier momento.

Procedimiento

- Paso 1** Para agregar grupos nuevos, seleccione **Agregar grupo nuevo**.
 - Paso 2** En la pestaña **Grupo y frases**, introduzca un nombre de grupo.
 - Paso 3** Para agregar un grupo de frases, en la sección **Frases utilizadas con frecuencia**, seleccione **Agregar frase nueva**.
 - Paso 4** En la ventana **Añadir frase de uso frecuente**, introduzca un nombre de frase.
 - Paso 5** Escriba el contenido de su frase en el campo **Frase**.
Puede seleccionar varias opciones del menú desplegable para incluir en la frase.
 - Paso 6** Para copiar una frase utilizada con frecuencia, seleccione **Copiar desde...**
 - Paso 7** Seleccione la frase y edítela para crear una nueva.
 - Paso 8** Seleccione **Guardar**.
-

Asociar grupos de frases con agentes y colas

Cuando haya creado grupos de frases de uso frecuente, puede asociarlos con colas de sesión remota o agentes concretos. Se pueden asignar varios grupos de frases de uso frecuente a ambos agentes y colas.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione la pestaña **Colas y agentes asociados**.
 - Paso 2** Para seleccionar su grupo para que esté asociado con todos los agentes y colas, seleccione la casilla de verificación.
 - Paso 3** En el campo **Agentes**, resalte los agentes que desea asociar al grupo y seleccione **Añadir**.
 - Paso 4** En el campo **Colas**, resalte las colas que desea asociar al grupo y seleccione **Añadir**.
 - Paso 5** Seleccione **Guardar**.
-



CAPÍTULO 6

Configurar las opciones de solicitudes de servicio en el sitio

- [Permitir a los usuarios solicitar servicios adicionales](#), página 31
- [Opciones de solicitud de servicio](#), página 32

Permitir a los usuarios solicitar servicios adicionales



Nota Este procedimiento solo se aplica a sitios de Enterprise Edition.

Si no ha activado todos los servicios de WebEx en su sitio de Enterprise Edition, podrá permitir que los usuarios soliciten servicios y privilegios adicionales del sitio. Con esta opción activada:

- Un usuario puede ver y seleccionar la pestaña de un servicio para el que aún no disponga de privilegios de organizador.
- WebEx muestra una página de registro.
- A continuación, la solicitud aparece en una cola para que pueda aprobarla o denegarla.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, en **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hasta **Configuración de solicitud de servicio** y active **Permitir a los usuarios solicitar servicios adicionales**.
- Paso 3** Si desea aprobar todas las solicitudes automáticamente, seleccione **Aprobar automáticamente todas las solicitudes de servicio**.
- Paso 4** Para poner solicitudes en cola para su aprobación, seleccione **El administrador del sitio aprobará manualmente las solicitudes de servicios...**
- Paso 5** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
-

Opciones de solicitud de servicio

Opción	Descripción
Aprobar las solicitudes de estos dominios de correo electrónico	<p>Utilice esta opción para aceptar automáticamente solicitudes procedentes de un dominio. Introduzca aquí la URL con el siguiente formato:</p> <p><code>webex.com</code></p> <p>Puede emplear un asterisco para indicar que se puede sustituir cualquier carácter por una parte de un nombre de dominio:</p> <p><code>*.webex.net</code></p> <p>Para especificar varios dominios, separe cada uno con comas (pero sin espacios).</p> <p><code>webex.com, *.webex.net, webex.org</code></p>
Rechazar solicitudes no procedentes de estos dominios de correo electrónico	<p>Utilice esta opción para rechazar automáticamente solicitudes que no proceden de un dominio concreto. Escriba el dominio desde el que desea aceptar solicitudes con el siguiente formato:</p> <p><code>webex.com</code></p> <p>Puede emplear un asterisco para indicar que se puede sustituir cualquier carácter por una parte de un nombre de dominio:</p> <p><code>*.webex.net</code></p> <p>Para especificar varios dominios, separe cada uno con comas (pero sin espacios).</p> <p><code>webex.com, *.webex.net, webex.org</code></p>
Todos los administradores del sitio	<p>Seleccione esta opción para que todas las solicitudes que se rechazan automáticamente se envíen a los administradores de todo el sitio para que las consideren.</p>
Administradores de sitios seleccionados	<p>Seleccione esta opción para que todas las solicitudes que se rechacen automáticamente se envíen a los administradores de un sitio concreto para que las examinen. A continuación, introduzca en la casilla la dirección de correo electrónico de ese administrador del sitio.</p>



Configurar las opciones de teleconferencia en el sitio

- [Configurar opciones de teleconferencia predeterminadas](#), página 33
- [Configurar opciones de servicio técnico de audio predeterminadas](#), página 34
- [Asignar números de llamada directa predeterminados](#), página 35
- [Permitir la creación y edición de cuentas de audio TSP](#), página 36
- [Permitir la teleconferencia de devolución de llamada interna](#), página 36
- [Cambiar privilegios de teleconferencia para todos los usuarios](#), página 37

Configurar opciones de teleconferencia predeterminadas



Nota

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center, Event Center y Training Center.

Puede especificar las opciones de audio predeterminadas de las que están disponibles en su sitio. A continuación, estas opciones aparecerán como la selección predeterminada en las páginas de planificación de WebEx, el planificador de Microsoft Outlook y el asistente de configuración de Un clic.

También puede especificar que los usuarios puedan unirse automáticamente a teleconferencias de devolución de llamada sin pulsar "1" en los teclados de sus teléfonos. Esta opción es útil si los participantes residen en algunos países europeos donde el sistema telefónico no puede enviar tonos de teclado numérico.

Si utiliza la opción Audio de WebEx, WebEx reproducirá un sonido cada vez que los participantes se unan o abandonen las audioconferencias.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta **Tono telefónico de entrada y salida** y, a continuación, seleccione una de las opciones siguientes para los servicios:

- **Bip:** WebEx reproduce un tono sencillo cuando se une un participante o cuando este sale.
- **Anunciar nombre:** WebEx pide a cada participante que indique su nombre cuando se una a la reunión y, a continuación, anuncia el nombre del participante.
- **Sin tono:** WebEx no reproduce ningún sonido cuando se une un participante o cuando este sale.

Paso 3 Para permitir que los usuarios se unan automáticamente a teleconferencias de devolución de llamada sin pulsar "1", seleccione **Activado**, junto a **Unirse a teleconferencia sin pulsar "1"**.

Paso 4 En la sección **Opciones de audio de sitio predeterminadas**, seleccione alguna de las siguientes opciones predeterminadas:

- **VoIP integrada:** Seleccione esta opción para usar voz sobre IP (VoIP) cuando el audio de la sesión se envíe por Internet en vez de por teléfono.
- **Ninguno:** Seleccione esta opción para excluir las audioconferencias de su sitio.
- **Teleconferencia de WebEx:** Seleccione esta opción para utilizar el teléfono para el audio de la sesión. Seleccione alguna de las opciones siguientes:
 - **Pago o Teléfono gratuito:** para permitir los participantes realicen llamadas directas, seleccione una de estas opciones para ofrecer un número de llamada directa gratuito o de pago.
 - **Permitir el acceso a la teleconferencia a través de números de llamada directa globales:** Seleccione esta opción para proporcionar un número de teléfono local a los participantes de otros países, que podrán utilizar para llamar a sesiones de WebEx. Los números locales que estén disponibles aparecerán en función de cómo esté configurado el sitio de WebEx. *Esta opción solo se ofrece en Event Center.*
 - **Teleconferencia de llamada directa:** Seleccione esta opción para que los usuarios tengan que llamar para unirse a las sesiones. *Esta opción solo se ofrece en Event Center.*
 - **Teleconferencia de devolución de llamada:** Seleccione esta opción para que WebEx tenga que llamar a los usuarios cuando se unan a las sesiones. *Esta opción solo se ofrece en Event Center.*
- **Otro servicio de teleconferencia:** Si ha configurado otro servicio de teleconferencia para utilizar con las sesiones de WebEx, podrá seleccionarlo.

Sus selecciones determinan solamente los valores predeterminados. Los usuarios pueden seleccionar otras opciones cuando programan sesiones. Es posible que algunas de las opciones indicadas no estén disponibles para su sitio.

Paso 5 Desplácese hasta el final de la página y seleccione **Actualizar** para guardar sus cambios.

Configurar opciones de servicio técnico de audio predeterminadas

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center, Event Center y Training Center.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta **Opciones de planificador predeterminadas** y marque o desactive las casillas de verificación siguientes para las **Opciones de servicio técnico de audio**.
- Ayuda instantánea
 - Permitir al asistente acceder a la ayuda instantánea
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Asignar números de llamada directa predeterminados



Nota Este procedimiento se aplica únicamente a Meeting Center y Training Center.

Puede activar la opción para asignar los números de llamada directa predeterminados a todos los usuarios en el sitio. Elija los dos números predeterminados de los números suministrados en el sitio.

Además, puede también permitir que los organizadores de reuniones y sesiones establezcan los números de llamada directa predeterminados para sus participantes.

Si se activan estas opciones, se permite el acceso a la teleconferencia a través de números de llamada directa globales de forma predeterminada.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta **Opciones del sitio** y, a continuación, marque **Asignar números de llamada directa predeterminados**. Si prefiere permitir que los organizadores elijan sus propios números predeterminados, marque **Permitir al usuario establecer números de llamada directa predeterminados**.
- Paso 3** Seleccione una opción de llamada directa en la lista de la izquierda y seleccione **Añadir**. Puede seleccionar dos opciones en las opciones disponibles en el sitio.
- Paso 4** Seleccione una de las opciones elegidas y súbala o bájela para establecer el orden en el que aparecerán en su sitio.
- Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir la creación y edición de cuentas de audio TSP

Permite que los usuarios creen o modifiquen cuentas de audio TSP. Una vez activada, los usuarios podrán configurar, gestionar y agregar cuentas de audio TSP desde la sección Preferencias del sitio de reunión. A continuación, las cuentas TSP estarán disponibles al planificar reuniones.

Antes de comenzar

El audio de proveedor de servicios de telefonía (TSP) es una función opcional que WebEx debe proporcionar para su sitio. Póngase en contacto con el soporte de atención al cliente de WebEx si desea obtener más información. Trabaje con el TSP para adquirir información de cuenta e instrucciones sobre cómo configurar el audio TSP para su sitio.

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.

Paso 2 En la sección **Opciones de planificador predeterminadas**, active la casilla de verificación **Permitir la creación y edición de cuentas de TSP**.

Paso 3 Seleccione **Actualizar**.

- Nota**
- CMR Hybrid (TelePresence con WebEx activado) requiere configuración adicional para el audio del TSP. Consulte la [Guía de configuración de Cisco Collaboration Meeting Rooms \(CMR\) híbrida](#) si desea más información.
 - Para reuniones de CMR Hybrid y CMR Cloud que utilizan audio del TSP, los organizadores deben haber aplicado la configuración para tener dos cuentas de TSP diferentes con distintos códigos de acceso para manejar reuniones que se solapen o consecutivas. Cuando un organizador tiene dos reuniones seguidas (es decir, una segunda reunión que se inicia inmediatamente después de que acabe la primera), si la primera reunión es larga, utilizar distintas cuentas de audio del TSP garantizará que las reuniones que posiblemente se solapen no finalicen automáticamente.

Permitir la teleconferencia de devolución de llamada interna



Nota Esta configuración solo se aplica a Event Center.

Cuando se ofrezca para su sesión, active la opción para permitir que los participantes reciban llamadas en un número de teléfono interno del mismo sitio corporativo. También puede editar la etiqueta que aparece en el cuadro de diálogo Audioconferencia cuando los participantes se unan a ella.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese a la sección **Opciones de audio de sitio predeterminadas** y, a continuación, active la casilla de verificación **Permitir la teleconferencia de devolución de llamada interna**.
- Paso 3** En el campo **Etiqueta de la opción de devolución de llamada interna**, especifique un nombre descriptivo o una frase para identificar la opción de devolución de llamada interna.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Cambiar privilegios de teleconferencia para todos los usuarios

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Privilegios de usuario**.
- Paso 2** Para cada opción de la teleconferencia, elija una de las siguientes configuraciones:
- **Activar todas**
 - **Desactivar todas**
 - **No modificar**
- Paso 3** Seleccione **Enviar**.
-



CAPÍTULO 8

Configurar las opciones de herramientas en el sitio

- [Configuración del sitio para las herramientas de productividad, página 39](#)
- [Permitir a los usuarios descargar las herramientas de productividad de WebEx, página 40](#)
- [Permitir a los usuarios utilizar la integración del teléfono IP de Cisco, página 41](#)
- [Permitir a los usuarios descargar WebEx Connect o AIM Pro, página 41](#)
- [Habilitar el uso compartido de contenido con integraciones externas, página 41](#)

Configuración del sitio para las herramientas de productividad

En la página **Herramientas de productividad** de la configuración del sitio, puede configurar Opciones de instalación, Integraciones, Sugerencias de conciencia de las herramientas de productividad, Reunirse ahora, Integraciones con MI y Plantillas.

Opciones de instalación

Tiene estas opciones:

- Mostrar herramientas de productividad de instalación cuando los organizadores inicien sesión en el sitio.
- Actualizar automáticamente las herramientas de productividad cuando haya nuevas versiones disponibles.

Integraciones

Puede activar la integración de herramientas de productividad con los siguientes programas y sistemas:

- Microsoft Outlook (Windows y Mac)
- IBM Lotus Notes
- Integración con Microsoft Office
- Microsoft Internet Explorer
- Menú de acceso rápido del explorador de Microsoft Windows

- Los siguientes programas de mensajería instantánea:
 - Microsoft Lync
 - Lotus Sametime
 - Skype
- Mozilla Firefox
- Integración con Access Anywhere

**Nota**

- Las funciones y los valores individuales de los programas y las funciones que están integradas no se pueden configurar ni ocultar. Por ejemplo, cuando está activada la integración de herramientas de productividad con Microsoft Outlook, no puede alterar ni ocultar qué opciones de reunión aparecen para los organizadores cuando se planifica.
- La función CMR Hybrid solo es compatible con la integración de Microsoft Outlook para Windows. Actualmente, ninguna otra integración de herramientas de productividad es compatible con CMR Hybrid.

Sugerencias de conciencia de las herramientas de productividad

Puede optar por mostrar sugerencias en las diferentes páginas de Herramientas de productividad de WebEx y páginas de centro de servicios. Los mensajes predeterminados se muestran en varios servicios. Puede crear un mensaje, restablecer el mensaje predeterminado e, incluso, incluir un enlace en su mensaje.

Cuando se encuentre en un sitio concreto, por ejemplo, Meeting Center, verá que se muestra la sugerencia en la parte superior.

Reunirse ahora

Puede cambiar la configuración para las siguientes opciones:

- Permitir a los usuarios unirse a reuniones no listadas.
- Requerir que los organizadores autoricen a los usuarios que usen el servicio Reunirse ahora para unirse a reuniones sin contraseña.
- Comprobar y configurar códigos de seguimiento.

Plantillas

Esta configuración permite a un organizador utilizar plantillas cuando planifica reuniones con las herramientas de productividad de WebEx.

Permitir a los usuarios descargar las herramientas de productividad de WebEx

Puede mostrar la página Herramientas de productividad cuando los organizadores inicien sesión en su sitio de WebEx. Esta página informa a los organizadores sobre herramientas complementarias que están disponibles

en el sitio. Las herramientas que aparecen dependen de las opciones que se han suministrado para el sitio de WebEx.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Herramientas de productividad**.
 - Paso 2** En **Opciones de instalación**, marque la casilla de verificación **Mostrar la página de instalación de las herramientas de productividad cuando el organizador inicie sesión en el sitio**.
 - Paso 3** Para actualizar automáticamente las herramientas de productividad de WebEx, active la casilla de verificación **Actualizar automáticamente las herramientas de productividad cuando haya nuevas versiones disponibles**.
 - Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir a los usuarios utilizar la integración del teléfono IP de Cisco

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Herramientas de productividad**.
 - Paso 2** En la sección **Integraciones**, active la casilla de verificación **Teléfono Cisco IP**.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir a los usuarios descargar WebEx Connect o AIM Pro

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, en **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
 - Paso 2** En **Opciones del sitio**, marque la casilla **Integración de presencia**.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Habilitar el uso compartido de contenido con integraciones externas

Puede habilitar el uso compartido de contenido de iPad y decidir si se vaciará o no automáticamente la caché de archivos compartidos recientemente de los usuarios. De forma predeterminada, la casilla de verificación no está seleccionada; los usuarios pueden elegir si desean borrar o no los archivos compartidos recientemente.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, seleccione **Habilitar el uso compartido de contenido con integraciones externas**.
- Paso 3** Active la casilla de verificación correspondiente de cada una de las integraciones externas en las que desee permitir el uso compartido de contenido.
- Dropbox
 - Box
 - Google Drive
- Paso 4** (Opcional) Para vaciar automáticamente la caché de los archivos compartidos recientemente, marque **Uso compartido de contenido: Borrar archivos automáticamente tras cada reunión**.
-



Configurar los códigos de seguimiento

- [Acerca del uso de códigos de seguimiento, página 43](#)
- [Importar valores de código de seguimiento, página 43](#)
- [Especificar códigos de seguimiento, página 44](#)

Acerca del uso de códigos de seguimiento

Los códigos de seguimiento son códigos alfanuméricos que identifican categorías de usuarios en el sitio del servicio de WebEx y que permiten analizar el uso de que hacen de ellos varios grupos dentro de una organización, por ejemplo, el de departamento y el de división. Puede solicitar que los usuarios indiquen códigos de seguimiento cuando registran una cuenta como parte de sus perfiles de usuario o cuando planifiquen una reunión o una sesión de formación.

Los códigos de seguimiento que el usuario proporciona aparecen como parte de la información sobre un usuario en los informes de uso, que puede obtener para su sitio del servicio de WebEx. Puede utilizar los datos de estos informes para fines tales como contabilización de costes u otros procesos de facturación interna.

Cuando especifique un código de seguimiento, puede solicitar que los usuarios realicen uno o más de los siguientes pasos:

- Proporcionar un valor de código en sus perfiles de usuario.
- Proporcionar un valor de código cuando planifique una reunión o sesión de formación.
- Seleccionar un valor de código en una lista de valores que especifique. Puede crear una lista de valores de código al escribirlos en una lista o al importarlos desde un archivo de valores separados por comas (CSV) que cree.

También puede especificar valores de código en el perfil de un usuario cuando añada o edite una cuenta de usuario en Site Administration. De ese modo, los usuarios no tendrán que escribir ni seleccionar valores de código para sus perfiles o al planificar una reunión o sesión de formación.

Importar valores de código de seguimiento

Si ha especificado las etiquetas de código de seguimiento, puede importar los valores de código de seguimiento a la página Lista de códigos de seguimiento, en lugar de escribir los valores en la página. Para utilizar este

proceso, cree primero un archivo CSV (de valores separados por comas) que contenga los valores de código de seguimiento.

Esta opción es útil si su organización utiliza muchos códigos de seguimiento y quiere mantener la lista de valores fuera de Site Administration.



Nota

- Si especifica algún valor de código incorrectamente, Site Administration no podrá añadir los valores a la lista. En ese caso, Site Administration generará una lista de los valores que no pudo añadir, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo que contenga estas grabaciones en su ordenador para tener como referencia o para corregir directamente los errores en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo creado por Site Administration, asegúrese de eliminar la última columna (etiquetada **Comentarios**) antes de cargar el archivo para generar los valores de código restantes.
- Si, tras cargar un archivo CSV, desea cambiar la información especificada para uno o varios valores de código, podrá editarlos individualmente en la página Lista de códigos de seguimiento. También puede ponerse en contacto con el administrador de su cuenta de WebEx para obtener ayuda.

Especificar códigos de seguimiento

Puede especificar códigos de seguimiento que le permiten rastrear el uso de su sitio del servicio de WebEx. Por ejemplo, puede especificar los códigos de seguimiento Proyecto, División y Departamento y, a continuación, solicitar que los usuarios proporcionen valores de código cuando planifiquen una reunión o sesión de formación. De forma opcional, puede especificar uno o más valores de código que los usuarios pueden utilizar para cada etiqueta.

Las etiquetas de código de seguimiento, o nombres de grupos, que especifique pueden aparecer en cualquiera de las siguientes páginas en su sitio del servicio de WebEx:

- **Página Mi perfil:** Una página que contiene información personal sobre todos los usuarios que tengan una cuenta. Un usuario puede mantener su información personal en esta página.
- **Asistente para la planificación de reuniones:** En los sitios de Meeting Center, la página en la que los usuarios especifican la información para planificar un evento.
- **Página Planificar sesión de formación:** En los sitios de Training Center, la página en la que los usuarios especifican la información para planificar una sesión de formación.
- **Página Planificar un evento:** En los sitios de Event Center, la página en la que los usuarios especifican la información para planificar un evento.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Códigos de seguimiento**.
- Paso 2** En el cuadro **Grupo de códigos de seguimiento**, escriba la etiqueta o nombre de grupo para un código de seguimiento.
- Paso 3** En la lista desplegable **Perfil de organizador**, especifique si el código de seguimiento es obligatorio para los perfiles de los usuarios.
- Paso 4** En la lista desplegable **Planificar reunión**, especifique si los usuarios deberán especificar un valor de código de seguimiento al planificar una reunión.
- Paso 5** En la lista desplegable **Modo de introducción**, seleccione una opción para especificar los medios de los que dispondrán los usuarios para proporcionar un valor de código.
- Paso 6** (Opcional) Si requiere que los usuarios seleccionen un código de seguimiento en una lista de valores que especifique, en lugar de escribir un valor lleve a cabo alguna de las acciones siguientes:
- Para crear una lista de valores de código escribiéndolos, seleccione **Añadir/Editar** para abrir la página Lista de códigos de seguimiento. A continuación, especifique los valores de código. Aparecerá la página Lista de códigos de seguimiento.
 - Si importa los valores de código desde un archivo CSV (de valores separados por comas) que contenga los valores de código para crear una lista de ellos, seleccione **Añadir por lotes**.
- Paso 7** (Opcional) Especifique más códigos de seguimiento.
- Paso 8** En la lista Planificar/iniciar página en, especifique los servicios en los que desea que aparezca la página.
- Paso 9** Cuando haya terminado de especificar los códigos de seguimiento, seleccione **Actualizar** para guardar sus cambios.
-



Activar vídeo de alta calidad o alta definición en el sitio

- [Activar vídeo de alta calidad en el sitio, página 47](#)
- [Activar vídeo de alta definición en el sitio, página 48](#)

Activar vídeo de alta calidad en el sitio



Nota

- Para que los vídeos de alta calidad estén disponibles, es necesario activar el vídeo de alta definición en el sitio.
- El vídeo de alta definición es una función opcional que debe estar activada en el sitio.

También puede activar el vídeo de alta calidad en la sección **Opciones de planificador predeterminadas**.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, active la casilla de verificación **Activar vídeo de alta calidad (360p) (MC, EC, TC, SC)**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Activar vídeo de alta definición en el sitio



Nota

- Para que los vídeos de alta calidad estén disponibles, es necesario activar el vídeo de alta definición en el sitio.
- El vídeo de alta definición es una función opcional que debe estar activada en el sitio.

También puede activar el vídeo de alta calidad y el vídeo de alta definición en la sección **Opciones de planificador predeterminadas**.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, vaya a **Definir ancho de banda de vídeo máximo en**
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.



CAPÍTULO 11

Configurar Remote Access

- [Acerca de las opciones de Remote Access, página 49](#)
- [Configurar el ordenador para Remote Access, página 50](#)
- [Especificar opciones de seguridad de Remote Access, página 56](#)
- [Cambiar el alias o la descripción de un ordenador remoto, página 57](#)
- [Administrar grupos de ordenadores de Remote Access, página 58](#)
- [Supervisar sesiones de Remote Access, página 59](#)
- [Especificar visualización y colores predeterminados de Remote Access, página 60](#)

Acerca de las opciones de Remote Access

Puede gestionar Remote Access realizando lo siguiente:

- Configurar los ajustes de instalación predeterminados para los ordenadores de Remote Access en el sitio de Support Center.
- Especificar la configuración de visualización y color predeterminada para el uso compartido de aplicaciones o escritorios durante una sesión de Remote Access.
- Especificar opciones de seguridad para sesiones de Remote Access en su sitio, entre ellas:
 - Limitar el acceso a Remote Access a ordenadores por dirección IP
 - Especificar el código de acceso para conectarse a ordenadores de Remote Access
 - Comprobar el acceso a los ordenadores de Remote Access mediante la autenticación telefónica
- Instalar el agente de Remote Access en ordenadores remotos.
- Administrar ordenadores y grupos de Remote Access en el sitio de Support Center, incluidas las siguientes acciones:
 - Añadir, eliminar y reorganizar ordenadores y grupos
 - Editar información descriptiva sobre ordenadores y grupos
 - Modificar la configuración de seguridad de ordenadores o grupos individuales

Configurar el ordenador para Remote Access

Puede configurar un ordenador para acceso remoto en cualquiera de los grupos que ha creado. Si no conoce el grupo al que desea asignar el ordenador, puede configurarlo primero en el grupo Raíz y asignarlo a otro grupo más adelante.

Para configurar un ordenador de acceso remoto, usted o el cliente deberán instalar primero el agente de Remote Access en el ordenador (el ordenador remoto). Para iniciar una sesión de Remote Access, un representante del servicio de soporte iniciará sesión en su sitio web del servicio de WebEx en un ordenador, denominado ordenador local, y establecerá una conexión con el ordenador remoto.

Antes de instalar el agente de Remote Access, asegúrese de que los ordenadores locales y remotos cumplan con los requisitos mínimos del sistema.

Hay tres maneras de instalar el agente de Remote Access:

- **Asistente para la configuración de Remote Access:** Siga las instrucciones del asistente para completar la instalación.
- **Programa de instalación manual:** Inicie el programa de instalación manual de Remote Access y siga las instrucciones del asistente para la configuración de Remote Access con el fin de completar la instalación.



Nota

La opción de instalación manual es útil si desea distribuir el programa de instalación desde el CD-ROM o si su sistema o red no le permite instalar el agente de Remote Access directamente a través del asistente para la configuración de Remote Access.

- **Instalación silenciosa:** Con esta opción, podrá instalar el agente de Remote Access sin ninguna interacción, como la especificación de opciones en un asistente.

Configuración del Agente de Remote Access para su servidor proxy

El asistente para la configuración de Remote Access detecta automáticamente el servidor proxy y muestra un cuadro de diálogo en el que debe indicar la información del servidor proxy.

Antes de pasar al panel Opciones del Asistente para la configuración de Remote Access, proporcione su información en el cuadro de diálogo Introducir contraseña de servidor proxy, como se indica a continuación:

Procedimiento

-
- Paso 1** Especifique el ID de usuario y la contraseña en los cuadros correspondientes y, a continuación, seleccione **Aceptar**.
- Paso 2** Seleccione **Siguiente** en el panel **Información de la cuenta**.
Puede continuar con la instalación del Agente de Remote Access.
-

Configurar opciones de instalación predeterminadas

Valores predeterminados para la instalación de Remote Access en su sitio de Support Center, especificados aquí, con vistas a la instalación en un ordenador remoto.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Opciones**.
- Paso 2** Especifique las opciones en **Valores de instalación predeterminados**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.

Valores de instalación predeterminados

Si quiere...	Consulte...
Nombre del ordenador	Especifica, cuando se está instalando el agente de Remote Access en un ordenador remoto, si el nombre del ordenador de Remote Access coincide con el nombre de la máquina del ordenador remoto. Los usuarios pueden cambiar después el nombre del ordenador de Remote Access.
URL	Especifica la URL del sitio al que se conecta el agente de Remote Access. Para especificar la URL, escríbala en el cuadro. No permitir cambios: Si se selecciona, se desactivará la opción de URL correspondiente en el agente de Remote Access durante la instalación.
Clave de seguridad	Especifica una clave de seguridad compuesta por letras y números, y con una extensión de entre 6 y 16 caracteres.
Pedir aprobación antes del inicio de sesión	Especifica si un CSR debe conseguir la aprobación del cliente antes de empezar una sesión de Remote Access con él. No permitir cambios: Si se selecciona, se desactivará la opción correspondiente en el agente de Remote Access.
Bloquear este ordenador al finalizar la sesión	Especifica si el ordenador remoto está bloqueado después de que finalice una sesión de Remote Access. No permitir cambios: Si se selecciona, se desactivará la opción correspondiente en el agente de Remote Access.
Desactivar el teclado y el ratón de este ordenador	Especifica si el teclado y el ratón de un ordenador remoto están desactivados cuando el ordenador remoto está en una sesión de Remote Access. No permitir cambios: Si se selecciona, se desactivará la opción correspondiente en el agente de Remote Access.

Si quiere...	Consulte...
Vaciar la pantalla de este ordenador cuando esté en sesión	<p>Especifica si la pantalla de un ordenador remoto está en blanco cuando el ordenador remoto está en una sesión de Remote Access.</p> <p>No permitir cambios: Si se selecciona, se desactivará la opción correspondiente en el agente de Remote Access.</p>
Acceder a todo el escritorio	<p>Especifica si un cliente comparte todo el escritorio con CSR en una sesión de Remote Access. Además de compartir todo el escritorio, el cliente puede compartir aplicaciones específicas.</p> <p>No permitir cambios: Si se selecciona, se desactivará la opción correspondiente en el agente de Remote Access.</p>
Enviar correo electrónico cuando se acceda al ordenador	<p>Especifica la dirección de correo electrónico a la que se envía un mensaje de correo electrónico de aviso cuando se inicia una sesión de Remote Access. Para especificar la dirección de correo electrónico, escribala en el cuadro.</p> <p>No permitir cambios: Si se selecciona, se desactivará la opción correspondiente en el agente de Remote Access.</p>
Finalizar sesión tras minutos de inactividad	<p>Especifica la dirección de correo electrónico a la que se envía un mensaje de correo electrónico de aviso cuando finaliza una sesión de Remote Access. Para especificar la dirección de correo electrónico, escribala en el cuadro.</p> <p>No permitir cambios: Si se selecciona, se desactivará la opción correspondiente en el agente de Remote Access.</p>
Conservar registros de sesión en este directorio local	<p>Especifica un directorio local en el ordenador remoto donde se almacenan los registros de sesión de Remote Access. Para especificar el directorio, escribalo en el cuadro.</p> <p>No permitir cambios: Si se selecciona, se desactivará la opción correspondiente en el agente de Remote Access.</p>
Enviar registros de sesión a las siguientes direcciones de correo electrónico	<p>Especifica la dirección de correo electrónico a la que se envía el registro de la sesión cuando finaliza una sesión de Remote Access.</p> <p>No permitir cambios: Si se selecciona, se desactivará la opción correspondiente en el agente de Remote Access.</p>
Permitir bloqueo del ordenador	<p>Especifica si el comando Bloquear este ordenador en el agente de Remote Access está activado.</p>
¿Ocultar Remote Access?	<p>Especifica si el icono del agente de Remote Access se muestra en el ordenador remoto. Si se selecciona Sí, se ocultan el icono del agente en la barra de tareas y también las opciones de agente de Remote Access en el menú Inicio > Programas del escritorio.</p>

Enviar el enlace del programa de instalación de Remote Access a los usuarios

Utilice esta opción si el cliente puede acceder al correo electrónico en el ordenador remoto.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Remote Access > Grupos**.
- Paso 2** Para cambiar el grupo actual (**dirección de grupo**), seleccione el icono **Ver otro grupo**.
- Paso 3** Seleccione el icono **Enviar invitación por correo electrónico**.
Aparecerá la ventana **Enviar invitación por correo electrónico**. Contiene una invitación para configurar un ordenador para el acceso remoto y un enlace que puede seleccionar el cliente del ordenador remoto para iniciar el Asistente para la configuración de Remote Access.
- Paso 4** En el cuadro **Para**, escriba una dirección de correo electrónico a la que el cliente pueda acceder en el ordenador remoto y, a continuación, seleccione **Enviar**.
-

Descargar el programa de instalación del agente de Remote Access

Procedimiento

- Paso 1** En el ordenador remoto, el cliente accede a su sitio web del servicio de WebEx.
- Paso 2** En la barra de navegación, el cliente selecciona **Asistencia > Soporte**.
- Paso 3** En la página Soporte, el cliente accede a la sección **Descargas** y, a continuación, selecciona el enlace **Descargar el programa de instalación de Remote Access para Windows**.
- Paso 4** El cliente descarga y ejecuta el Asistente InstallShield para Remote Access de WebEx.
- Paso 5** Aparecerá el Asistente para la configuración de Remote Access. En el asistente para la configuración, el cliente escribe la información y especifica las opciones en los siguientes paneles:
- **Información de la cuenta:** Escriba un nombre del ordenador y la URL de su sitio del servicio de WebEx. A continuación, seleccione **Siguiente**.
Si está instalando el Agente de Remote Access en un servidor con la autenticación de servidor proxy activada, el Asistente para la configuración de Remote Access detecta automáticamente el servidor proxy y muestra un cuadro de diálogo en el que debe indicar la información del servidor proxy.
 - **Opciones:** Especifique las opciones del ordenador al que desee acceder de forma remota. A continuación, seleccione **Siguiente**.
 - **Acceso:** Seleccione las aplicaciones a las que desea acceder en el ordenador remoto o seleccione el escritorio completo del ordenador. A continuación, seleccione **Siguiente**.
- Paso 6** En el panel **Instalación completa**, el cliente selecciona **Finalizar** para completar la instalación del agente de Remote Access.
El Agente de Remote Access se conecta al ordenador remoto en la red de Remote Access.
El icono **WebEx Remote Access – Disponible** aparecerá en la barra de tareas del ordenador remoto.
El ordenador, representado por el icono del ordenador en la página **Grupos**, aparecerá en el grupo Raíz.
El ordenador está ahora disponible para acceso remoto.
-

Instalador silencioso para instalar Remote Access

La opción de instalación silenciosa le permite instalar el agente de Remote Access en varios ordenadores sin que sea necesaria ninguna interacción con el usuario.

El archivo con la clave de registro contiene variables empleadas en la ejecución del comando para la instalación del agente de Remote Access Agent. Antes de ejecutar la instalación silenciosa del agente de Remote Access, sustituya las variables en el archivo de clave de registro con la información adecuada en su sitio web del servicio de WebEx. La siguiente tabla describe cómo puede proporcionar la sintaxis adecuada para cada clave.

Tecla	Descripción
"SilentSiteURL"="yourcompanywebsite"	URL de su sitio web del servicio de WebEx. Sustituya el sitio web de su empresa por la URL de su sitio web del servicio de WebEx. Por ejemplo, la sintaxis puede ser "SilentSiteURL"="xyz.webex.com"
"GroupID"="0"	El ID del grupo en el que quiere configurar ordenadores de Remote Access. Puede buscar el ID de grupo en un mensaje de correo electrónico de invitación para el grupo adecuado. Para obtener el ID del grupo, vaya a la página Grupos y, a continuación, seleccione el icono Enviar invitación por correo electrónico para el grupo. La URL en la invitación por correo electrónico contiene el ID del grupo. Por ejemplo, en esta URL de invitación, https://wbs21sc.webex.com/wbs21sc/sc30/smt.php?AT=ST&UID=0&GID=2680 , el ID de grupo es 2680. Si no especifica uno, el ID de grupo predeterminado será 0 y el ordenador se añadirá al grupo Raíz.
"Name"="nameofcomputer"	Nombre del ordenador. Sustituya el nombre del ordenador por el nuevo nombre que quiera darle. Si deja esta opción en blanco, el nombre predeterminado será el nombre de usuario del ordenador remoto.
"Alias"="aliasofcomputer"	Alias del ordenador. Si deja esta opción en blanco, el ordenador no tendrá un alias.
"ProxyUser"="Proxyserverusername"	Nombre de usuario para su autenticación de servidor proxy. Si utiliza la autenticación de servidor proxy, sustituya Proxyserverusername por el nombre del servidor proxy.
"ProxyPassword"="Proxyserverpassword"	Contraseña para su autenticación de servidor proxy. Si utiliza la autenticación de servidor proxy, sustituya Proxyserverpassword por la contraseña del servidor proxy.

Tecla	Descripción
"SystemTrayIcon"="0"	<p>Determina si mostrar u ocultar el icono del agente de Remote Access en la barra de tareas del ordenador. Si oculta el icono del agente de Remote Access, las opciones de dicho agente tampoco aparecerán en el menú Inicio > Programas del escritorio.</p> <p>El valor 0 muestra el icono del agente de Remote Access. El valor 1 oculta el icono del agente de Remote Access. El valor predeterminado es 0.</p>

Usar un instalador silencioso para instalar Remote Access

Procedimiento

-
- Paso 1** Vaya a la página **Configurar Remote Access**.
Los correos electrónicos de invitación contienen el enlace a esta página.
- Paso 2** Seleccione el enlace del **programa de instalación de MSI**.
- Paso 3** Guarde el programa de instalación manual de Remote Access en el ordenador.
El nombre de archivo es atsmt.msi.
- Paso 4** Mediante su solución Software Distribution, realice lo siguiente:
- a) Descargue el archivo atsmt.msi.
 - b) Cree la siguiente clave de registro:
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WebExSilentInstaller]
 SilentSiteURL="yourcompanywebsite
 GroupID=0
 Name=nameofcomputer
 Alias=aliasofcomputer
 ProxyUser=Proxyserverusername
 ProxyPassword=Proxyserverpassword
 SystemTrayIcon=0
 - c) En la consola de comandos, acceda a la carpeta en donde se descargó el archivo atsmt.msi y ejecute el siguiente comando:
msiexec /i atsmt.msi /qb

El agente de Remote Access se conectará al ordenador remoto en la red de Remote Access.

El icono **WebEx Remote Access – Disponible** aparecerá en la barra de tareas de cada ordenador remoto.

Los ordenadores, representados por el icono del ordenador en la página **Grupos**, aparecerán en el grupo Raíz y estarán disponibles para el acceso remoto.

Especificar opciones de seguridad de Remote Access

Los representantes del servicio de soporte al cliente (CSR) utilizan un código de acceso para conectarse con el ordenador remoto del cliente.

Puede especificar si añadir la autenticación telefónica al proceso de verificación de la sesión de Remote Access. Si se activa la autenticación telefónica, el representante del servicio de soporte al cliente (CSR) recibirá una devolución de llamada cuando desee establecer la conexión con un ordenador remoto. El CSR debe proporcionar el código de acceso telefónico para poder acceder a la sesión de Remote Access.

Puede definir hasta tres rangos de direcciones IP mediante las cuales el sitio de WebEx de su organización permitirá el acceso a los ordenadores de Remote Access.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Opciones**.
 - Paso 2** En **Código de acceso**, especifique las opciones que correspondan y seleccione **Apl. a todos** para aplicar esta configuración a todos los grupos y ordenadores del sitio.
 - Paso 3** En **Autenticación telefónica**, especifique las opciones adecuadas y seleccione **Apl. a todos** para aplicar esta configuración a todos los grupos y ordenadores del sitio.
 - Paso 4** En **Limitar acceso mediante dirección IP**, especifique un rango de IP escribiendo el inicio y fin de la dirección IP en los cuadros **Entre**, respectivamente.
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

Cambiar el código de acceso o las opciones de autenticación telefónica para grupos de Remote Access

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Remote Access > Grupos**.
 - Paso 2** Busque el ordenador cuyas opciones desee editar.
 - Paso 3** En la columna **Acciones**, seleccione el icono del grupo.
 - Paso 4** En la sección **Código de acceso** o **Autenticación telefónica**, especifique las opciones de código de acceso o de autenticación telefónica.
 - Paso 5** Si desea aplicar la misma configuración de código de acceso a todos los grupos de nivel inferior y a los ordenadores de ese grupo, seleccione **Aplicar a niveles inferiores**.
 - Paso 6** Si desea impedir que se modifique la configuración de código de acceso, seleccione **No permitir cambios para todos los grupos y ordenadores de nivel inferior**.
 - Paso 7** Haga clic en **Actualizar** para guardar su configuración.
-

Cambiar el código de acceso o las opciones de autenticación telefónica para ordenadores de Remote Access

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Remote Access > Grupos**.
 - Paso 2** Busque el ordenador cuyas opciones desee editar.
 - Paso 3** Seleccione el enlace del ordenador.
 - Paso 4** En la sección **Código de acceso** o **Autenticación telefónica**, especifique las opciones de código de acceso o de autenticación telefónica.
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
-

Cambiar el alias o la descripción de un ordenador remoto

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Grupos**.
 - Paso 2** Busque el ordenador cuya información desee editar.
 - Paso 3** Seleccione el enlace del ordenador.
 - Paso 4** Introduzca los cambios en la ventana **Editar ordenador** que aparecerá.
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
Si los cuadros **Código de acceso** y **Contraseña caduca dentro de** no están disponibles, será porque habrá bloqueado previamente los cambios en el código de acceso de este nivel.
Es posible especificar los siguientes nombres para un ordenador de Remote Access:
 - **Nombre del ordenador:** Cuando se instala el agente de Remote Access en un ordenador remoto mediante el asistente para la configuración de Remote Access, usted o el cliente podrán especificar el nombre en el panel Información de la cuenta. El cuadro de texto **Nombre del ordenador** muestra de manera predeterminada el nombre creado por el administrador de red en la ubicación remota.
Después de que se haya configurado un ordenador remoto para el acceso remoto, el cliente podrá cambiar el nombre del ordenador desde el agente de Remote Access en el ordenador remoto.
 - **Alias:** Puede especificar y editar este nombre en cualquier momento en la página **Grupos**.
Si da al ordenador estos dos nombres, el nombre del ordenador aparecerá entre paréntesis, precedido del alias, en la página **Grupos** y en la página de **Remote Access** del representante del servicio de soporte.
-

Administrar grupos de ordenadores de Remote Access

En Administración del sitio, podrá ver una lista de todos los ordenadores remotos que los clientes hayan configurado para Remote Access. También puede crear un grupo de Remote Access para aplicar la misma configuración de seguridad a todos los ordenadores de Remote Access en el grupo.

Crear grupos de Remote Access

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Gestionar grupos**.
 - Paso 2** En la columna **Acciones**, seleccione el icono del grupo raíz.
 - Paso 3** En la ventana **Crear grupo** que aparecerá, escriba un nombre de grupo y una descripción opcional.
 - Paso 4** Seleccione **Aceptar**.
Puede crear un subgrupo dentro de un grupo de primer nivel de la misma forma.
-

Asignar ordenadores y grupos de Remote Access a representantes del servicio de soporte

Puede asignar grupos y ordenadores de Remote Access a un representante del servicio de soporte (CSR) al añadir o actualizar una cuenta de organizador para Support Center.

Cambiar el nombre o la descripción de un grupo

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Gestionar grupos**.
 - Paso 2** Ubique el grupo cuya información desee editar.
 - Paso 3** En la columna **Acciones**, seleccione el icono del grupo raíz.
 - Paso 4** En la sección **General**, introduzca los cambios en los cuadros **Nombre del grupo** o **Descripción del grupo**, como corresponda.
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

Reorganizar ordenadores o grupos

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Gestionar grupos**.
 - Paso 2** Seleccione la casilla de verificación del ordenador o del grupo que desee desplazar y, a continuación, seleccione **Mover**.
 - Paso 3** Puede desplazar varios ordenadores o grupos simultáneamente al mismo grupo. La manera más rápida de mover a todo un grupo es seleccionar su casilla de verificación. Esta acción seleccionará todos los subgrupos y ordenadores.
 - Paso 4** En la lista de grupos que aparece, seleccione un grupo de destino y, a continuación, seleccione **Aceptar**. Al mover ordenadores o grupos a otro grupo de destino se eliminará la jerarquía original. Si es necesario, puede reorganizar la jerarquía.
-

Eliminar un ordenador o grupo

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Opciones**.
 - Paso 2** Seleccione la casilla de verificación para el ordenador o grupo que desee eliminar.
 - Paso 3** Seleccione **Eliminar**.
-

Supervisar sesiones de Remote Access

Para supervisar sesiones de Remote Access de un representante del servicio de soporte, puede activar la grabación automática. Si está activada la grabación automática, la grabación comenzará una vez que la sesión de Remote Access se haya iniciado y se detendrá cuando esta finalice. El representante del servicio de soporte no puede detener la grabación automática durante una sesión.

Las grabaciones se guardan en la ruta local que ha especificado. Estos archivos tienen una extensión .wrf.

Para activar la grabación automática para un representante del servicio de soporte, edite la cuenta de usuario del representante de servicio de soporte.

Especificar visualización y colores predeterminados de Remote Access

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Opciones**.
- Paso 2** En **Configuración de visualización y color**, especifique las opciones que desee.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.

Configuración de visualización y color

Opción	Descripción
Ver	Especifica cómo un escritorio o una aplicación de uso compartido aparece en una pantalla del cliente y del representante. Por ejemplo, si un cliente comparte una aplicación, esta opción determinará el aspecto de la aplicación de uso compartido en el visor o en la pantalla del representante del servicio de soporte.
	Pantalla completa: ajuste de tamaño: especifica que el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte y que el tamaño del escritorio o de la aplicación se ajuste totalmente a la vista en pantalla completa.
	Pantalla completa: especifica que el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte, pero que el tamaño del escritorio o de la aplicación no se ajuste totalmente a la vista de pantalla completa.
	Ventana: ajuste de tamaño: Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparezcan en una ventana en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte y que el tamaño del escritorio o de la aplicación se ajuste a la ventana por completo.
	Pantalla completa: ajuste de tamaño: especifica que el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte y que el tamaño del escritorio o de la aplicación se ajuste totalmente a la vista en pantalla completa. Ventana: Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecerán en una ventana de una pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte, pero que el tamaño del escritorio o de la aplicación no se ajustarán a la ventana por completo.

Opción	Descripción
Color	Especifica la configuración de color para un escritorio o una aplicación de uso compartido que aparecen en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte. Por ejemplo, si un cliente comparte una aplicación, esta opción determinará el ajuste de color de la aplicación de uso compartido en el visor o en la pantalla del representante del servicio de soporte.
	256 colores: Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecerán en 256 colores en el visor o la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte. Esta opción requiere menos ancho de banda para el uso compartido de aplicaciones o escritorios que la opción Color de alta densidad . 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 un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecen en color de 16 bits en el visor o la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte. Esta opción requiere más ancho de banda que la opción 256 colores , pero ofrece una mejor calidad de imagen.



PARTE **II**

Configurar opciones de los centros de WebEx

- [Configurar E-Commerce, página 65](#)
- [Configurar Event Center de Cisco, página 75](#)
- [Configurar Meeting Center de Cisco, página 81](#)
- [Configurar Support Center de Cisco, página 85](#)



Configurar E-Commerce

- [Acerca de E-Commerce, página 65](#)
- [Habilitar E-Commerce, página 66](#)
- [Cambiar entre los modos prueba y producción, página 66](#)
- [Introducir su información de PayPal Payflow Pro, página 67](#)
- [Introducir la información de pago a través de PayPal Express Checkout \(Canadá\), página 68](#)
- [Introducir la información de pago de PayPal Express Checkout \(Estados Unidos\), página 69](#)
- [Introducir la información de pago de PayPal Website Payments Pro \(Reino Unido\), página 70](#)
- [Añadir códigos de promoción, página 71](#)
- [Ampliación de la fecha de caducidad de un código de promoción, página 72](#)
- [Eliminar códigos de promoción, página 73](#)
- [Introducir la información de su empresa, página 73](#)
- [Personalización de la página de pago, página 74](#)

Acerca de E-Commerce

Comercio electrónico es una función opcional que debe haberse proporcionado en el sitio. Puede habilitar la opción de comercio electrónico para Event Center y Training Center. Con la función Comercio electrónico, los organizadores podrán requerir que se efectúen pagos con tarjeta de crédito para acceder a sus sesiones programadas y grabaciones publicadas. Tras introducir información de su proveedor de facturación en línea, podrá procesar transacciones de tarjetas de crédito desde los sitios de Event Center y Training Center.

Event Center y Training Center admiten los servicios de procesamiento de pagos PayPal Payflow Pro, PayPal Website Payments Pro (Reino Unido) y PayPal Express Checkout (Estados Unidos y Canadá).

Habilitar E-Commerce

Procedimiento

Paso 1 Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que desee configurar.

- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
- **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**

Paso 2 Marque las correspondientes casillas de verificación de los servicios que desea habilitar.

Nota Si selecciona tanto Event Center como Training Center, los cambios que realice en la configuración de uno se aplican automáticamente al otro.

Paso 3 Configure los ajustes de comercio electrónico y las opciones de texto.

Puede validar los cambios en el modo “prueba” y volver al modo “producción” cuando se hayan completado los cambios.

Paso 4 Seleccione **Actualizar**.

Cambiar entre los modos prueba y producción

Cuando configure la opción de comercio electrónico, puede habilitar el modo de “prueba” para poder probar los cambios sin realizar transacciones reales. Cuando haya terminado de configurar el comercio electrónico, puede cambiar el modo a “producción”.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que desee configurar.

- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
- **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**

Paso 2 En **Modo de operación**, elija **Prueba**.

Paso 3 Realice los cambios a su configuración.

Paso 4 A fin de que los cambios estén disponibles en el sistema, para **Modo de operación**, seleccione **Producción**.

Paso 5 Seleccione **Actualizar**.

Introducir su información de PayPal Payflow Pro

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que desee configurar.
- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
 - **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**
- Paso 2** Para configurar el proceso de pago mediante PayPal, seleccione **Configurar**.
- Paso 3** Seleccione **PayPal Payflow Pro** en la lista **Proveedores** y, a continuación, introduzca la información necesaria.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.

Elementos de configuración: PayPal Payflow Pro

Campo	Descripción
Elementos de configuración:	
ID de asociado	Introduzca el nombre o número de identificación de su servicio de pago en línea. Para el modo de producción, utilice el ID que le proporcione su servicio de pago en línea.
ID de inicio de sesión de comerciante/proveedor	Introduzca el nombre o número de identificación de inicio de sesión de comerciante que utilice su sitio para iniciar sesión en el servidor de procesamiento de pagos.
ID de usuario	Introduzca el nombre o número de identificación de usuario que utilice su sitio para iniciar sesión en el servidor de procesamiento de pagos.
Contraseña	Introduzca la contraseña que utilice su sitio para iniciar sesión en el servidor de procesamiento de pagos.
Seleccione un tipo de cuenta de PayPal:	
Website Payments Pro	Seleccione para controlar los pagos utilizando la página PayPal Payflow Pro. El campo de selección de tarjeta de crédito o débito no se mostrará.
PayPal Payments Pro o Website Payments Pro Payflow Edition	Seleccione par activar el campo de selección de tarjeta de crédito o débito, y las opciones Visa, MasterCard, AMEX y Discover disponibles para los usuarios.

Campo	Descripción
Payflow Pro	<p>Seleccione esta opción para activar el campo de selección de la tarjeta de crédito o débito y las opciones Visa, MasterCard, AMEX, Discover, Diners Club y JCB disponibles para los usuarios.</p> <p>Casilla de verificación Express Checkout: marque esta casilla para habilitar la opción Express Checkout, que permite a los compradores iniciar y finalizar el proceso de pago en el sitio del comerciante. Esto enlaza a la página de inicio de sesión de la cuenta de PayPal.</p>
Tarjetas de crédito/débito admitidas en su sitio:	
Casillas de verificación de tarjetas	<p>Introduzca las tarjetas de crédito y débito admitidas para su sitio. Dependiendo de la selección de Seleccione un tipo de cuenta de PayPal, este campo podrá no aparecer o mostrar varias opciones de tarjeta como se ha descrito anteriormente.</p>
La divisa mostrada en su sitio:	
Símbolo de divisa	El símbolo de divisa mostrado en su sitio. PayPal Payflow Pro solamente admite USD \$ (dólar estadounidense).

Introducir la información de pago a través de PayPal Express Checkout (Canadá)

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que desee configurar.
- Configuración > Event Center > Comercio electrónico
 - Configuración > Training Center > Comercio electrónico
- Paso 2** Para configurar el proceso de pago mediante PayPal, seleccione **Configurar**.
- Paso 3** Seleccione **PayPal Express Checkout (Canadá)** en la lista **Proveedores** y, a continuación, introduzca la información necesaria.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Elementos de configuración: PayPal Express Checkout (Canadá)

Campo	Descripción
Dirección de correo electrónico de inicio de sesión de PayPal	Escriba la dirección de correo electrónico para iniciar sesión en la cuenta de PayPal.

Campo	Descripción
Conceder permiso de API a WebEx	Seleccione el enlace y siga las instrucciones que aparecen. Esto es necesario para permitir que WebEx ejecute la transacción en su nombre.
Símbolo de divisa...	Seleccione Cambiar para cambiar el símbolo de divisa mostrado en su sitio. PayPal Express Checkout (Canadá) es compatible con C\$ CAD (dólar canadiense) como la divisa predeterminada.

Introducir la información de pago de PayPal Express Checkout (Estados Unidos)

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que desee configurar.
- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
 - **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**
- Paso 2** Para configurar el proceso de pago mediante PayPal, seleccione **Configurar**.
- Paso 3** Seleccione **PayPal Express Checkout (Estados Unidos)** en la lista **Proveedores** y, a continuación, introduzca la información necesaria.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Elementos de configuración: PayPal Express Checkout (EE. UU.)

Campo	Descripción
Dirección de correo electrónico de inicio de sesión de PayPal	Escriba la dirección de correo electrónico para iniciar sesión en la cuenta de PayPal.
Conceder permiso de API a WebEx	Seleccione el enlace y siga las instrucciones que aparecen. Esto es necesario para permitir que WebEx ejecute la transacción en su nombre.
Símbolo de divisa...	Seleccione Cambiar para introducir el símbolo de divisa mostrado en su sitio. PayPal Express Checkout (EE. UU.) admite USD \$ (dólar estadounidense) como moneda predeterminada.

Introducir la información de pago de PayPal Website Payments Pro (Reino Unido)

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que desee configurar.
- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
 - **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**
- Paso 2** Para configurar el proceso de pago mediante PayPal, seleccione **Configurar**.
- Paso 3** Seleccione **PayPal Website Payments Pro (Reino Unido)** en la lista **Proveedores** y, a continuación, introduzca la información necesaria.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.

Configuración de PayPal Website Payments Pro (Reino Unido)

Campo	Descripción
Elementos de configuración:	
ID de asociado	Introduzca el nombre o número de identificación de su servicio de pago en línea. Para el modo de producción, utilice el ID que le proporcione su servicio de pago en línea.
ID de inicio de sesión de comerciante/proveedor	Introduzca el nombre o número de identificación de inicio de sesión de comerciante que utilice su sitio para iniciar sesión en el servidor de procesamiento de pagos.
ID de usuario	Introduzca el nombre o número de identificación de usuario que utilice su sitio para iniciar sesión en el servidor de procesamiento de pagos.
Contraseña	Introduzca la contraseña que utilice su sitio para iniciar sesión en el servidor de procesamiento de pagos.
Seleccione un tipo de cuenta de PayPal:	
Website Payments Pro	Seleccione para controlar los pagos utilizando la página PayPal Payflow Pro. El campo de selección de tarjeta de crédito o débito no se mostrará.
Website Payments Pro Payflow Edition	Seleccione para activar el campo de selección de tarjeta de crédito o débito, con las opciones Visa/Débito/Electron y MasterCard disponibles para los usuarios.
Tarjetas de crédito/débito admitidas en su sitio:	

Campo	Descripción
Casillas de verificación de tarjetas	Introduzca las tarjetas de crédito y débito admitidas para su sitio. Dependiendo de la selección de Seleccione un tipo de cuenta de PayPal , este campo podrá no aparecer o mostrar varias opciones de tarjeta como se ha descrito anteriormente.
La divisa mostrada en su sitio:	
Símbolo de divisa	Seleccione Cambiar para introducir el símbolo de divisa mostrado en su sitio.

Añadir códigos de promoción

Procedimiento

Paso 1 Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que desee configurar.

- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
- **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**

Paso 2 Seleccione **Códigos de promoción**.

Paso 3 Introduzca la siguiente información en la página **Crear códigos de promoción**.

- **Código de promoción del servicio:** Seleccione el servicio para el que desea crear un nuevo código de promoción.
- **Nombre del destinatario:** Introduzca el nombre del destinatario (empresa o persona) del nuevo código de promoción.
- **Email:** Introduzca la dirección de correo electrónico del destinatario. De forma alternativa, puede cargar un archivo de texto con la extensión TXT, o bien un archivo de valores separados por comas (CSV) al que haya dado formato en Microsoft Excel.

Puede utilizar el archivo para añadir hasta 1000 direcciones de correo electrónico de destinatarios. El archivo puede contener hasta dos campos de datos para una dirección de correo electrónico en cada línea: dirección de correo electrónico del asistente y nombre del asistente. Si proporciona solo la dirección de correo electrónico de los destinatarios, el sistema utiliza la parte del nombre del correo electrónico que va antes del símbolo @ para rellenar

- la variable %AttendeeName% del campo
- el “Nombre del destinatario” del correo electrónico en la tabla de la base de datos (con fines informativos).
- **Longitud del código de promoción:** Introduzca la longitud (número de caracteres) del código de promoción.
- **Uso del código de promoción:** Seleccione si el código de promoción puede utilizarse una vez, varias veces o un número ilimitado de ellas antes de la fecha de caducidad de dicho código de promoción.

- **Tipo de descuento:** Seleccione si el descuento es una cantidad fija o un porcentaje, e introdúzcalo (en USD, CAD o GBP).
- **Fecha de caducidad:** Introduzca la fecha en que caducan los códigos de promoción.
- **Tipo de código de promoción:** Especifique si el sistema genera los códigos de promoción.
Para hacer que el sistema genere uno o más códigos de promoción, seleccione **Con origen en el sistema (cantidad)** e introduzca el número de códigos de promoción nuevos.
Para crear un código de promoción personalizado, seleccione **Código de promoción individual personalizado** e introduzca un código de su elección.
- **Se aplica a:** Seleccione si el código de promoción es apto para todos los programas, eventos y sesiones, o bien para un tipo específico (por ejemplo, Evento en tiempo real).

Paso 4 Seleccione **Crear**.

Ampliación de la fecha de caducidad de un código de promoción

Procedimiento

Paso 1 Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que desee configurar.

- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
- **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**

Paso 2 En la sección **Informes de comercio electrónico**, seleccione **Informe del código de promoción**.

Paso 3 Introduzca los parámetros del informe.

Consejo Introduzca datos como el intervalo de fechas, el código de promoción o el destinatario que sabe que se aplica a los códigos cuya validez desea ampliar.

Paso 4 Seleccione **Mostrar informe**.

Paso 5 Marque las correspondientes casillas de verificación de los códigos cuya validez desea ampliar.

Paso 6 Seleccione **Ampliar fecha de vencimiento**.

Paso 7 En el campo **Ampliar hasta** (mm/dd/aaaa), introduzca la nueva fecha de vencimiento.

Paso 8 Seleccione **Actualizar**.

La columna **Fecha de caducidad** se actualiza para mostrar las nuevas fechas de caducidad de los códigos de promoción que ha actualizado.

Paso 9 Cierre la ventana **Informe del código de promoción**.

Eliminar códigos de promoción



Importante Una vez eliminado un código de promoción, ya no estará disponible para su uso.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que desee configurar.
- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
 - **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**
- Paso 2** En la sección **Informes de comercio electrónico**, seleccione **Informe del código de promoción**.
- Paso 3** Introduzca los parámetros del informe.
- Consejo** Introduzca datos como el intervalo de fechas, el código de promoción o el destinatario que sabe que se aplica a los códigos que desea eliminar.
- Paso 4** Seleccione **Mostrar informe**.
- Paso 5** Marque las correspondientes casillas de verificación de los códigos que desea eliminar.
- Paso 6** Seleccione **Eliminar códigos de promoción**.
La columna **Estado** se actualiza para mostrar el estado Eliminado de cada uno de los códigos que ha eliminado.
- Paso 7** Cierre la ventana **Informe del código de promoción**.

Introducir la información de su empresa

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que desee configurar.
- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
 - **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**
- Paso 2** En el campo **Nombre del comerciante**, introduzca el nombre que desea que aparezca para su empresa u organización.
- Paso 3** En **Información de soporte**, introduzca la dirección de correo electrónico o el número de teléfono que desea que utilicen los participantes para obtener soporte con las transacciones de pago en línea.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.

Personalización de la página de pago

Puede personalizar el texto que aparece en el enlace y el pie de la página de pago.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que desee configurar.

- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
- **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**

Paso 2 En el campo **Texto de la sección superior de la tarjeta de crédito o débito**, introduzca el texto que desea que aparezca en el encabezado de la página de pago.

Paso 3 En el campo **Texto de la sección inferior de la tarjeta de crédito o débito**, introduzca el texto que desea que aparezca en el pie de la página de pago.

Paso 4 Seleccione **Actualizar**.



CAPÍTULO 13

Configurar Event Center de Cisco

- [Configuración de las opciones de Event Center, página 75](#)
- [Personalizar el formulario de registro de Event Center, página 77](#)
- [Reasignar un evento a otro organizador, página 79](#)

Configuración de las opciones de Event Center

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Event Center > Opciones**.
- Paso 2** Especifique las opciones concretas de Event Center en **Opciones del sitio**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.

Opciones del sitio

Opción	Descripción
Página de bienvenida predeterminada del organizador	<p>Especifica la página para mostrar a los organizadores de la reunión cuando esta finaliza. Elija entre las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Utilizar la página predeterminada con marca de WebEx: Para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar también contenido promocional para pruebas gratuitas de WebEx, seleccione Mostrar contenido promocional.• Utilizar página personalizada: Introduzca la URL de otra página que desee mostrar a los organizadores al finalizar las reuniones. <p>Nota No necesita escribir "http://" en la URL.</p>

Opción	Descripción
Página de bienvenida predeterminada del asistente	<p>Especifica la página para mostrar a los asistentes a la reunión cuando esta finaliza. Elija entre las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la página predeterminada con marca de WebEx: Para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar también contenido promocional para pruebas gratuitas de WebEx, seleccione Mostrar contenido promocional. • Utilizar página personalizada: Introduzca la URL de otra página que desee mostrar a los asistentes al finalizar las reuniones. <p>Nota No necesita escribir "http://" en la URL.</p>
Página de entrada	Para mostrar contenido promocional para pruebas gratuitas de WebEx en la página que los organizadores y asistentes utilizan para unirse a reuniones, seleccione Mostrar contenido promocional .
Invitación por correo electrónico	Si desea mostrar contenido promocional para pruebas gratuitas de WebEx en correos electrónicos de invitación, seleccione Mostrar contenido promocional .
Acceso a una grabación	Para omitir el pequeño formulario de información del usuario para acceder a una grabación, seleccione Omitir el pequeño formulario de información del usuario .
iCalendar	Especifica si desea recibir correos electrónicos de reunión aceptada, provisional y rechazada de Microsoft Outlook por parte de los asistentes.
Opciones de entrada al evento	<ul style="list-style-type: none"> • Los asistentes pueden entrar mediante Flash: Especifica si desea permitir a los asistentes utilizar tecnología Flash para unirse a una reunión. • Seleccione si quiere que Flash se pruebe Primero o Último.
Opciones durante el evento	<ul style="list-style-type: none"> • Grabar automáticamente: Especifica si quiere grabar automáticamente todas las sesiones mediante una grabadora basada en la red (NBR). • Enviar correo electrónico de notificación: Especifica si desea enviar un correo electrónico al organizador cuando el evento de grabación esté listo. • Activar el seguimiento de atención: Especifica si desea activar las funciones de seguimiento de la atención en las reuniones. <p>Nota La función Grabar automáticamente solo está disponible si su sitio dispone de la opción de grabación.</p>
Opciones predeterminadas	Seleccione la Página predeterminada para que vean los usuarios. Las opciones se aplican al sitio de manera predeterminada, aunque los usuarios individuales podrán modificarlas.

Personalizar el formulario de registro de Event Center

Puede personalizar el formulario de registro en el que los usuarios registrados proporcionan información para un evento concreto. Al personalizar el formulario, podrá seleccionar las opciones estándar que desea incluir en el formulario y crear opciones personalizadas.

El organizador del evento puede cambiar la información que aparece en el formulario de inscripción predeterminado al planificar un evento en la página **Personalizar preguntas de registro**.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Event Center > Formulario de registro**.
- Paso 2** En **Opciones estándar**, seleccione cada opción que desee que sea obligatoria en el formulario de registro.
- Paso 3** (Opcional) En **Mis opciones personalizadas**, añada opciones personalizadas al formulario seleccionando alguna de las siguientes:
- **Cuadro de texto:** Abre la ventana Añadir cuadro de texto, donde puede especificar los cuadros de texto que aparecerán en el formulario de inscripción.
 - **Casillas de verificación:** Abre la página Añadir casillas de verificación, donde puede especificar las casillas de verificación que aparecerán en el formulario de inscripción.
 - **Botones de opción:** Abre la página Añadir botones de opción, donde puede especificar los botones de opción que aparecerán en el formulario de inscripción.
 - **Lista desplegable:** abre la página Añadir lista desplegable, donde se pueden especificar las listas desplegables que aparecerán en el formulario de inscripción.
 - **Preguntas de registro:** Abre la página **Añadir de mis preguntas de registro**, donde puede seleccionar las preguntas que aparecerán en el formulario de registro.
- Paso 4** Seleccione la casilla de verificación para las opciones que quiere que sean obligatorias en el formulario. Utilice las flechas hacia arriba y hacia abajo en **Cambiar orden** para cambiar el orden de las opciones de campos.
- Paso 5** Seleccione **Guardar**.
-

Mis opciones personalizadas

Para añadir esto...	Realice lo siguiente...
<p>Cuadros de texto</p> <p>Un cuadro de texto que los usuarios podrán utilizar para introducir una respuesta (hasta 256 caracteres).</p>	<p>Para añadir cuadros de texto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione Cuadro de texto. 2 En Etiqueta del cuadro de texto introduzca el texto que desea que aparezca junto al cuadro. 3 En Tipo, indique si desea que el texto aparezca en una o varias líneas. 4 En Ancho, introduzca el número de caracteres. 5 Seleccione Guardar.
<p>Casillas de verificación</p> <p>Casillas de verificación que los usuarios pueden utilizar para seleccionar una o más respuestas.</p>	<p>Para añadir casillas de verificación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione Casillas de verificación. 2 (Opcional) En Etiqueta de grupo..., introduzca el texto que desea que aparezca delante de un grupo de casillas de verificación. 3 Para añadir más de 9 casillas de verificación, en Añadir, seleccione el número total de casillas de verificación que quiere crear. 4 Junto a Casilla de verificación..., introduzca un nombre para la casilla de verificación. 5 Para mostrar las casillas de verificación como seleccionadas, seleccione Seleccionada en la lista desplegable. 6 Repita los pasos 4 y 5 para cada casilla de verificación que quiera añadir al formulario. 7 Seleccione Guardar.
<p>Botones de opción</p> <p>Botones de opción que los usuarios pueden utilizar para seleccionar una única respuesta.</p>	<p>Para añadir botones de opción:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione Botones de opción. 2 (Opcional) En Etiqueta de grupo..., introduzca el texto que desea que aparezca delante de un grupo de botones. 3 Para añadir más de 9 botones de opción, en Añadir, seleccione el número total de botones que quiere crear. 4 Junto a Opción..., introduzca un nombre para el botón de opción. 5 En Opción predeterminada, seleccione la opción que desee seleccionar de forma predeterminada. 6 Seleccione Guardar.

Para añadir esto...	Realice lo siguiente...
<p>Listas desplegables</p> <p>Una lista desplegable que los usuarios utilizarán para seleccionar una sola respuesta.</p>	<p>Para añadir listas desplegables:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione Lista desplegable. 2 (Opcional) En Etiqueta..., introduzca el texto que desea que aparezca delante de un grupo de botones. 3 Para añadir más de 9 elementos de lista, en Añadir, seleccione el número total de botones que quiere crear. 4 Junto a Opción..., introduzca un nombre para el botón de opción. 5 En Opción predeterminada, seleccione la opción que desee seleccionar de forma predeterminada. 6 Seleccione Guardar.
<p>Preguntas</p> <p>Una pregunta guardada desde un formulario de inscripción existente.</p>	<p>Para añadir preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione Preguntas guardadas. 2 Seleccione la pregunta que desee utilizar. 3 Seleccione Añadir.

Reasignar un evento a otro organizador

Puede reasignar un evento a otro organizador de Event Center. Se quitará el evento de la página **Mis reuniones** del organizador original y, a continuación, aparecerá en la página **Mis reuniones** del nuevo organizador. El nuevo organizador puede editar el evento para cambiar cualquier información sobre él, incluso la contraseña.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Event Center > Reasignación de organizador**.
 - Paso 2** Busque el evento en la lista que aparece. Alternativamente, busque el evento seleccionando **Nombre de usuario**, **Número de evento** o **Fecha de evento** y después introduciendo el criterio apropiado en el cuadro Palabras clave.
 - Paso 3** Seleccione el enlace **Reasignar** del evento que desee reasignar.
 - Paso 4** Busque el nuevo organizador en la lista que aparece. También puede buscar el evento seleccionando **Nombre de usuario**, **Nombre** o **Dirección de correo electrónico**. A continuación, introduzca los criterios apropiados en el campo **Palabras clave** para refinar la lista.
 - Paso 5** Seleccione al nuevo organizador y seleccione **Reasignar**.
-



Configurar Meeting Center de Cisco

- [Configuración de las opciones de Meeting Center, página 81](#)
- [Cambiar la página de finalización de la sesión para Meeting Center, página 82](#)
- [Actualización de Meeting Center con el programa de instalación de Microsoft Windows , página 83](#)

Configuración de las opciones de Meeting Center

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Meeting Center > Opciones**.
- Paso 2** Especifique las opciones concretas de Meeting Center en **Opciones del sitio**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.

Opciones del sitio

Opción	Descripción
Página de bienvenida predeterminada del organizador	<p>Especifica la página para mostrar a los organizadores de la reunión cuando esta finaliza. Elija entre las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Utilizar la página predeterminada con marca de WebEx: Para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar también contenido promocional para pruebas gratuitas de WebEx, seleccione Mostrar contenido promocional.• Utilizar página personalizada: Introduzca la URL de otra página que desee mostrar a los organizadores al finalizar las reuniones. <p>Nota No necesita escribir "http://" en la URL.</p>

Opción	Descripción
Página de bienvenida predeterminada del asistente	<p>Especifica la página para mostrar a los asistentes a la reunión cuando esta finaliza. Elija entre las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la página predeterminada con marca de WebEx: Para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar también contenido promocional para pruebas gratuitas de WebEx, seleccione Mostrar contenido promocional. • Utilizar página personalizada: Introduzca la URL de otra página que desee mostrar a los asistentes al finalizar las reuniones. <p>Nota No necesita escribir "http://" en la URL.</p>
Página de entrada	Para mostrar contenido promocional para pruebas gratuitas de WebEx en la página que los organizadores y asistentes utilizan para unirse a reuniones, seleccione Mostrar contenido promocional .
Invitación por correo electrónico	Si desea mostrar contenido promocional para pruebas gratuitas de WebEx en correos electrónicos de invitación, seleccione Mostrar contenido promocional .
Pestaña Información de la reunión	Especifica si quiere mostrar un mensaje "ecológico" que indica "Gracias por cuidar el medio ambiente mediante reuniones en línea".
Grabar automáticamente...	<p>Especifica si quiere grabar automáticamente todas las sesiones mediante una grabadora basada en la red (NBR).</p> <p>Nota Esta función solo está disponible si su sitio dispone de la opción de grabación.</p>
Enviar correo electrónico de notificación...	Especifica si quiere enviar un correo electrónico de notificación al organizador cuando la grabación de la reunión esté lista. No se recomienda cuando la opción Grabar todas las sesiones automáticamente esté activada.
Activar conexión persistente de teleconferencia	Especifica si quiere permitir que la teleconferencia continúe después de que el organizador finalice la reunión.
Aplicación de WebEx para iPhone	Especifica si quiere activar la integración de iPhone con Meeting Center.
Configuración predeterminada	Activa o desactiva el valor predeterminado de la opción de conexión persistente de la teleconferencia.
Página predeterminada	Especifica la vista de página predeterminada que aparece cuando el usuario accede a Meeting Center en su sitio. Para especificar la página predeterminada, selecciónela en la lista desplegable.

Cambiar la página de finalización de la sesión para Meeting Center

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center.

Puede cambiar la página de bienvenida que aparece cuando finaliza una sesión de WebEx. WebEx muestra una página para los organizadores y otra para los asistentes; puede utilizar este procedimiento para cambiar ambas páginas.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Meeting Center** y busque la sección **Opciones del sitio**.
 - Paso 2** En la sección **Página de bienvenida predeterminada del organizador:** seleccione **Utilizar página personalizada**.
 - Paso 3** En el campo **URL**, introduzca la URL de la página que desea mostrar a los organizadores cuando finalicen las sesiones.
 - Paso 4** En la sección **Página de bienvenida predeterminada del asistente:** seleccione **Utilizar página personalizada**.
 - Paso 5** En el campo **URL**, introduzca la URL de la página que desea mostrar a los asistentes cuando finalicen las sesiones.
 - Paso 6** Haga clic en **Actualizar configuración del sitio**.
-

Actualización de Meeting Center con el programa de instalación de Microsoft Windows

Los usuarios con privilegios de administración en sus ordenadores pueden descargar e instalar la aplicación de Meeting Center. El archivo MSI (Microsoft Windows Installer o programa de instalación de Microsoft Windows) está disponible en la página **Meeting Center > Soporte > Descargas** del sitio de WebEx.

Cuando actualiza la versión de la aplicación de Meeting Center del sitio, la versión que ya está instalada en el ordenador del usuario no se actualiza automáticamente. Cuando ese usuario se une a una reunión en su sitio de WebEx, un complemento del navegador instala un paquete independiente, que contiene la versión actualizada de la aplicación.

La versión instalada mediante MSI aparece en **Programas y características** como “Cisco WebEx Meeting Center”, con la versión de la aplicación indicada. La segunda instalación aparece como “Cisco WebEx Meetings” sin que se indique la versión, puesto que puede incluir varias versiones de la aplicación de diversos sitios.

Recomendamos que instale el paquete de MSI actualizado cuando actualice la versión de la aplicación de su sitio de WebEx. Puede automatizar este proceso mediante una herramienta de administración remota, como Microsoft System Center Configuration Manager (anteriormente Systems Management Server).



Configurar Support Center de Cisco

- [Configurar opciones de descarga de Remote Support, página 85](#)
- [Permitir a los clientes elegir a los agentes, página 86](#)
- [Configurar la transmisión de vídeo para Remote Support, página 86](#)
- [Personalizar la ventana de sesión de Remote Support, página 87](#)
- [Pestañas de estilo nuevo, página 87](#)
- [Especificar opciones para compartir aplicaciones CSR, página 89](#)
- [Uso compartido de contenido web y documentos, página 90](#)
- [Grabar automáticamente sesiones de CSR, página 90](#)
- [Permitir intercambio contextual del chat, página 91](#)
- [Finalización automática de sesiones inactivas, página 91](#)
- [Personalizar instrucciones para representantes del servicio de soporte, página 92](#)

Configurar opciones de descarga de Remote Support

Para utilizar Remote Support, sus usuarios deben descargar, instalar y configurar el gestor de soporte de WebEx. De forma predeterminada, se instala y actualiza automáticamente cuando los usuarios acceden a Remote Support, aunque puede hacer que los usuarios descarguen y ejecuten manualmente el programa de instalación cuando sea necesario.

Puede escoger que los usuarios tengan que utilizar ActiveX o Java para descargar el cliente de Remote Support. Si elige:

- **Java:** Remote Support se ejecutará en un cliente independiente.
- **Active X:** Remote Support se ejecutará en un explorador web, aunque también puede permitir a los usuarios descargar y utilizar un cliente independiente basado en Active X.
- **Solución de carpeta temporal (TFS):** Utilice esta opción si su organización no permite descargas de ActiveX y Java.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Preferencias de CSR**, seleccione uno de los siguientes:
- **ActiveX**
 - **Ciente de Java**
 - **Solución de carpeta temporal (TFS)**
- Paso 3** Si selecciona Active X y desea activar el cliente independiente, seleccione **Ciente independiente**.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir a los clientes elegir a los agentes

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Preferencias del cliente**, seleccione **Permitir a los clientes unirse a una sesión seleccionando en una lista de agentes disponibles**.
- Paso 3** Indique si desea que los agentes aparezcan en la lista por nombre completo o únicamente por nombre de pila.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Configurar la transmisión de vídeo para Remote Support

Configure esta función para que los agentes puedan permitir que los clientes envíen transmisiones de vídeo en directo durante sus sesiones de chat.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Preferencias del cliente**, active la casilla **Permitir a los clientes enviar vídeos de la cámara web**.
-

Personalizar la ventana de sesión de Remote Support

Puede personalizar la ventana de sesión de Remote Support (escritorio) que los clientes emplean para introducir mensajes. Puede cambiar los formularios a cualquier color, fuente y gráfico que desee, cambiar la redacción de los mensajes de estado o añadir una foto.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Marca**.
- Paso 2** Seleccione **Crear estilo nuevo**.
- Paso 3** Introduzca un nombre para este estilo nuevo.
Puede introducir hasta 40 caracteres; no utilice ninguno de los caracteres siguientes en el nombre: % # ^ { } / \ * ? : | " @.
- Paso 4** Para cambiar las imágenes que aparecen en la ventana, seleccione la pestaña **Imágenes**.
- Paso 5** Para cambiar el encabezado, seleccione la pestaña **Encabezado**.
- Paso 6** Para cambiar los mensajes de estado que aparecen en el escritorio, seleccione la pestaña **Mensajes** y cambie el texto en el cuadro **Mensaje de texto**.
- Paso 7** Para cambiar las fuentes y los colores utilizados, seleccione la pestaña **Fuentes y colores**.
- Paso 8** Seleccione **Vista previa** para ver los resultados.
- Paso 9** Seleccione **Guardar**.
-

Pestañas de estilo nuevo

Pestaña de imágenes

Para cambiar...	Realice estas acciones...
El logo de WebEx	Active la casilla contigua al logotipo de WebEx.
La foto del CSR	Active la casilla de verificación junto a Fotografía del agente . La foto que el CSR ha guardado en la página Mi perfil aparecerá cuando se seleccione esta opción.
Una fotografía genérica	Active la casilla de verificación junto a Fotografía genérica . La foto que el CSR ha guardado en la página Mi perfil aparecerá cuando se seleccione esta opción. Para cargar otra foto desde su ordenador, en la sección Fotografía del CSR , seleccione Examinar , seleccione una y, a continuación, seleccione Cargar archivo . Nota La fotografía que cargue no deberá superar los 130 × 130 píxeles de tamaño.

Pestaña de encabezado

Para cambiar...	Realice estas acciones...
El título del encabezado	En Título del encabezado , introduzca el nombre (hasta 50 caracteres) que desea que aparezca en la zona del encabezado de la ventana. Consejo Para cambiar el color del texto, consulte el paso 9.
La altura del encabezado	En Altura del encabezado , introduzca el número de píxeles que desee.
El tipo de encabezado	En Tipo de encabezado, seleccione Estándar o Personalizado . Si selecciona Personalizado, introduzca el código HTML en el cuadro y seleccione la opción Cargar imágenes nuevas del cuadro Personalizar imágenes.
La imagen del encabezado	Seleccione el icono Cargar para cargar una imagen.
El encabezado mediante su propio HTML e imágenes	En Tipo de encabezado , seleccione Personalizado y, a continuación, siga estas instrucciones: Escriba el código HTML en el cuadro. Seleccione Cargar imágenes nuevas para cargar todas las imágenes a las que se haga referencia en su HTML.

Pestaña de fuentes y colores

Para cambiar...	Realice estas acciones...
Color de fondo del encabezado	En Color de fondo del encabezado , introduzca el valor de color hexadecimal o seleccione el cuadro de color y seleccione uno en la paleta.
Color del borde del encabezado	En Color del borde del encabezado , introduzca el valor de color hexadecimal o seleccione el cuadro de color y seleccione uno en la paleta.
Ancho del borde del encabezado	En el campo Ancho del borde , introduzca la anchura que desee para la línea que rodea al encabezado (introduzca "0" para que no haya ningún borde).
Color del título del encabezado	En Color del título del encabezado , introduzca el valor de color hexadecimal o seleccione el cuadro de color y seleccione uno en la paleta.
Fuente del encabezado	En Fuente , introduzca el código HTML para especificar la fuente, el espesor y el tamaño predeterminados y alternativos. Por ejemplo: estilo de fuente: verdana; tamaño de fuente: 12 px; espesor de la fuente: negrita; relleno derecho: 12 px; relleno superior: 12 px;
Color de fondo	En los campos Color de fondo (escritorio) y Color de fondo (página web) , indique el color que se deberá utilizar para el escritorio y la página web. Para ello, introduzca un valor de color hexadecimal o seleccione el cuadro de color y seleccione uno en la paleta.

Para cambiar...	Realice estas acciones...
Colores de texto	En los campos Color del texto (escritorio) y Color del texto (página web) , indique el color que se deberá utilizar para el escritorio y la página web. Para ello, introduzca un valor de color hexadecimal o seleccione el cuadro de color y seleccione uno en la paleta.

Especificar opciones para compartir aplicaciones CSR

Puede reemplazar estas opciones para representantes de soporte individuales editando sus cuentas de usuario.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Preferencias de CSR**, seleccione el enlace **Personalizar el escritorio del CSR**.
- Paso 3** Para especificar cómo aparecen las aplicaciones de uso compartido, seleccione una de las siguientes:
- Pantalla completa: ajuste de tamaño: mostrar en vista de pantalla completa.
 - Pantalla completa: Utilice todo el espacio disponible para mostrar escritorios o aplicaciones de uso compartido.
 - Ventana: ajuste de tamaño: expandir para rellenar la ventana.
 - Ventana: Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecen en una ventana de la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte. Sin embargo, el tamaño de la aplicación o del escritorio no se amplía para rellenar la ventana.
- Paso 4** Para especificar la calidad del color que se emplea para mostrar aplicaciones de uso compartido, seleccione uno de los siguientes:
- 256 colores: Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecerán en 256 colores en el visor o la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte. Esta opción requiere menos ancho de banda para el uso compartido de aplicaciones o escritorios que la opción **Color de alta densidad**. Por lo tanto, esta opción es útil para un cliente que utilice una conexión de acceso telefónico para asistir a una sesión de soporte.
- Nota** Si está seleccionada esta opción, seleccione el modo de visualización **Muestreo de pantalla** como el modo predeterminado para su sitio.
- Un representante del servicio de soporte puede cambiar el modo de visualización durante una sesión de soporte seleccionando la pestaña **Sesión** del escritorio del CSR y, a continuación, **Opciones de sesión**.
 - Color de alta densidad (16 bits): Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecen en color de 16 bits en el visor o la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte. Esta opción requiere más ancho de banda que la opción **256 colores**, pero ofrece una mejor calidad de imagen.
- Paso 5** Seleccione **Guardar**.
-

Uso compartido de contenido web y documentos

Puede especificar cómo compartir documentos y contenido web durante las sesiones de soporte:

- **Uso compartido de documentos:** Los usuarios pueden ver sus documentos (presentación, formación y folletos de reuniones).
- **Compartir contenido web:** Los usuarios pueden ver su contenido (audio y vídeo).
- **Impresión remota:** Puede imprimir documentos que haya en el ordenador de un usuario desde la impresora local.

La impresión remota no está disponible con el uso compartido de documentos y contenido web.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.

Paso 2 En la sección **Preferencias de CSR**, seleccione el enlace **Personalizar el escritorio del CSR**.

Paso 3 Para especificar el uso compartido de contenido, seleccione una de estas opciones:

- **Compartir contenido web:** Active esta casilla para compartir contenido web. Si activa esta opción, desactivará las opciones de "Impresión remota". La opción predeterminada está activada.
- **Uso compartido de documentos:** Active esta casilla para compartir documentos y presentaciones. Si activa esta opción, desactivará las opciones de "Impresión remota". La opción predeterminada está activada.
- **Impresión remota:** Active esta casilla para imprimir documentación del ordenador de un usuario en su impresora. Si activa esta opción, desactivará las opciones de "Uso compartido de documentos" y "Uso compartido de contenido web". El valor predeterminado está deshabilitado.

Paso 4 Seleccione **Guardar**.

Grabar automáticamente sesiones de CSR

Remote Support guarda la grabación cuando la sesión finaliza en la ubicación que especifique y con el número de sesión que se indica en el nombre del archivo: SessionNumber.wrf.

Si activa esta opción, CSR no podrán iniciar manualmente la grabadora de WebEx durante las sesiones de soporte.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
 - Paso 2** En **Preferencias de CSR**, seleccione el enlace **Personalización del escritorio del CSR**.
 - Paso 3** Seleccione la casilla de verificación **Ejecutar grabación automática al iniciar la reunión** para iniciar la grabación automáticamente cuando comience una reunión.
 - Paso 4** Seleccione **Grabación basada en red (NBR)** o **Guardar grabación en ordenador local**.
 - Paso 5** Especifique la ubicación para guardar las grabaciones de sesiones.
 - Paso 6** Seleccione **Guardar**.
-

Permitir intercambio contextual del chat

Esta función solo estará disponible si su sitio dispone de ella. Aparece como desactivada de forma predeterminada.

En sesiones de Remote Support con solo dos participantes (organizador y asistente), puede activar el ajuste que introduce el nombre específico del participante que recibe un chat:

- La etiqueta **Enviar a** pasará de ser "Todos los participantes" a indicar el nombre específico del organizador o del asistente.
- Los mensajes de chat enviados irán precedidos por "...a [*nombre_del_participante*]" en lugar de "...a todos los participantes".

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
 - Paso 2** En **Preferencias de CSR**, seleccione el enlace **Personalización del escritorio del CSR**.
 - Paso 3** Marque la casilla **Permitir intercambio contextual del chat** para reemplazar la etiqueta "Todos los participantes" por el nombre real del participante que recibe el chat.
 - Paso 4** Seleccione **Guardar**.
-

Finalización automática de sesiones inactivas

Si un representante del servicio de soporte se encuentra inactivo durante un período especificado en una sesión, Remote Support podrá finalizarla automáticamente. Antes de que finalice la sesión, Remote Support puede advertir al CSR de que la finalizará automáticamente a menos que solicite su continuación.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Preferencias de CSR**, seleccione **Personalizar el escritorio del CSR**.
- Paso 3** En la sección **Características**, seleccione **Avisar al agente si la sesión de soporte permanece inactiva durante más de y**, a continuación, introduzca los minutos que se deberá esperar antes de finalizar la sesión.
- Paso 4** Para finalizar la sesión, si el CSR no responde, seleccione **Terminar automáticamente la sesión si el agente no responde a la alerta después de y**, a continuación, introduzca el número de minutos que se esperará.
- Paso 5** Seleccione **Guardar**.
-

Personalizar instrucciones para representantes del servicio de soporte

Remote Support proporciona instrucciones que puede seguir un representante de soporte para ayudar a un cliente a unirse a una sesión de soporte y para utilizar opciones de soporte. Los CSR pueden acceder a estas instrucciones si seleccionan el enlace **Instrucciones** del escritorio del CSR.

Puede preparar las instrucciones con formato HTML o como texto sin formato en otra aplicación y, a continuación, copiarlas y pegarlas en el cuadro de esta página.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Preferencias de CSR**, seleccione **Personalizar el escritorio del CSR**.
- Paso 3** En la sección **Instrucciones**, seleccione **Instrucciones personalizadas**.
- Paso 4** Seleccione una de estas opciones:
- **Texto sin formato:** Las instrucciones no tienen formato. Puede introducir hasta 2000 caracteres.
 - **HTML:** Puede dar formato a las instrucciones para añadir listas numeradas o con puntos, alinear el texto, dibujar líneas horizontales, incluir fondos y cualquier opción de formato posible mediante programación HTML. Puede introducir hasta 4000 caracteres.
 - Las instrucciones predeterminadas incluyen la variable `%SessionID%`, cuyo valor Remote Support se sustituye automáticamente por el número de sesión de soporte. Si elimina la variable del mensaje, los usuarios tendrán que introducir el ID de sesión antes de unirse a una. Por tanto, recomendamos que incluya esta variable en sus instrucciones personalizadas.
- Paso 5** Escriba sus instrucciones en el cuadro.
- Paso 6** Seleccione **Guardar**.
-



PARTE

Administrar su sitio

- [Agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa, página 95](#)
- [Administrar Access Anywhere, página 99](#)
- [Administrar los formularios de sesión de Remote Support, página 103](#)
- [Administrar las colas de WebACD, página 107](#)
- [Administrar formularios Dejar mensaje, página 123](#)
- [Administrar plantillas de planificación, página 129](#)
- [Administrar tipos de sesiones, página 133](#)
- [Administrar la seguridad del sitio, página 141](#)
- [Ver informes, página 153](#)
- [Administrar informes de Event Center, página 161](#)
- [Utilizar las características de administración del sitio, página 165](#)



CAPÍTULO 16

Agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa

- [Agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa \(WBS30\)](#), página 95
- [Agregar un único contacto](#), página 95
- [Importar contactos desde un archivo CSV](#), página 96
- [Editar la información de contacto](#), página 97
- [Eliminar la información de contacto](#), página 97
- [Usar listas de distribución](#), página 97

Agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa (WBS30)

Agregar un único contacto

Utilice este procedimiento para añadir un contacto nuevo a la libreta de direcciones de la empresa para su sitio del servicio de WebEx.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración** > **Configuración de sitios comunes** > **Direcciones de empresas**.
- Paso 2** Seleccione **Añadir contacto**.
- Para añadir una lista de distribución, seleccione **Añadir lista de distribución**.
 - Para añadir varios contactos, seleccione **Importar**.
- Paso 3** Introduzca la información del contacto.
- Paso 4** Seleccione **Añadir**.
-

Importar contactos desde un archivo CSV

Puede añadir varios contactos al servicio de WebEx de su organización desde un archivo CSV (de valores separados por comas) que contenga información de contacto.



Nota

- Al importar un usuario, el ID de usuario y la dirección de correo electrónico del usuario deben ser únicos. Pueden cambiar, pero deben seguir siendo únicos.
- Si especifica algún contacto incorrectamente, Site Administration generará una lista de registros con los contactos que no pudo crear, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo que contenga estas grabaciones en su ordenador para tener como referencia o para corregir directamente los errores en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo creado por Site Administration, elimine la última columna (etiquetada Comentarios) antes de volver a cargar el archivo.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Direcciones de empresas**.
 - Paso 2** Seleccione **Importar**.
 - Paso 3** Seleccione el **Delimitador** como **Pestaña** o **Coma** para el formato del archivo que va a importar.
 - Paso 4** Seleccione **Examinar**.
 - Paso 5** Vaya al archivo CSV (.csv) que contiene la información de cuenta de usuario, seleccione el archivo y, a continuación, seleccione **Abrir**.
 - Paso 6** Seleccione **Importar**.
 - Paso 7** En la página **Vista preliminar de la libreta de direcciones de la empresa**, revise las entradas para asegurarse de que se hayan introducido correctamente.
 - Paso 8** Seleccione **Enviar**.
-

Editar la información de contacto

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Direcciones de empresas**.
 - Paso 2** Busque el contacto.
 - Paso 3** Seleccione el nombre del contacto.
 - Paso 4** Cambie la información que desee y seleccione **Actualizar**.
-

Eliminar la información de contacto

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Gestionar sitio > Direcciones de empresas**.
 - Paso 2** Busque el contacto.
 - Paso 3** Seleccione la casilla de verificación que aparece junto al contacto y seleccione **Eliminar**.
-

Usar listas de distribución

Podrá agregar una lista de distribución a su libreta de direcciones de la empresa que contiene un grupo de contactos. Cuando los organizadores planifican sesiones, pueden enviar invitaciones a todos los que están en la lista de distribución en vez de dirigirse a los contactos de uno en uno.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Gestionar sitio > Direcciones de empresas**.
 - Paso 2** Para añadir una nueva lista de distribución, seleccione **Añadir lista de distribución**.
 - Paso 3** Para editar una lista de distribución, seleccione la lista y, a continuación, seleccione los contactos que quiere añadir a la lista.
 - Paso 4** Seleccione **Añadir** o **Actualizar**.
-



Administrar Access Anywhere

- [Requerir aprobación para configurar Access Anywhere, página 99](#)
- [Procesar solicitudes de Access Anywhere, página 100](#)
- [Ver lista de ordenadores remotos de Access Anywhere, página 100](#)
- [Finalizar una sesión de Access Anywhere de un usuario, página 101](#)
- [Quitar un ordenador remoto de una cuenta de usuario, página 101](#)

Requerir aprobación para configurar Access Anywhere

Puede solicitar que los usuarios obtengan la aprobación para cada ordenador remoto que quieren configurar para Access Anywhere. Si elige esta opción, una vez que un usuario haya configurado el agente de Access Anywhere en un ordenador remoto, este recibirá un mensaje en el que se le indicará que el ordenador remoto no se encontrará disponible hasta que el administrador del sitio apruebe la solicitud de configuración. A continuación, puede aceptar o rechazar la solicitud con Site Administration.

Site Administration puede enviar opcionalmente cada solicitud de configuración a la dirección de correo electrónico que especifique.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Access Anywhere > Opciones**.
 - Paso 2** Marque **Requerir aprobación de configuración de ordenador para Access Anywhere**.
 - Paso 3** (Opcional) Especifique la dirección de correo electrónico a la que desea que Site Administration envíe todas las solicitudes de configuración de Access Anywhere en la casilla de verificación **Enviar solicitudes de Access Anywhere a**.
 - Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Procesar solicitudes de Access Anywhere

Si exige la aprobación de las solicitudes de usuarios para configurar un ordenador remoto para Access Anywhere, Site Administration colocará todas las solicitudes en una cola que podrá visualizar y enviará el mensaje de correo electrónico de notificación a la dirección que especifique. Podrá aceptar o rechazar cada solicitud de configuración.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Información de sitio**.
- Paso 2** Seleccione el enlace **Nuevas solicitudes de Access Anywhere**.
Este enlace aparece solamente si uno o más usuarios han solicitado configurar un ordenador remoto en su sitio.
Aparecerá la página **Aprobar solicitudes de Access Anywhere**.
- Paso 3** Para aceptar una o más solicitudes de configuración, marque la casilla de verificación de cada solicitud de configuración y seleccione **Aceptar**.
Para cada solicitud de configuración aceptada, Site Administration llevará a cabo las siguientes operaciones automáticamente:
- Envía un mensaje de correo electrónico al usuario que realizó la solicitud indicando que esta se ha aceptado.
 - Añade el ordenador a la lista de ordenadores remotos de la página Ordenadores remotos de Administración del sitio.
- Paso 4** Para rechazar una o más solicitudes de configuración, marque la casilla de cada solicitud de configuración y seleccione **Rechazar**.
Para cada solicitud de registro, Site Administration envía un mensaje de correo electrónico al usuario que realizó la solicitud para indicarle que la solicitud se ha rechazado.
Para obtener más información sobre un usuario que haya solicitado la configuración de un ordenador remoto, seleccione el nombre de usuario en la columna **Nombre de usuario** de la página Aprobar solicitudes de Access Anywhere.
-

Ver lista de ordenadores remotos de Access Anywhere

Si el sitio del servicio de WebEx dispone de la opción Access Anywhere, podrá ver una lista de todos los ordenadores remotos que los usuarios hayan configurado para Access Anywhere. La lista indica:

- Qué ordenadores actualmente tienen la sesión iniciada en el servidor de Access Anywhere y cuándo inició sesión el usuario.
- A qué ordenadores están accediendo actualmente los usuarios de manera remota y cuándo inició sesión de Access Anywhere el usuario.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Access Anywhere > Ordenadores remotos**. Aparecerá la página Ordenadores remotos, que mostrará una lista de ordenadores remotos que los usuarios han configurado para Access Anywhere.
- Paso 2** Para actualizar la página con la información más reciente, seleccione **Actualizar**.
- Paso 3** Para mostrar una lista de usuarios cuyo nombre comience con una letra concreta, seleccione esa letra.
-

Finalizar una sesión de Access Anywhere de un usuario

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Access Anywhere > Ordenadores remotos**.
- Paso 2** Busque el usuario en la lista.
Si un usuario accede actualmente a un ordenador remoto, la fecha y la hora a la que el usuario inició la sesión aparecerán en la columna **Sesión iniciada**.
- Paso 3** Seleccione la casilla de verificación de la sesión que desea finalizar y, a continuación, seleccione **Desconectar > Aceptar**.
-

Quitar un ordenador remoto de una cuenta de usuario

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Access Anywhere > Ordenadores remotos**.
- Paso 2** En la columna **Ordenador**, busque el ordenador que desea quitar.
- Paso 3** Seleccione la casilla de verificación del ordenador que desea quitar y, a continuación, seleccione **Quitar > Aceptar**.
-



CAPÍTULO 18

Administrar los formularios de sesión de Remote Support

- [Formularios de sesión de Remote Support](#), página 103
- [Personalizar elementos en los formularios anteriores y posteriores a la sesión](#), página 103
- [Incrustar el formulario anterior a la sesión](#), página 105

Formularios de sesión de Remote Support

Antes y después de las sesiones, puede especificar que Remote Support solicite a los usuarios alguna información. Por ejemplo, puede utilizar lo siguiente:

- Formularios anteriores a la sesión que los clientes pueden utilizar antes de unirse a las sesiones para proporcionar información de contacto o formular preguntas.
- Formularios posteriores a la sesión que los clientes pueden utilizar cuando abandonan las sesiones para proporcionar comentarios sobre el servicio.

Personalizar elementos en los formularios anteriores y posteriores a la sesión

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Formularios**.
- Paso 2** Seleccione el tipo de formulario que quiere personalizar (**Anterior a la sesión** o **Posterior a la sesión**).
- Paso 3** Active la casilla de la primera columna para cada elemento que desea que aparezca en el formulario.
- Paso 4** Active la casilla de la segunda columna para cada elemento que desea que completen los participantes en el formulario obligatoriamente.
- Paso 5** Para añadir un nuevo elemento al formulario, seleccione **Agregar nuevo**.
- Paso 6** Para añadir un cuadro de texto donde los usuarios puedan introducir información:
 - a) Seleccione **Cuadro de texto**.

- b) Para crear un cuadro de texto de más de una línea, seleccione **Varias líneas**.
- c) En **Etiqueta del cuadro de texto** introduzca el nombre que desea que aparezca junto al cuadro.
- d) En **Anchura**, introduzca la anchura de cada línea en el cuadro de texto.
- e) Seleccione **Guardar**.

Paso 7 Para añadir una casilla de opción que los usuarios puedan utilizar para seleccionar una única opción:

- a) Seleccione **Casillas de verificación**.
- b) En **Etiqueta de grupo**, introduzca el texto que desea que aparezca antes de las opciones.
- c) En **Casilla de verificación**, introduzca el nombre que desea que aparezca para cada opción seleccionable por los usuarios.
- d) Si desea que una opción aparezca como seleccionada, elija **Seleccionada** en la lista de la izquierda.
- e) Repita los pasos c y d para cada opción adicional que quiera incluir en el formulario. Para añadir más opciones, seleccione la lista desplegable **Añadir** y, a continuación, seleccione el número de opciones que quiere añadir.
- f) Seleccione **Guardar**.

Paso 8 Para añadir una casilla de verificación que los usuarios pueden utilizar para seleccionar una o más opciones:

- a) Seleccione **Botones de opción**.
- b) En **Etiqueta de grupo**, introduzca el texto que desea que aparezca antes de las opciones.
- c) En **Opción**, introduzca el nombre que desea que aparezca para cada opción seleccionable por los usuarios.
- d) Si desea que una opción aparezca como seleccionada, elija **Seleccionada** en la lista de la izquierda.
- e) Para hacer que una de las opciones sea la predeterminada, selecciónela en la lista desplegable **Opción predeterminada**.
- f) Repita los pasos c y d para cada opción adicional que quiera incluir en el formulario. Para añadir más opciones, seleccione la lista desplegable **Añadir** y, a continuación, seleccione el número de opciones que quiere añadir.
- g) Seleccione **Guardar**.

Paso 9 Para añadir una lista desplegable que los usuarios puedan utilizar para seleccionar una sola opción:

- a) Seleccione **Lista desplegable**.
- b) En **Etiqueta de grupo**, introduzca el texto que desea que aparezca antes de las opciones.
- c) En **Opción**, introduzca el nombre que desea que aparezca para cada opción seleccionable por los usuarios.
- d) Si desea que una opción aparezca como seleccionada, elija **Seleccionada** en la lista de la izquierda.
- e) Para hacer que una de las opciones sea la predeterminada, selecciónela en la lista desplegable **Opción predeterminada**.
- f) Repita los pasos c y d para cada opción adicional que quiera incluir en el formulario. Para añadir más opciones, seleccione la lista desplegable **Añadir** y, a continuación, seleccione el número de opciones que quiere añadir.
- g) Seleccione **Guardar**.

Paso 10 Para cambiar el orden de los elementos en la lista, desde la página de formulario:

- a) Seleccione **Cambiar orden**.
- b) Seleccione el elemento que quiere mover y, a continuación, use las flechas arriba y abajo para moverlo.
- c) Seleccione **Guardar**.

Paso 11 Seleccione **Guardar**.

Incrustar el formulario anterior a la sesión

Utilice este procedimiento para generar código HTML que puede utilizar para incorporar el formulario anterior a la sesión en su página web o un botón que incluya un enlace.

Puede elegir entre diversos tipos de botones que los usuarios deberán seleccionar para visualizar el formulario anterior a la sesión.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Configuración > Support Center > Formularios**.

Paso 2 Seleccione **Anterior a la sesión**.

Paso 3 Seleccione la pestaña **Formulario incrustado**.

Paso 4 Seleccione una de estas opciones:

- **Incruste el formulario en una de sus páginas web:** para generar el código HTML del formulario anterior a la sesión.
- **Incruste un botón que vincule el formulario a cualquiera de sus páginas web:** para generar el código HTML de un enlace al formulario anterior a la sesión.

Paso 5 Si va a crear un botón, seleccione el tipo deseado en la sección **Predeterminar botones**.

Paso 6 Seleccione **Generar HTML** para mostrar el código HTML en el cuadro de texto.

Paso 7 Seleccione **Vista previa** para mostrar el formulario anterior a la sesión o el botón que haya seleccionado.

Paso 8 Seleccione el botón **Volver atrás** o la pestaña **Formularios** y, a continuación, seleccione **Guardar**.

- Nota**
- El formulario anterior a la sesión siempre incluye un número de sesión de soporte que Remote Support crea automáticamente para cada sesión de soporte. No puede quitar este número del formulario.
 - La información que obtiene en formularios anteriores o posteriores a la sesión se almacena en el registro de la sesión de soporte. Puede ver el registro y exportar los datos en un archivo que puede abrir en un programa de hojas de cálculo o bases de datos.
-



CAPÍTULO 19

Administrar las colas de WebACD

- [Crear una nueva cola, página 108](#)
- [Opciones de la pestaña Configuración, página 108](#)
- [Opciones de la pestaña Usuarios, página 111](#)
- [Opciones de la pestaña Formulario de entrada, página 111](#)
- [Opciones de la pestaña Enlace de entrada, página 112](#)
- [Opciones de la pestaña Reglas, página 113](#)
- [Uso de reglas de enrutamiento, página 113](#)
- [Uso de reglas de asignación, página 114](#)
- [Opciones de reglas, página 115](#)
- [Opciones de enrutamiento de terceros, página 116](#)
- [Editar una cola, página 117](#)
- [Añadir nuevos campos al formulario de entrada, página 117](#)
- [Reorganizar campos en el formulario de entrada, página 118](#)
- [Acerca de la cola personal, página 118](#)
- [Editar la cola personal, página 119](#)
- [Opciones en la pestaña Configuración \(cola personal\), página 119](#)
- [Asignar colas a agentes para WebACD , página 121](#)

Crear una nueva cola

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Colas**.
 - Paso 2** En la lista despegable **Crear una nueva cola para**, seleccione **Remote Support** o **Meeting Center**.
 - Paso 3** Seleccione **Crear**.
 - Paso 4** Seleccione la pestaña **Configuración** y, a continuación, introduzca la información necesaria.
 - Paso 5** Seleccione **Siguiente** en la parte inferior de la página o la pestaña **Usuarios**.
 - Paso 6** En la pestaña **Usuarios**, introduzca la información necesaria.
 - Paso 7** Seleccione **Siguiente** en la parte inferior de la página o la pestaña **Formulario de entrada**.
 - Paso 8** En la pestaña **Formulario de entrada**, introduzca la información necesaria.
 - Paso 9** Seleccione **Siguiente** en la parte inferior de la página o la pestaña **Enlace de entrada**.
 - Paso 10** Seleccione un botón para que aparezca cuando la cola esté abierta y otro para que lo haga cuando esté cerrada.
 - Paso 11** Seleccione **Siguiente** en la parte inferior de la página o la pestaña **Reglas**.
 - Paso 12** Si quiere configurar reglas, seleccione **Sí**. De lo contrario, seleccione **No: quizá más tarde** y, a continuación, seleccione **Finalizar**.
-

Opciones de la pestaña Configuración

Opción	Descripción
Información de la cola	
Servicio	WebACD le muestra el nombre del servicio de WebEx.
Nombre	Introduzca un nombre descriptivo para esta cola. Este nombre se muestra en la lista de colas.
Descripción	Escriba una breve descripción de la cola.
Configuración de la cola	

Opción	Descripción
Características	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud del cliente en cuanto comience la sesión. En la lista, seleccione el uso compartido de escritorio o aplicación, control completo de la exploración compartida o solo visualización. Abrir la siguiente URL cuando comience la sesión. Para ahorrar tiempo, puede hacer que WebACD muestre un sitio web de su elección cuando se inicie la sesión. Introduzca la URL aquí. Iniciar automáticamente una llamada de voz (VoIP) para esta cola Inicie automáticamente una llamada de voz para esta cola. Activar las funciones de servicio técnico. Incluya las funciones Información del sistema, Secuencias de comandos personalizadas, Reiniciar y Conectarse como usuario diferente para los clientes de esta cola. Desactívelas a fin de utilizar una configuración exclusiva de servicios de clientes para esta cola.
Mientras el cliente está esperando.	<ul style="list-style-type: none"> Mostrar la posición en la cola del cliente en la ventana de chat Se muestra la posición del cliente en la cola en la ventana de chat. Mostrar tiempo de espera estimado del cliente en la ventana de chat Se muestra el tiempo de espera en cola estimado de este cliente.
Horario de funcionamiento	
Abrir	La cola está predefinida para aceptar solicitudes las 24 horas del día.
Abierto el	Si elige la opción Permitirme especificar horas, podrá especificar los días y las horas de funcionamiento.
Zona horaria de la cola	Sus mensajes de chat utilizan esta zona horaria para marcas de hora.
Distribución de solicitudes	
Distribución de solicitudes	<p>Todos: No hay un orden predefinido para coger la llamada</p> <p>Más tiempo de inactividad: La persona que tiene el mayor período de tiempo de inactividad transcurrido recibe la siguiente solicitud</p> <p>Por turnos: Las llamadas se distribuyen a los usuarios en función de un orden predeterminado.</p>
Umbral de asistencia	<p>Para todos los tipos de cola:</p> <ul style="list-style-type: none"> Puede establecer el número de segundos que transcurren antes de que la llamada esté disponible para todos los agentes. El tiempo transcurrido predeterminado son 60 segundos. Puede introducir un período de tiempo más breve o más amplio (desde 30 hasta 999 segundos).

Opción	Descripción
Opciones	Seleccione la casilla de verificación: "Permitir a los usuarios que elijan clientes específicos de la cola" para permitir que todos los agentes seleccionen un emisor de llamada concreto de una lista de clientes en espera.
Notificación de espera	
Umbral de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Puede establecer el número de minutos que un cliente espera antes de que se le notifique a los agentes (por mensaje de correo electrónico o llamada telefónica). • El tiempo de espera predeterminado son 2 minutos. Puede introducir un período de tiempo más breve o más amplio (desde 1 hasta 99 minutos).
Opciones de notificación	Enviar correo electrónico a: Introduzca las direcciones de correo electrónico de las personas que desee que reciban la notificación por correo electrónico. Para ahorrar tiempo, seleccione el botón Lista de usuarios y seleccione las direcciones de una lista.
Umbral de Dejar mensaje	
Formulario Dejar mensaje	Seleccione el formulario que quiere que utilicen los clientes para dejarle un mensaje a su equipo.
Umbral de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Puede establecer el número de minutos que transcurren antes de que se envíe el mensaje de correo electrónico a la lista de agentes que seleccione. • El tiempo de espera predeterminado son 5 minutos. Puede introducir un período de tiempo más breve o más amplio (desde 1 hasta 99 minutos). El período de tiempo que establece también se usará como el intervalo de los tiempos de espera.
Opciones de notificación	Enviar correo electrónico a: Introduzca las direcciones de correo electrónico de las personas a las que desee informar del envío de un formulario por correo electrónico. Para ahorrar tiempo, seleccione el botón Lista de usuarios y seleccione las direcciones de una lista.
Reenvío del formulario	Enviar formularios completados a: Introduzca las direcciones de correo electrónico de las personas que desee que reciban la notificación por correo electrónico. Para ahorrar tiempo, seleccione el botón Lista de usuarios y seleccione las direcciones de una lista.
Umbral de cierre	
	<ul style="list-style-type: none"> • Puede establecer el número máximo de clientes que pueden esperar en la cola antes de que esta se cierre. • El número de clientes en espera predeterminado es 200. Puede introducir un número menor o mayor (desde 50 hasta 999)
Umbral de no disponibilidad	

Opción	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • Puede establecer el número de segundos que transcurren antes de que WebACD solicite a un agente que configure su estado en "No disponible". • El tiempo de espera predeterminado son 30 segundos. Puede introducir un período de tiempo más breve o más amplio (desde 30 hasta 120 segundos).

Opciones de la pestaña Usuarios

Agregue y elimine usuarios de la lista de agentes asignados a esta cola.

Opción	Descripción
Buscar	Para buscar un usuario concreto, escriba el correo electrónico o el nombre (o parte del nombre) en el cuadro. El resultado aparece en la casilla Resultados de la búsqueda. También puede buscar por dirección de correo electrónico.
Mostrar todos	Para mostrar los nombres de todos los usuarios, seleccione Mostrar todos.
Asignar	En el cuadro Resultados de la búsqueda, seleccione un nombre y Asignar para añadir al usuario a la lista de usuarios asignados a la cola. Utilice Ctrl + selección para seleccionar varios nombres a la vez.
eliminar	En el cuadro Asignado a la cola, seleccione un nombre y, a continuación, seleccione Eliminar para quitar al usuario de la lista de agentes asignados a la cola. Utilice Ctrl + selección para seleccionar varios nombres a la vez.
Seleccionar todo	Si desea seleccionar a todos los usuarios, puede ahorrar tiempo si selecciona la casilla de verificación Seleccionar todo.
Definir otra opción	Si desea asignar automáticamente todos los usuarios a esta cola, seleccione la casilla de verificación correspondiente.

Opciones de la pestaña Formulario de entrada

Los campos que seleccione o añada en la pestaña Formulario de entrada aparecerán en los formularios que los clientes envíen cuando soliciten asistencia. WebACD proporciona estos campos en la pestaña Formulario de entrada:

- Nombre
- Apellidos
- Dirección de correo electrónico

- Número de teléfono

WebACD requiere que el cliente facilite su nombre, apellidos y dirección de correo electrónico. Puede que ya tenga estos (y otros detalles) sobre un cliente almacenados en un perfil. Si puede proporcionar esta información del cliente en el HTML que envíe al servidor, no tendrá que mostrar estos campos ni pedir al cliente que los rellene. Indique los parámetros correctos a WebACD.

También puede utilizar estos nombres de campo más tarde si configura reglas para enrutar solicitudes. Defina reglas para remitir solicitudes a agentes concretos en función de la información que facilita el cliente en este formulario. Posteriormente, cree informes para llevar a cabo el seguimiento de los problemas detectados por los clientes y de la respuesta dada por los miembros de su organización de soporte.

Ejemplo: Su grupo de soporte ayuda a los clientes de Bay City Software. Gestiona llamadas generales sobre el inicio de sesión, problemas con cuentas, y más. El grupo también gestiona preguntas sobre los tres servicios en la versión empresarial del conjunto del software:

- Recursos humanos
- Finanzas
- Investigación

Puede agregar campos al formulario de entrada que ayudan al cliente a delimitar su problema. Seleccione cómo muestra WebACD estas opciones a los clientes:

- En un cuadro de texto
- Como casillas de verificación
- Como botones de opción
- En una lista desplegable



Consejo

Tenga visión de futuro y seleccione los campos con cuidado.

Opciones de la pestaña Enlace de entrada

Opción	Descripción
Seleccione Botón para mostrar cuando la cola está abierta	Seleccione el estilo del botón utilizado para el enlace de soporte desde su página web cuando la cola este abierta.
Seleccione Botón para mostrar cuando la cola está cerrada	Seleccione el estilo del botón utilizado para el enlace al servicio de soporte desde su página web cuando la cola esté cerrada.
Código HTML	Copie y pegue este código en su sitio web. Este código incluye las imágenes que ha seleccionado para los botones. Si prefiere utilizar botones con el logotipo o la marca de su compañía, puede sustituir las referencias a los archivos de imagen en el código HTML con los nombres de sus imágenes.

Opciones de la pestaña Reglas

Puede asignar agentes para responder preguntas sobre un servicio concreto o conjunto de características. Por ejemplo, su equipo de soporte responde las preguntas relacionadas con los temas siguientes:

- Problemas generales de cuenta
- Servicio de recursos humanos
- Servicio financiero

Puede asignar que todos los agentes se encarguen de problemas de cuenta generales y que agentes determinados sean responsables de su servicio de recursos humanos, otro grupo del servicio financiero, etc. Se configuran reglas para remitir solicitudes de clientes a las colas o los agentes más adecuados.

Puede configurar dos tipos de reglas:

- Normas de enrutamiento: Normas de enrutamiento de solicitudes a agentes concretos
- Reglas de asignación: Reglas de enrutamiento de solicitudes a otras colas

Las reglas de enrutamiento y de asignación se excluyen mutuamente, es decir, si especifica una regla de enrutamiento para una cola, no podrá establecer una regla de asignación para la misma cola.

Opción	Descripción
Sí	Seleccione Sí para añadir una o varias reglas en las nuevas colas.
No	Seleccione No si no desea definir en este momento reglas a las nuevas colas.
Crear nueva regla	En las colas existentes, seleccione Crear nueva regla para añadir una nueva regla.
Editar regla	En las colas existentes, seleccione Editar norma para cambiar una regla existente.
Crear regla de asignación	Seleccione esta opción para añadir una nueva regla de asignación.

Uso de reglas de enrutamiento

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Colas**.
- Paso 2** En la columna **Nombre de la cola**, seleccione el enlace de la cola para la cual desea crear reglas de enrutamiento.
- Paso 3** Seleccione la pestaña **Reglas**.
- Paso 4** Seleccione **Crear nueva regla** o una regla de una cola existente para editarla.
- Paso 5** Configure una condición de tipo "SI".

- a) Seleccione una palabra o una frase de la primera lista desplegable. La lista incluye todos los nombres de campo que se muestran en el formulario de entrada (por ejemplo: nombre, apellidos, número de teléfono y todos los campos que haya creado).
- b) Seleccione una opción de la segunda lista desplegable (por ejemplo: contiene, menor que o mayor que).
- c) Introduzca texto en la tercera lista desplegable para completar la condición "SI".
- d) Seleccione en las listas e introduzca el texto aquí.

Paso 6 (Opcional) Seleccione el botón **Más** para añadir más condiciones de tipo "SI".

Paso 7 Configure la instrucción "ENTONCES asignado a".

- Para asignar a un agente específico, escriba la dirección de correo electrónico o utilice la libreta de direcciones para encontrar la dirección.
- Para asignar a todos los agentes de la cola, seleccione Cola en la lista desplegable.

Paso 8 (Opcional) Configure una condición alternativa de tipo "ALGUIEN MÁS SI" seleccionando el botón **Añadir condición ALGUIEN MÁS SI**.

Paso 9 Seleccione las condiciones y otros elementos, como hizo para las condiciones de tipo "SI".

Paso 10 Tras configurar todas las instrucciones y condiciones, seleccione **Guardar**. WebACD proporciona la instrucción alternativa final, que se aplica a todos los agentes asignados a la cola.

Uso de reglas de asignación

Las reglas de asignación distribuyen automáticamente las solicitudes de cliente en las colas especificadas. La cola especificada para la recepción de estas solicitudes se llama "subcolas."

Puede utilizar los campos de la pestaña Reglas para enrutar solicitudes de clientes a subcolas concretas.

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Colas**.

Paso 2 En la columna **Nombre de la cola**, seleccione el enlace de la cola en la que desee utilizar reglas de la asignación.

Paso 3 Seleccione la pestaña **Reglas**.

Paso 4 Seleccione **Crear nueva regla de asignación** o **Editar** para cambiar una regla de asignación existente.

Paso 5 (Opcional) Seleccione la casilla de verificación que hay en **Preferencia de reasignación** si quiere que las solicitudes de una subcola se reasignen a otra subcola si la original no está disponible.

Paso 6 (Opcional) Introduzca un número para representar los minutos que una solicitud puede permanecer sin procesar en una subcola antes de reasignarse a otra subcola.

Paso 7 Especifique la asignación de las solicitudes para colas disponibles.

- Puede asignar todas (100 %) las solicitudes a una cola o asignarlas a varias colas, por ejemplo, 30 % a una cola, 30 % a otra cola y 40 % a una tercera cola.
- La asignación **Total** debe sumar el 100 %.

Opciones de reglas

Opción	Descripción
<i>Reglas de enrutamiento</i>	
Enlace Crear regla de asignación	Selecciónelo para cambiar la vista de la pestaña Reglas y configurar reglas de asignación.
SI	
Lista desplegable (palabra o frase)	Seleccione la palabra o frase en los nombres de campo que se muestran en el formulario de entrada (por ejemplo: nombre, apellidos, número de teléfono y todos los campos que haya creado)
Lista desplegable (condición)	Seleccione una condición (por ejemplo: contiene, menor que o mayor que)
campo de texto	Introduzca texto para completar la condición "SI"
Icono más	Seleccione el botón Añadir para añadir más condiciones de tipo "SI". La primera condición de tipo SI "verdadera" se ejecuta.
Icono menos	Seleccione el botón Eliminar para eliminar una condición de tipo "SI".
ENTONCES asignado a	
CSR seleccionado en una lista desplegable	Para asignar a un agente específico, escriba la dirección de correo electrónico o seleccione el botón Libreta de direcciones para encontrar la dirección.
Cola seleccionada en la lista desplegable	Para asignar a todos los agentes de la cola, seleccione Cola en la lista desplegable.
Botón Libreta de direcciones	<ul style="list-style-type: none"> • Para el CSR, seleccione el botón Libreta de direcciones para abrir la página Seleccionar usuarios. • Para las colas, seleccione el botón Libreta de direcciones para abrir la página Seleccionar colas.
Añadir condición ALGUIEN MÁS SI	<p>Configure una condición de tipo ALGUIEN MÁS SI mediante el botón Añadir condición ALGUIEN MÁS SI.</p> <p>Seleccione las condiciones y otros elementos, como hizo para las condiciones de tipo SI.</p>
<i>Reglas de asignación</i>	
Enlace Crear regla de enrutamiento	Seleccione esta opción para cambiar la vista de la pestaña Reglas y configurar normas de enrutamiento.

Opción	Descripción
Preferencia de reasignación	
Casilla de verificación	Si selecciona esta casilla de verificación, las solicitudes se mueven a otras subcolas especificadas en la regla de asignación en caso de que la subcola actual no esté disponible.
Tiempo de espera	Al introducir un tiempo de espera, permitirá que la solicitud se reasigne a otra subcola en caso de que el tiempo de espera hasta responder a la solicitud supere el intervalo de tiempo especificado.
Nombre de la cola	Proporciona una lista de colas disponibles para recibir solicitudes
Especificar una regla de asignación	
Asignación (%)	Introduzca el porcentaje (hasta un 100 %) de solicitudes que pueden asignarse a la cola nombrada. Puede asignar el 100 % a una cola o dividir la asignación en dos o más colas.
Total	Una regla de asignación debe sumar 100 % necesariamente

Opciones de selección de colas

Opción	Descripción
Cola	Seleccione a qué cola remitir a los clientes.
Agentes	Seleccione el número de agentes en la cola.
Descripción	Muestra la descripción de la cola.
Servicio	Lista la cola de Remote Support.
Seleccionar botón	Seleccione esta opción para escoger la cola que desee.

Opciones de enrutamiento de terceros

Para poder habilitar el enrutamiento de variables de terceros, es necesario tener el activador de enrutamiento definido en el sitio de WebEx.

Opción	Descripción
Habilitar el enrutamiento de terceros	Seleccione la opción para permitir el uso de variables de enrutamiento de terceros en lugar del enrutamiento WebACD.
Ver todas las variables	Seleccione este enlace para abrir una ventana que muestre la lista de variables y descripciones para el formulario de entrada.

Opción	Descripción
URL de enrutamiento	Enumera las URL para ejecutar el activador de enrutamiento.
URL de cancelación de enrutamiento	Enumera las URL para cancelar el activador de enrutamiento.
Umbral de Dejar mensaje	Permite que los usuarios definan el valor de tiempo de espera al CSR hasta que aparece el formulario Dejar mensaje.
Enviar correo electrónico de notificación de errores de enrutamiento a los siguientes destinatarios	Marque la opción para habilitar la notificación por correo electrónico para errores de enrutamiento. Si está marcada, introduzca las direcciones de correo electrónico de los destinatarios separadas por punto y coma (;).

Editar una cola

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Colas**.
 - Paso 2** En la columna **Nombre de la cola**, seleccione el enlace de la cola que quiera modificar.
 - Paso 3** En la ficha **Configuración**, realice sus cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
 - Paso 4** Seleccione la pestaña **Usuarios**.
 - Paso 5** En la pestaña **Usuarios**, realice sus cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
 - Paso 6** Seleccione la pestaña **Formulario de entrada**.
 - Paso 7** En la pestaña **Formulario de entrada**, realice sus cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
 - Paso 8** Seleccione la pestaña **Enlace de entrada**.
 - Paso 9** En la pestaña **Enlace de entrada**, realice sus cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
 - Paso 10** Seleccione la pestaña **Reglas**.
 - Paso 11** En la pestaña **Reglas**, realice sus cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
-

Añadir nuevos campos al formulario de entrada

Puede diseñar el formulario de entrada para captar exactamente la información que necesite. Puede hacer que los clientes proporcionen detalles sobre el problema o los errores que han encontrado en su producto o servicio. Remite los formularios de mensajes a la persona mejor preparada para coger la llamada.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Colas**.
 - Paso 2** En la columna **Nombre de la cola**, seleccione la cola para la cual desea cambiar el formulario de entrada.
 - Paso 3** Seleccione la pestaña **Formulario de entrada**.
 - Paso 4** Para añadir un nuevo campo, seleccione **Agregar nuevo**.
 - Paso 5** Especifique el tipo de campo y otras opciones de configuración y, a continuación, seleccione **Guardar**.
-

Reorganizar campos en el formulario de entrada

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Colas**.
 - Paso 2** En la columna **Nombre de la cola**, seleccione el enlace de la cola que quiera actualizar.
 - Paso 3** Seleccione la pestaña **Formulario de entrada**.
 - Paso 4** Seleccione **Cambiar orden**.
 - Paso 5** En la página **Cambiar orden**, seleccione un campo que quiera mover.
 - Paso 6** Utilice las flechas para mover el cambia hacia arriba o hacia abajo.
 - Paso 7** Seleccione **Guardar**.
-

Acerca de la cola personal

Cada agente dispone de una cola personal. Un agente puede otorgar a un cliente o usuario la URL de su cola personal para realizar el seguimiento de problemas sin resolver. La cola personal tiene estas características:

- Todas las colas personales comparten el mismo formulario de entrada.
- Los cambios introducidos en este formulario de entrada afectarán a todos los agentes.
- Como con el resto de formularios de entrada, es posible añadir y eliminar campos en el formulario de entrada de la cola personal.
- Ni el administrador ni el agente pueden eliminar la cola personal. Siempre aparece en la lista de colas.
- El buzón de WebACD crea dinámicamente una URL única para cada cola personal del agente.

Editar la cola personal

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Colas**.
 - Paso 2** En la columna **Nombre de la cola**, seleccione **Cola personal**.
 - Paso 3** En la ficha **Configuración**, realice sus cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
 - Paso 4** Seleccione la pestaña **Formulario de entrada**.
 - Paso 5** En la pestaña **Formulario de entrada**, realice sus cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
-

Opciones en la pestaña Configuración (cola personal)



Nota

No es posible modificar las opciones siguientes:

- **Nombre de la cola:** El nombre es "cola personal".
- **Descripción de la cola:** La descripción es "cola personal".
- **Horas de inicio y finalización:** Esta cola está disponible durante las 24 horas del día (de 7:30 a 7:30)
- **Zona horaria:** Huso Horario del Pacífico (PST).

Opción	Descripción
Configuración de la cola	

Opción	Descripción
Características	<p>"VoIP: WebACD revisa su configuración y selecciona VoIP si se aplica esta opción. Telefonía: WebACD revisa su configuración y selecciona VoIP si se aplica esta opción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud del cliente en cuanto comience la sesión" <p>En la lista, seleccione el uso compartido de escritorio o aplicación, control completo de la exploración compartida o solo visualización.</p> • Abrir la siguiente URL cuando comience la sesión. <p>Para ahorrar tiempo, puede hacer que WebACD muestre un sitio web de su elección cuando se inicie la sesión. Introduzca la URL aquí.</p> • Iniciar automáticamente una llamada de voz (VoIP) para esta cola <p>Inicie automáticamente una llamada de voz para esta cola.</p> • Activar Devolverme la llamada <p>Permite al agente del servicio de soporte devolver la llamada al cliente.</p>
Horario de funcionamiento	
Abrir	La cola está predefinida para aceptar solicitudes las 24 horas del día.
Abierto el	Si elige la opción Permitirme especificar horas, podrá especificar los días y las horas de funcionamiento.
Zona horaria de la cola	Sus mensajes de chat utilizan esta zona horaria para marcas de hora.
Umbral de Dejar mensaje	
Formulario Dejar mensaje	Seleccione el formulario que quiere que utilicen los clientes para dejarle un mensaje a su equipo.
Umbral de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Puede establecer el número de minutos que transcurren antes de que se envíe el mensaje de correo electrónico a la lista de agentes que seleccione. • El tiempo de espera predeterminado son 5 minutos. Puede introducir un período de tiempo más breve o más amplio (desde 1 hasta 99 minutos). El período de tiempo que establece también se usará como el intervalo de los tiempos de espera.
Opciones de notificación	Enviar correo electrónico a: Introduzca las direcciones de correo electrónico de las personas a las que desee informar del envío de un formulario por correo electrónico. Para ahorrar tiempo, seleccione el botón Lista de usuarios y seleccione las direcciones de una lista.
Reenvío del formulario	Introduzca las direcciones de correo electrónico de las personas que desee que reciban la notificación por correo electrónico. Para ahorrar tiempo, seleccione el botón Lista de usuarios y seleccione las direcciones de una lista.

Opción	Descripción
Umbral de cierre	<ul style="list-style-type: none"> • Puede establecer el número máximo de clientes que pueden esperar en la cola antes de que esta se cierre. • El número predeterminado de clientes en espera es 200. Puede introducir un número menor o mayor (desde 50 hasta 999)
Umbral de no disponibilidad	Puede cambiar el estado de usuario no disponible si no se recibe respuesta en el tiempo especificado.

Asignar colas a agentes para WebACD



Nota También puede seleccionar colas para WebACD en la página **Agregar usuario**, en **Preferencias de WebACD**.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta **Preferencias de WebACD** y seleccione las casillas de verificación para indicar si el usuario es agente o administrador, o ambos.
- Paso 3** Seleccione **Seleccionar colas** y, a continuación, active la casilla de verificación de cada cola que desee asignar. Otra posibilidad es asignar todas las colas marcando la casilla de verificación **Asignar automáticamente todas las colas de Meeting Center**.
- Paso 4** Para asignar colas de soporte remoto, seleccione **Seleccionar colas** y, a continuación, active la casilla de verificación de cada cola que desee asignar. Otra posibilidad es asignar todas las colas marcando la casilla de verificación **Asignar automáticamente todas las colas de Remote Support**.
- Paso 5** Para asignar agentes a los administradores, seleccione **Seleccionar agentes** y, a continuación, active la casilla de verificación de cada agente que desee asignar. También puede marcar una de las casillas de verificación siguientes o ambas:
 - **Asignar automáticamente todos los agentes de Meeting Center.**
 - **Asignar automáticamente todos los agentes de Remote Support.**
- Paso 6** Seleccione **Actualizar**.



Administrar formularios Dejar mensaje

- [Información sobre los formularios de dejar un mensaje, página 123](#)
- [Crear un nuevo formulario Dejar mensaje, página 124](#)
- [Añadir nuevos campos al formulario Dejar mensaje, página 124](#)
- [Reorganizar campos en el formulario Dejar mensaje, página 125](#)
- [Opciones de la página Crear nuevo formulario, página 125](#)
- [Opciones de la página Editar formulario, página 125](#)
- [Opciones de Cambiar orden, página 126](#)
- [Opciones de cuadro de texto, página 126](#)
- [Opciones de casillas de verificación, página 127](#)
- [Opciones de botones de opción, página 127](#)
- [Opciones de lista desplegable, página 128](#)
- [Asignar un formulario Dejar mensaje a una cola, página 128](#)

Información sobre los formularios de dejar un mensaje

WebACD muestra el formulario Dejar mensaje de los clientes en una cola:

- Cuando la cola se cierra (después de horas)
- Cuando nadie está disponible para supervisar y gestionar solicitudes en la cola
- Cuando se agota el tiempo de espera de una solicitud

WebACD ofrece un formulario predeterminado, que puede actualizar o editar. Este formulario siempre está disponible y se asigna automáticamente a cualquier cola a la que no haya asignado un formulario.

WebACD requiere que el cliente facilite su nombre, apellidos y dirección de correo electrónico. Puede que ya tenga estos (y otros detalles) sobre un cliente almacenados en un perfil. Si puede proporcionar esta información del cliente en el HTML que envíe al servidor, no tendrá que mostrar estos campos ni pedir al cliente que los rellene. Indique los parámetros correctos a WebACD.

Crear un nuevo formulario Dejar mensaje

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Formulario Dejar mensaje**.
 - Paso 2** Seleccione **Crear nuevo formulario**.
 - Paso 3** En el campo **Nombre del formulario**, introduzca un nombre para el nuevo formulario.
 - Paso 4** Marque los campos que aparecerán en el formulario y, a continuación, marque los campos obligatorios del formulario.
 - Paso 5** (Opcional) Para añadir un nuevo campo, seleccione **Agregar nuevo**.
 - Paso 6** (Opcional) Para cambiar el orden de aparición de los campos en el formulario, seleccione **Cambiar orden**.
-

Añadir nuevos campos al formulario Dejar mensaje

Puede diseñar el formulario Dejar mensaje para captar exactamente la información que necesite. Puede hacer que los clientes proporcionen detalles sobre el problema o los errores que han encontrado en su producto o servicio. Remite los formularios de mensajes a la persona mejor preparada para coger la llamada.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Formulario Dejar mensaje**.
 - Paso 2** En la columna **Nombre del formulario**, seleccione el enlace del formulario que quiera actualizar.
 - Paso 3** Añada uno o varios nuevos campos.
Puede añadir nuevos campos en forma de:
 - Cuadros de texto
 - Casillas de verificación
 - Botones de opción
 - Listas desplegables
 - Paso 4** Seleccione **Guardar**.
-

Reorganizar campos en el formulario Dejar mensaje

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Formulario Dejar mensaje**.
- Paso 2** En la columna **Nombre del formulario**, seleccione el enlace del formulario que quiera actualizar.
- Paso 3** Seleccione **Cambiar orden**.
- Paso 4** En la página **Cambiar orden**, seleccione un campo que quiera mover.
- Paso 5** Utilice las flechas para mover el cambia hacia arriba o hacia abajo.
- Paso 6** Seleccione **Guardar**.

Opciones de la página Crear nuevo formulario

Opción	Descripción
Nombre del formulario	Introduzca o edite el nombre del formulario
Casilla de verificación	Seleccione la casilla de verificación para mostrar el campo en el formulario.
R (Obligatorio)	Seleccione la casilla de verificación para requerir que se rellene el campo en el formulario.
Campos	Introduzca la información obligatoria siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Apellidos • Dirección de correo electrónico • Número de teléfono
Botón Agregar nuevo	Selecciónelo para abrir una página desde la que podrá añadir nuevos campos al formulario.
Botón Cambiar orden	Selecciónelo para cambiar el orden de los campos en el formulario.
Botón Guardar	Selecciónelo para guardar el formulario.

Opciones de la página Editar formulario

Opción	Descripción
Nombre del formulario	Introduzca o edite el nombre del formulario

Opción	Descripción
Casilla de verificación	Seleccione la casilla de verificación para mostrar el campo en el formulario.
R (Obligatorio)	Seleccione la casilla de verificación para requerir que se rellene el campo en el formulario.
Campos	<p>Introduzca la información obligatoria siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Apellidos • Dirección de correo electrónico • Número de teléfono
Botón Agregar nuevo	Selecciónelo para abrir una página desde la que podrá añadir nuevos campos al formulario.
Botón Cambiar orden	Selecciónelo para cambiar el orden de los campos en el formulario.
Botón Guardar	Selecciónelo para guardar el formulario.

Opciones de Cambiar orden

Opción	Descripción
Campos del formulario	Resalte el campo que desea mover.
Flecha hacia arriba	Desplace hacia arriba el campo resaltado en el formulario.
Flecha hacia abajo	Desplace hacia abajo el campo resaltado en el formulario.
Botón Guardar	Selecciónelo para guardar el orden.

Opciones de cuadro de texto

Los clientes escribirán una descripción libre del problema o asunto que les preocupe.

Opción	Descripción
Línea única	Seleccione esta opción para que los clientes introduzcan la información en una línea.
Multilínea	Seleccione esta opción para que los clientes introduzcan la información en más de una línea.
Etiqueta del cuadro de texto	Introduzca una frase para el cuadro de texto. Ejemplo: Desea que los clientes escriban el servicio o el producto que les ha llevado a ponerse en contacto con usted. Introduzca este texto como la etiqueta: Escriba el nombre del producto para el cual necesita ayuda.

Opción	Descripción
Anchura	Introduzca el número de caracteres que podrán escribir los clientes en el cuadro de texto.
Altura	Introduzca el número de líneas de texto en las que puedan escribir los clientes en el cuadro de texto.
Botón Guardar	Selecciónelo para guardar la opción.

Opciones de casillas de verificación

Los clientes seleccionarán una o varias casillas de verificación en la lista de cuadros que configure desde aquí.

Opción	Descripción
Etiqueta de grupo	Introduzca una frase que describa la lista desplegable de casillas de verificación Ejemplo: Desea que los clientes escriban el servicio o el producto que les ha llevado a ponerse en contacto con usted. Introduzca este texto como la etiqueta: Escriba el nombre del producto para el cual necesita ayuda.
Casilla de verificación	Para cada casilla de verificación que desee añadir, escriba una descripción y seleccione si desea predeterminar esta casilla de verificación como seleccionada (marcada) o sin seleccionar (desmarcada).
Agregar casillas de verificación adicionales	Si debe incluir más de nueve casillas de verificación en el formulario de entrada, seleccione las casillas adicionales que necesite.
Botón Guardar	Selecciónelo para guardar la opción.

Opciones de botones de opción

Los clientes seleccionarán una opción de la lista de opciones que configure desde aquí.

Opción	Descripción
Etiqueta de grupo	Introduzca una frase que describa la lista de opciones Ejemplo: Desea que los clientes escriban el servicio o el producto que les ha llevado a ponerse en contacto con usted. Introduzca este texto como la etiqueta: Escriba el nombre del producto para el cual necesita ayuda.
Opción predeterminada	Seleccione una opción como la predefinida.
Opción	Escriba una descripción para cada opción que desee añadir.
Agregar opciones adicionales	Si debe incluir más de nueve opciones en el formulario de entrada, seleccione las opciones adicionales que necesite.
Botón Guardar	Selecciónelo para guardar la opción.

Opciones de lista desplegable

Los clientes seleccionarán un elemento de la lista desplegable que configure desde aquí.

Opción	Descripción
Etiqueta de grupo	Introduzca una frase que describa los elementos en la lista desplegable. Ejemplo: Desea que los clientes escriban el servicio o el producto que les ha llevado a ponerse en contacto con usted. Introduzca este texto como la etiqueta: Escriba el nombre del producto para el cual necesita ayuda.
Opción predeterminada	Seleccione un elemento de la lista como el predefinido.
Opción	Escriba una descripción para cada elemento de la lista que desee añadir
Agregar opciones adicionales	Si debe incluir más de nueve opciones en el formulario de entrada, seleccione las opciones adicionales que necesite.
Botón Guardar	Selecciónelo para guardar la opción.

Asignar un formulario Dejar mensaje a una cola

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Formulario Dejar mensaje**.
 - Paso 2** Seleccione la pestaña **Asignación**.
 - Paso 3** En la columna **Nombre de la cola**, busque la cola que desea actualizar.
 - Paso 4** En la lista desplegable **Formulario Dejar mensaje**, seleccione el formulario que desee asignar a la cola.
 - Paso 5** Seleccione **Guardar**.
-



Administrar plantillas de planificación

- [Planificar plantillas, página 129](#)
- [Cambiar la plantilla de planificación predeterminada, página 129](#)
- [Mostrar u ocultar plantillas de planificación, página 130](#)
- [Eliminar plantillas de planificación, página 130](#)
- [Plantillas de planificación de Event Center, página 131](#)

Planificar plantillas

Los organizadores suelen planificar sesiones de WebEx con la misma información (como el código de seguimiento o los asistentes). Pueden usar plantillas de planificación para guardar los ajustes y configurar rápidamente futuras sesiones. WebEx proporciona plantillas de planificación estándares que están a disposición de todos los organizadores, pero solo estos podrán además crear plantillas personales cuando planifiquen reuniones, sesiones o eventos.

Los organizadores que también cuenten con privilegios de administración en su sitio podrán elegir sus nuevas plantillas de planificación disponibles para todos los usuarios.

Como administrador del sitio, podrá:

- Convertir cualquier plantilla estándar en la plantilla predeterminada.
- Mostrar u ocultar una plantilla de planificación.
- Eliminar cualquier plantilla estándar.

Cambiar la plantilla de planificación predeterminada

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación izquierda, seleccione una de las siguientes:

- **Configuración > Meeting Center**

- **Configuración > Event Center > Opciones**
- **Configuración > Training Center**

Paso 2 Desplácese hasta **Plantillas de planificación estándar**.

Paso 3 En la columna **Establecer como predeterminada**, seleccione la plantilla que desee establecer como predeterminada.

Paso 4 Haga clic en **Actualizar configuración del sitio**.

Mostrar u ocultar plantillas de planificación

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación izquierda, seleccione una de las siguientes:

- **Configuración > Meeting Center**
- **Configuración > Event Center > Opciones**
- **Configuración > Training Center**

Paso 2 Desplácese hasta **Plantillas de planificación estándar**.

Paso 3 Active o desactive la opción **Hacer visible** junto a la plantilla correspondiente.

Paso 4 Haga clic en **Actualizar configuración del sitio**.

Eliminar plantillas de planificación



Nota La plantilla predeterminada no se puede eliminar.

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación izquierda, seleccione una de las siguientes:

- **Configuración > Meeting Center**
- **Configuración > Event Center > Opciones**

- **Configuración > Training Center**

Paso 2 Desplácese hasta **Plantillas de planificación estándar**.

Paso 3 Active las casillas de verificación situadas a la izquierda de una o varias plantillas que desee eliminar.

Paso 4 Seleccione **Eliminar plantilla(s)**.

Plantillas de planificación de Event Center

Una plantilla de planificación define numerosos ajustes de un evento planificado. Si los organizadores utilizan habitualmente la misma configuración para sus eventos, podrá guardarla en una plantilla. Un organizador puede seleccionar la plantilla cuando planifica eventos para evitar tener que configurar muchas de las mismas opciones para cada evento.

Hay dos tipos de plantillas de planificación:

- **Plantillas de planificación estándar:** Disponibles para todos los organizadores. Su servicio de WebEx incluye un conjunto de plantillas estándar. También puede hacer que las plantillas personales de los organizadores estén disponibles como plantillas estándares.
- **Plantillas de planificación personales:** Una plantilla configurada por un organizador y disponible únicamente para el organizador en cuestión. Un organizador puede crear una plantilla personal desde el planificador de eventos mediante la opción **Guardar como plantilla**. Al guardar una plantilla, el organizador también tiene la opción de guardarla como plantilla estándar si selecciona **Guardar como plantilla estándar**. A continuación, la plantilla aparecerá en la lista de plantillas estándares de Site Administration.

En la lista de plantillas estándar de su servicio de Event Center, puede llevar a cabo las siguientes acciones:

- Mostrar u ocultar cualquier plantilla estándar, incluidas las que crean los organizadores y guardan como plantilla estándar.
- Establecer una plantilla estándar como plantilla predeterminada para Event Center
- Eliminar una plantilla estándar en su sitio de WebEx

Mostrar u ocultar plantillas de planificación de Event Center

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Configuración > Event Center > Opciones**.

Paso 2 Desplácese hasta **Plantillas de planificación estándar**.

Paso 3 En la columna **Hacer visible**, lleve a cabo alguna de las siguientes acciones:

- Marque la casilla para mostrar una plantilla.

- Quite la marca del recuadro para ocultar una plantilla.

Paso 4 Seleccione **Actualizar**.

Configurar la plantilla de planificación predeterminada de Event Center

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Configuración > Event Center > Opciones**.

Paso 2 Desplácese hasta **Plantillas de planificación estándar**.

Paso 3 En la columna **Establecer como predeterminada**, seleccione la plantilla que desee establecer como predeterminada.

Paso 4 Seleccione **Actualizar**.

Eliminar plantillas de planificación de Event Center

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Configuración > Event Center > Opciones**.

Paso 2 Desplácese hasta **Plantillas de planificación estándar**.

Paso 3 Active las casillas de verificación que hay a la izquierda de las plantillas que desea eliminar.

Paso 4 Seleccione **Eliminar plantilla(s)**.



CAPÍTULO 22

Administrar tipos de sesiones

- [Acerca de los tipos de sesión, página 133](#)
- [Cuáles son las funciones de los tipos de sesión, página 134](#)
- [Crear tipos de sesión personalizada, página 137](#)
- [Crear un tipo de sesión de Cisco Unified Videoconferencing, página 138](#)
- [Activar un tipo de sesión para una cuenta de organizador, página 139](#)
- [Activar un tipo de sesión para todos los usuarios nuevos, página 139](#)
- [Cambiar un tipo de sesión personalizada, página 139](#)
- [Activar o desactivar un tipo de sesión personalizada, página 140](#)

Acerca de los tipos de sesión

Tipos de sesión define las características y opciones disponibles en las sesiones planificadas. Para crear tipos de sesión personalizada, su servicio de WebEx tiene que tener habilitada la opción de tipos de sesiones personalizadas. Puede crear hasta cuatro tipos de sesiones personalizadas para cada tipo de sesión principal que incluya su servicio.

Los tipos de sesión principales del servicio de WebEx aparecen en una lista en la página de inicio de Site Administration, en **Tipos de sesión**.

Por ejemplo, si su servicio de WebEx incluye el tipo de sesión Meeting Center Pro, puede crear cuatro tipos de sesión “Pro” más. Cada tipo de sesión puede proporcionar un conjunto distinto de características y opciones.

Tras crear un tipo de sesión personalizada, podrá asignarla a usuarios específicos, gestionar la seguridad, comprobar el uso de ancho de banda u otras tareas administrativas similares. Por ejemplo, puede utilizar tipos de sesión para impedir que ciertos usuarios utilicen la opción “Control remoto” durante el uso compartido de la pantalla. Este tipo de sesión impediría que personas ajenas a su organización pudiera acceder a archivos almacenados en los ordenadores de los empleados o en servidores de red. Cree un tipo de sesión personalizada que no incluya la opción de control remoto y, a continuación, asigne solamente este tipo de sesión a los usuarios específicos.

En función de su modelo de precios de WebEx, se podrían asociar algunas cuentas de organizador identificado a cada tipo de sesión. Esto controla cuánta gente puede organizar reuniones en su organización.

Cuáles son las funciones de los tipos de sesión

Las siguientes opciones de funciones corresponden al tipo de sesión personalizada de Meeting Center PRO, pero son típicas de todos los servicios de WebEx.

Algunas funciones de WebEx listadas en la interfaz de usuario se marcarán con el estado “No disponible” si no están habilitadas para su sitio. Aquí se enumeran las funciones que no están disponibles para Meeting Center.

Características	Seleccionar para
Alerta: parpadeo	Ver una alerta naranja cuando el panel de un participante se contrae o se cierra y requiere atención (por ejemplo, alguien se une a la reunión, se abre un sondeo o se recibe un mensaje de chat). El estado de la alerta continúa parpadeando hasta que el participante abre y ve el cambio.
Alerta: sonido	Reproducir un sonido cuando se producen determinados eventos de reunión (por ejemplo, alguien se une a la reunión o la abandona, un participante seleccione el icono Levantar mano o se recibe un mensaje de chat).
Herramientas de anotación	Permitir que los participantes anoten, resalten, expliquen o hagan referencia a la información en contenido compartido.
Uso compartido de aplicaciones	Permitir a los presentadores mostrar una o más aplicaciones para hacer demostraciones de software o editar documentos.
Uso compartido de aplicaciones: control remoto	Permitir a los participantes solicitar el control remoto de la aplicación que esté compartiendo el presentador.
Sesiones de grupo	<i>No disponible para Meeting Center</i>
Secuencias de comandos personalizadas	<i>No disponible para Meeting Center</i>
Chat	Determinar si la función Chat está disponible. De ser así, determinar si se abre, minimiza o cierra el panel Chat para los participantes de forma predeterminada cuando se inicie la reunión.
Subtítulos	Determinar si la función Subtítulos está disponible. De ser así, determinar si se abre, minimiza o cierra el panel Subtítulos para los participantes de forma predeterminada cuando se inicie la reunión.
Uso de compartido de presentaciones y documentos	Permitir a los presentadores compartir documentos o presentaciones que no requieran edición durante la reunión. Nota Cuando no se proporciona, los elementos de separador de uso compartido de archivos, pizarra blanca e inicio rápido tampoco están disponibles en su sitio.
Uso compartido del escritorio	Permitir a los presentadores compartir contenidos completos de sus ordenadores, entre ellos aplicaciones, ventanas, directorios de archivo y movimientos del ratón.

Características	Seleccionar para
Uso compartido del escritorio: control remoto	Permitir a los participantes solicitar el control remoto del escritorio del presentador.
Uso compartido del escritorio, aplicación y explorador web: compatibilidad con Color verdadero	Permitir a los presentadores compartir contenidos con otros presentadores en el modo Color verdadero. El modo Color verdadero proporciona un color más detallado, con opciones para obtener mejores imágenes o un mejor rendimiento.
Comentarios	<i>No disponible para Meeting Center</i>
Transferencia de archivos	Permitir a los participantes transferir archivos entre ellos durante una reunión. <ul style="list-style-type: none"> • Decidir incluir unidades de red asignadas para ubicaciones de archivos.
Demostración de prácticas	<i>No disponible para Meeting Center</i>
Laboratorio de prácticas	<i>No disponible para Meeting Center</i> <ul style="list-style-type: none"> • Exploración de archivos: <i>No disponible en Meeting Center</i> • Mostrar unidades de red locales asignadas: <i>No disponible en Meeting Center</i> • Mostrar unidades de red remotas asignadas: <i>No disponible en Meeting Center</i>
Conectarse como usuario diferente	<i>No disponible para Meeting Center</i>
Mira quién habla	Permitir la identificación del participante que esté hablando en ese momento mediante un icono parpadeante que aparece junto a su nombre.
Transcripción de reunión	Permitir a los organizadores enviar información general de la reunión y archivos en un correo electrónico a los participantes.
Notas	Determinar si la función Notas está disponible. De ser así, determinar si se abre, minimiza o cierra el panel Notas para los participantes de forma predeterminada cuando se inicie la reunión.
Integración en Outlook/Lotus Notes	Permitir a los usuarios planificar reuniones con Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes.
Lista de participantes	Determinar si la función Lista de participantes está disponible. De ser así, determinar si se abre, minimiza o cierra el panel Participantes para los participantes de forma predeterminada cuando se inicie la reunión.

Características	Seleccionar para
Sondeo	<p>Determinar si la función Sondeos está disponible. De ser así, determinar si se abre, minimiza o cierra el panel Sondeo para los participantes de forma predeterminada cuando se inicie la reunión.</p> <p>Activar estas opciones de control de sondeos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar resultados individuales: compartir resultados de los sondeos con los participantes de forma anónima. • Guardar resultados individuales: guardar las respuestas de cada participante en un archivo .txt. • Pruebas y calificación: <i>No disponible en Meeting Center.</i> • Incluir sin respuesta: permitir preguntas de respuestas cortas. • Mostrar número de respuestas: incluir en una lista el número de respuestas de los participantes en estado de sondeo.
Cifrado integral	Cifrar todos los datos de la sesión de WebEx.
Cifrado PKI	Utilizar certificados digitales (PKI) para cifrar datos de sesiones de WebEx.
Sesión práctica (solo Event Center)	<i>No disponible para Meeting Center</i>
Preguntas y respuestas	<i>No disponible para Meeting Center</i>
El participante puede asumir la función de presentador	Permitir a los participantes asumir la función de presentador directamente de otro participante, de modo que puedan compartir contenidos durante la reunión.
Grabación del lado del cliente	Permitir a los organizadores grabar reuniones en sus unidades locales.
Grabación basada en red	Permitir a los organizadores grabar reuniones en el servidor de red.
Uso compartido de ordenador remoto:	Permitir a los presentadores compartir contenidos alojados en un ordenador remoto.
Impresión remota	Permitir a los presentadores imprimir contenidos que se estén compartiendo en una reunión.
Compartir contenido web	Permitir a los presentadores compartir sus exploradores web.
Mostrar QuickStart a organizador y presentador	<p><i>No disponible en Meeting Center como opción: predeterminado para todos los organizadores y presentadores.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar QuickStart a todos los asistentes también: <i>No disponible en Meeting Center y Training Center.</i>
Vídeo	Determinar si la función Vídeo está disponible. De ser así, determinar si se abre, minimiza o cierra el panel Vídeo para los participantes de forma predeterminada cuando se inicie la reunión.

Características	Seleccionar para
Vídeo de WebEx	<p>Permitir vídeos de alta calidad para reuniones del sitio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vídeo de varios puntos (solo para \$C): <i>No disponible en Meeting Center y Training Center.</i> • Permitir videoconferencias de Cisco Unified (CUVC) • Permitir la introducción de un ID de reunión de CUVC en el planificador de reunión
Uso compartido de exploradores web	Permitir a los presentadores compartir exploradores web y contenidos web relacionados durante la reunión.
Uso compartido de exploradores web: control remoto	Permitir a los participantes compartir exploradores web y contenidos web relacionados durante la reunión.
Prueba basada en web	<i>No disponible para Meeting Center</i>
Pizarra	Permitir a los presentadores dibujar objetos y escribir texto que puedan ver todos los participantes en los visores de contenido.

Crear tipos de sesión personalizada

Puede crear hasta cuatro tipos de sesión personalizada para cada tipo de sesión primaria que incluya su servicio de WebEx. Debe tener las opciones de los tipos de sesión personalizada activadas para poder ver las opciones de los **Tipos de sesión** en la barra de navegación. Para obtener más información o si no logra ver los **Tipos de sesión** en la barra de navegación, póngase en contacto con el representante de WebEx.



Nota Una vez que haya creado un nuevo tipo de sesión, no podrá eliminarlo. Sin embargo, podrá modificarlo o desactivarlo.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Tipos de sesión.**
 - Paso 2** En **Código de sesión**, busque el tipo de sesión principal para la que desea crear un tipo de sesión personalizada.
 - Paso 3** Seleccione el enlace **Añadir nuevo tipo de sesión personalizada a <session type>**.
 - Paso 4** Introducir el nombre del tipo de sesión personalizada.
 - Paso 5** Seleccione las características que quiera incluir en el tipo de sesión.
 - Paso 6** Para permitir que los usuarios utilicen archivos UCF, active en la sección de UCF la casilla de verificación **Archivos multimedia enriquecidos UCF** y, a continuación, introduzca el tamaño de archivo máximo permitido.
 - Paso 7** Seleccione **Añadir**.
- Nota** Para posibilitar la organización de sesiones con el tipo de sesión personalizada que ha creado, active el tipo de sesión en la cuenta del usuario organizador.

Crear un tipo de sesión de Cisco Unified Videoconferencing

Con el tipo de sesión Videoconferencias de Cisco Unified (CUVC), podrá integrar los servicios de WebEx con las sesiones de videoconferencia en el sistema CUVC. Un ID de reunión le ayudará a alcanzar la integración.

Antes de integrar los servicios de WebEx con el sistema CUVC, asegúrese de haber llevado a cabo las acciones siguientes:

- La opción CUVC está disponible para su sitio WebEx.
- Ha habilitado la opción CUVC en la página de configuración.
- Nota: Cuando se activa la opción CUVC, el escritorio CUVC sustituye el vídeo de WebEx durante una sesión.

Puede configurar la integración de CUVC con un ID de reunión de CUVC dinámico o con un ID de reunión de CUVC personalizado.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Tipos de sesión**.
- Paso 2** En **Código de sesión**, busque el tipo de sesión principal para la que desea crear un tipo de sesión personalizada.
- Paso 3** Seleccione el enlace **Añadir nuevo tipo de sesión personalizada a <session type>**.
- Paso 4** En la página **Añadir tipo de sesión personalizada**, escriba el nombre del tipo de sesión en el cuadro **Nombre de sesión**.
- Paso 5** Desplácese hasta la opción **Realización de videoconferencias de Cisco Unified (CUVC)**.
- Nota** Si no ve la opción **Videoconferencias de Cisco Unified (CUVC)**, puede que no esté habilitada para su sitio.
- Paso 6** Seleccione **Realización de videoconferencias de Cisco Unified (CUVC)** y el tipo de URL de CUVC para activar la integración de CUVC con el servicio de WebEx seleccionado. Si no proporciona la URL de CUVC, se mostrará un mensaje de error cuando trate de añadir el tipo de sesión.
- Paso 7** (Opcional) Proporcione el ID de reunión de CUVC personalizado o dinámico para configurar la integración con CUVC.
- Para ofrecer un ID de reunión de CUVC personalizado, seleccione **Permitir introducir un ID de reunión de CUVC en el planificador de reuniones**.
 - Para ofrecer un ID de reunión de CUVC dinámico, no seleccione **Permitir introducir un ID de reunión de CUVC en el planificador de reuniones**. El número de reunión de WebEx representa el ID de reunión de CUVC cuando se planifica una reunión. También debe incluir un "prefijo de servicio" en la variable %MeetingID% para la URL de CUVC. Por ejemplo, `http://hostname.example.com/path/?ID=<Service_Prefix>%MeetingID%`. **Permitir introducir un ID de reunión de CUVC en el planificador de reunión** no está marcado de forma predeterminada.
- Paso 8** (Opcional) Seleccione **URL de ejemplo** para el tema de ayuda para la configuración de CUVC.
- Paso 9** Seleccione **Añadir** para crear el tipo de sesión CUVC.

Activar un tipo de sesión para una cuenta de organizador

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.
 - Paso 2** Busque al usuario con la función de búsqueda o con la función de índice buscándolo en la lista.
 - Paso 3** Seleccione el enlace de la cuenta de usuario.
 - Paso 4** En la sección **Tipo de sesión**, active la casilla de verificación del tipo de sesión que desee.
 - Paso 5** Seleccione **Enviar**.
-

Activar un tipo de sesión para todos los usuarios nuevos

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Lista de tipos de sesión**.
 - Paso 2** En la sección **Ajustes predeterminados para usuarios nuevos**, active la casilla de verificación del tipo de sesión que desee.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Cambiar un tipo de sesión personalizada

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Lista de tipos de sesión**.
 - Paso 2** En la columna **Código de sesión**, localice el tipo de sesión principal y, a continuación, haga clic en el enlace del tipo de sesión personalizada que desea modificar.
 - Paso 3** Cambie la configuración de función del tipo de sesión.
 - Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Activar o desactivar un tipo de sesión personalizada

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Lista de tipos de sesión**.
- Paso 2** En la columna **Activar**, marque o no la casilla de verificación correspondiente para activar o desactivar el tipo de sesión, respectivamente.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-



CAPÍTULO 23

Administrar la seguridad del sitio

- [Configurar opciones de seguridad, página 141](#)
- [Opciones de seguridad, página 142](#)
- [Inicio de sesión único., página 147](#)
- [Configurar el inicio de sesión único \(SSO\) para los asistentes, página 151](#)

Configurar opciones de seguridad

Site Administration ofrece varios métodos para evitar el uso no autorizado de su sitio del servicio de WebEx. Podrá realizar lo siguiente:

- Reforzar los criterios de contraseña para que las contraseñas sean más difíciles de averiguar.
- Requerir que los asistentes a reuniones proporcionen contraseñas para evitar el acceso no autorizado a las sesiones de WebEx
- Revisar todas las solicitudes para contraseñas olvidadas
- Permitir el uso de Access Anywhere

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones de seguridad**, configure las opciones de su sitio.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Opciones de seguridad

Opción	Descripción
Sección de administración de cuentas	
Permitir al usuario cambiar el nombre de usuario	Seleccione esta opción para permitir que los usuarios cambien los nombres de usuario editando sus perfiles de usuario. Esta opción no está disponible si la opción Inicio de sesión automático está activada en su sitio.
Confirmación requerida para que el usuario actualice la dirección de correo electrónico	Seleccione esta opción para requerir que el administrador del sitio apruebe las solicitudes de actualización de las direcciones de correo electrónico del organizador. Asegúrese de que la opción Revisar solicitudes de cuenta de organizador de la sección Configuración de la administración de cuentas también está seleccionada.
Bloquear la cuenta tras [N] intentos fallidos de inicio de sesión	Seleccione esta opción y, a continuación, especifique el número de veces que un usuario puede intentar iniciar sesión antes de que tenga que ponerse en contacto con usted para obtener ayuda. También puede escoger que se notifique al administrador del sitio cuando se bloquea una cuenta.
Desbloquear automáticamente la cuenta tras [N] minutos	Seleccione esta opción para desbloquear automáticamente las cuentas después del número de minutos que especifique.
Desactivar la cuenta tras [N] días de inactividad	<p>Seleccione esta opción para especificar cuántos días puede estar una cuenta inactiva antes de que se desactive. Una cuenta se considera "activa" cuando un usuario inicia sesión. Activa el temporizador cuando habilita esta opción.</p> <p>Importante El usuario no recibe ninguna notificación del administrador del sitio para informarle de la desactivación de su cuenta.</p>
Permitir que el usuario pueda cambiar la contraseña incluso si están activadas las API de inicio de sesión automático	Seleccione esta opción para permitir que los usuarios cambien las contraseñas, incluso si están en uso las API de inicio de sesión automático.
Gestionar cuentas de usuario a través de API	Seleccione esta opción para utilizar API URL o XML para crear o cambiar cuentas de usuario.

Opción	Descripción
Contraseña olvidada	<p>Especifique qué opciones mostrar cuando un usuario olvide su contraseña:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especifique administradores del sitio para recibir solicitudes de contraseña de usuario. • Seleccione Enviar correo electrónico con el enlace para cambiar la contraseña si quiere enviar un correo electrónico que incluya la contraseña. Este correo electrónico también indica si un administrador del sitio debe aprobar la solicitud. Los sitios que no admiten el inicio de sesión único (SSO) tendrán la opción Enviar correo electrónico con el enlace para cambiar la contraseña seleccionada de manera predeterminada. • Seleccione Mostrar texto personalizable si quiere crear su propio mensaje de correo electrónico sobre inicializar la contraseña. Los sitios de SSO tienen esta opción seleccionada de manera predeterminada. <p>Nota Si la opción Gestionar cuentas de usuario a través de API está seleccionada, únicamente estará disponible la opción Mostrar texto personalizable.</p>
Sección de inscripción de cuentas	
Confirmación requerida para nuevas cuentas	<p>Seleccione esta opción para solicitar confirmación a los usuarios cuando se inscriban para hacerse una cuenta. Además, podrá especificar el número de días que se encontrará activo el enlace de confirmación. Si la cuenta no se activa en ese tiempo, el enlace caducará.</p>
Avisar a todos los administradores del sitio cada vez que se cree una cuenta nueva	<p>Seleccione esta opción para que todos los administradores del sitio reciban una notificación cuando se cree una nueva cuenta de usuario.</p>
Mostrar comprobación de seguridad en el formulario de suscripción	<p>Si selecciona esta opción, los nuevos usuarios tendrán que escribir las letras o los dígitos de una imagen distorsionada que aparece en la pantalla para mayor seguridad.</p>
Sección Gestión de contraseñas	
Requerir contraseñas seguras para cuentas de usuario	<p>Seleccione esta opción para solicitar que todas las contraseñas de usuario nuevas y cambiadas cumplan los criterios que especifique.</p> <p>El sistema genera contraseñas automáticamente cuando los usuarios se inscriben en una cuenta o restablecen sus contraseñas, o bien cuando importa la información de cuenta desde un archivo CSV. Las contraseñas generadas automáticamente solo contienen los siguientes caracteres si la configuración de contraseñas obliga al uso de mayúsculas y minúsculas, y caracteres especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ` (acento grave, el carácter situado a la derecha de la pe [P] en los teclados españoles) • L (le mayúscula) • l (le minúscula) • 1 (el número uno) • O (O mayúscula) • o (o minúscula) • 0 (el número cero)

Opción	Descripción
Requerir combinación de mayúsculas y minúsculas	Seleccione esta opción para solicitar que todas las contraseñas de usuario contengan caracteres en mayúscula y en minúscula.
Longitud mínima	Seleccione esta opción para solicitar que las contraseñas de usuario tengan al menos el número de caracteres que especifique.
Número mínimo de caracteres numéricos	Seleccione esta opción para solicitar que las contraseñas de usuario contengan al menos la cantidad de caracteres numéricos que especifique.
Número mínimo de caracteres alfabéticos	Seleccione esta opción para solicitar que las contraseñas de usuario contengan al menos la cantidad de caracteres alfabéticos que especifique.
Número mínimo de caracteres especiales	Seleccione esta opción para solicitar que las contraseñas de usuario contengan al menos la cantidad de caracteres especiales que especifique.
No permitir que ningún carácter se repita 3 o más veces	Seleccione esta opción para impedir el uso de cualquier carácter más de dos veces en una contraseña de usuario.
No permitir el uso de texto de páginas web dinámicas para contraseñas de cuenta (nombre del sitio, nombre del organizador, nombre del usuario)	<p>Seleccione esta opción para evitar el uso de texto de páginas web dinámicas, como la</p> <ul style="list-style-type: none"> • URL del sitio en el que se realizará la reunión, el evento o la sesión, por ejemplo, su_empresa.webex.com. • Nombre del organizador • Nombre del usuario <p>Si el nombre del organizador es "Ana Ruiz", no se permitirá ninguna de las contraseñas de los ejemplos siguientes: Ana, Ruiz, AnaRuiz, ana, anaruiz, reunionana y reunirseconana.</p>
No permitir contraseñas de cuenta de esta lista:	Seleccione esta opción para impedir el uso de cualquier palabra de la lista en las contraseñas de usuario. Puede editar la lista para añadir o eliminar palabras.
El usuario puede restablecer la contraseña después de [N] horas	Seleccione esta opción para impedir que el usuario cambie la contraseña durante el número de horas que especifique.
Permitir al usuario guardar la contraseña de su cuenta en cookies	Seleccione esta opción para permitir que los usuarios almacenen su información de contraseña en las cookies del explorador. Si habilita esta opción, los usuarios no tienen que introducir sus contraseñas cada vez que utilicen el mismo ordenador para iniciar sesión.
No permitir volver a utilizar las últimas [N] contraseñas	<p>Seleccione esta opción para evitar que los usuarios empleen la misma contraseña hasta que superen un número especificado de contraseñas únicas.</p> <p>Esta opción también se denomina “contraseñas cíclicas”.</p>
Sección de caducidad de la contraseña	
Obligar a todos los usuarios a modificar la contraseña cada [N] días	Seleccione esta opción para obligar a los usuarios a cambiar las contraseñas después del número de días especificados.

Opción	Descripción
Obligar a todos los usuarios a cambiar la contraseña la próxima vez que se conecten	Seleccione esta opción para requerir a los usuarios a cambiar de contraseña la siguiente vez que inicien sesión.
Sección de centros	
Todas las reuniones deben quedar sin listar	<i>Meeting Center, Event Center y Training Center tienen opciones diferentes.</i> Seleccione esta opción para exigir que todas las sesiones de WebEx se especifiquen como no listadas en el calendario del sitio.
Todas las reuniones deben disponer de una contraseña	<i>Meeting Center, Event Center y Training Center tienen opciones diferentes.</i> Seleccione esta opción para exigir que los usuarios proporcionen una contraseña válida para todas las sesiones de WebEx planificadas. Importante De forma predeterminada, la opción Todas las reuniones deben disponer de una contraseña estará seleccionada. WebEx recomienda encarecidamente dejar esta opción seleccionada como ayuda para garantizar la seguridad en las reuniones celebradas en su sitio.
Excluir contraseña de la invitación por correo electrónico	<i>Se aplica únicamente a Meeting Center.</i> Seleccione esta opción para impedir que se envíe la contraseña en el correo electrónico de invitación.
Es necesario que los usuarios tengan una cuenta al unirse por teléfono	<i>Solo se aplica a Meeting Center y a Training Center (no aplicable si el sitio tiene audio de TSP).</i> Seleccione esta opción para requerir a los asistentes que inicien sesión en sus teléfonos si así lo requiere el organizador. Los asistentes deberán haber añadido un número de teléfono y un PIN a su configuración de perfil.
Aplicar contraseña de la reunión al unirse por teléfono	<i>Meeting Center, Event Center y Training Center tienen opciones diferentes. (No aplicable si su sitio tiene audio TSP).</i> Seleccione esta opción para requerir a los participantes que introduzcan la contraseña numérica de la reunión cuando se unan por teléfono.
Aplicar contraseña de reunión al unirse desde sistemas de videoconferencia	<i>Meeting Center, Event Center y Training Center tienen opciones diferentes.</i> Seleccione esta opción para requerir a los participantes que introduzcan la contraseña numérica de la reunión cuando se unan desde un sistema de videoconferencia.
Si es necesario iniciar sesión para unirse a una reunión, los sistemas de videoconferencia serán:	<i>Meeting Center, Event Center y Training Center tienen opciones diferentes; cuando se requiere una contraseña de reunión al unirse desde sistemas de videoconferencia.</i> Seleccione Bloqueado o Permitido . Si lo hace, los usuarios de sistemas de videoconferencia no podrán comenzar reuniones que requieran iniciar sesión ni unirse a ellas. Esto también ocurre con las salas personales cuando, según su configuración, se debe iniciar sesión.
Restringir la visualización de grabaciones a los usuarios que han iniciado sesión	<i>Meeting Center, Event Center y Training Center tienen opciones diferentes.</i> Seleccione esta opción para requerir que los usuarios inicien sesión para ver las grabaciones. Si no restringe el acceso a las grabaciones, los organizadores podrán aplicar su propia configuración de seguridad.
Impedir la descarga de grabaciones	<i>Meeting Center, Event Center y Training Center tienen opciones diferentes.</i> Seleccione esta opción para impedir que los usuarios descarguen las grabaciones. Si no restringe el acceso a las grabaciones, los organizadores podrán aplicar su propia configuración de seguridad.

Opción	Descripción
Permitir a los asistentes o miembros del panel unirse antes que el organizador	<i>Se aplica únicamente a Meeting Center, Event Center y Training Center.</i> Seleccione esta opción para permitir que los participantes o miembros del panel se unan a las sesiones antes de que lo haga el organizador.
El primer asistente en unirse es el presentador	<i>Se aplica únicamente a Meeting Center.</i> Seleccione esta opción para designar como presentador al primer asistente que se una a la reunión antes que el organizador. Este asistente tiene el balón y puede compartir contenido en la reunión. La opción de unirse a la sesión antes que el organizador primero debe activarse.
Permitir a los asistentes o miembros del panel unirse a la teleconferencia antes que el organizador	<i>Se aplica únicamente a Meeting Center, Event Center y Training Center.</i> Seleccione esta opción para permitir que los participantes o miembros del panel también se unan a la teleconferencia antes de que el organizador se una a las sesiones. La opción de unirse a la sesión antes que el organizador primero debe activarse.
Requerir contraseña segura para reuniones	Seleccione esta opción para solicitar que todas las contraseñas de sesión de WebEx cumplan los criterios de contraseña segura que especifique. Para obtener más información sobre criterios de contraseña segura.
Mostrar la información de teleconferencia en la pestaña Información de la reunión y la ventana Información	Esta opción controla la visualización de la información sobre la teleconferencia cuando se utilicen números de conferencia personal de telefonía. La información de código de acceso del suscriptor también puede mostrarse como una subopción. Aunque las opciones estén activadas de forma predeterminada, se pueden desactivar por motivos de seguridad.
Finalizar reuniones automáticamente si solo hay un participante	<i>Se aplica únicamente a Meeting Center, Event Center y Training Center.</i> Seleccione esta opción para finalizar las sesiones de WebEx tras un período especificado de inactividad. Puede especificar que los organizadores de sesiones reciban una advertencia durante unos minutos para que puedan evitar que la reunión finalice automáticamente en un número especificado de minutos.
Incluir clave de organizador en los correos electrónicos de reuniones del organizador	<i>Se aplica únicamente a Meeting Center, Event Center y Training Center.</i> Seleccione esta opción para incluir automáticamente la clave de organizador en los correos electrónicos de reunión del organizador.
Otra sección	
Requerir conexión antes de acceder al sitio	Seleccione esta opción para solicitar que todos los usuarios tengan una cuenta e inicien sesión en su sitio del servicio de WebEx para organizar o asistir a sesiones de WebEx.
Requerir dirección de correo electrónico del asistente	<i>Se aplica únicamente a Meeting Center y Training Center.</i> Seleccione esta opción para exigir que los participantes proporcionen una dirección de correo electrónico para unirse a las sesiones de WebEx.
Todas las sesiones de Access Anywhere deben utilizar códigos de acceso estrictos	Seleccione esta opción para solicitar que los usuarios especifiquen contraseñas de Access Anywhere que cumplan sus criterios de contraseña segura. Para obtener más información sobre criterios de contraseña segura.

Opción	Descripción
Permitir al usuario almacenar información personal para unirse a reuniones y teleconferencias de devolución de llamada	Seleccione esta opción para permitir que los usuarios almacenen y accedan a información personal como el nombre, el correo electrónico y el registro. También puede utilizar esta opción para recordar previamente y a menudo los números utilizados al usar el cuadro de diálogo Unirse a teleconferencia.
Permitir a los organizadores individuales reasignar sus grabaciones	Seleccione esta opción para permitir a un organizador transferir la propiedad de un archivo de grabación basada en red a otro usuario.

Inicio de sesión único.

El inicio de sesión único es una función opcional que debe haberse proporcionado al sitio.

Habilite el inicio de sesión único (SSO) de Cisco WebEx para facilitar que los usuarios administren sus credenciales. Con el inicio de sesión único, un solo identificador proporciona acceso a todas las aplicaciones empresariales, como WebEx Meeting Center y Jabber. Como administrador, utiliza WebEx Site Administration para configurar el inicio de sesión único de Cisco WebEx Messenger y de las aplicaciones de reuniones de Cisco WebEx.

Términos y definiciones

La siguiente tabla indica y define términos importantes relacionados con la configuración de inicio de sesión único.

Tabla 1: Términos relacionados con la configuración de SSO

Término	Definición
IAM	Sistemas de identidad y acceso, como CA SiteMinder, ADFS o Ping Identity.
IdP	Proveedor de identidad; la autoridad para la administración del acceso de los usuarios y las contraseñas.
SAML	Lenguaje de marcado de aserción de seguridad; utilizado para intercambiar la autenticación y autorización entre entidades.
SSO	Inicio de sesión único.
WS Federate	Permite que los empleados y afiliados de una organización de clientes WebEx se autentique con un sitio de WebEx mediante SAML.
Certificado X.509	Las afirmaciones SAML enviadas al sistema Cisco WebEx Connect están firmadas por la clave privada. Obtenga un certificado digital X.509 de una autoridad de certificados de confianza, incluidas algunas agencias gubernamentales y empresas como VeriSign y Thawte.

Configuración del inicio de sesión único (SSO)

Utilice el siguiente procedimiento para configurar el SSO y SAML 2.0.

Antes de comenzar

Obtenga y configure los siguientes requisitos antes de iniciar este procedimiento.

- Un IAM estándar compatible con SAML 2.0 o WS Federate 1.0
- Un certificado de clave pública X.509 corporativo
- Un IAM configurado para proporcionar afirmaciones de SAML con la información de cuenta de usuario e ID de sistema de SAML
- Un archivo XML del IdP
- Una dirección URL para el servicio de IAM corporativo

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración de SSO**.
- Paso 2** En el menú desplegable **Federation Protocol**, seleccione **SAML 2.0**.
Si ya hay una configuración existente, es posible que algunos campos ya se hayan rellenado.
- Paso 3** Seleccione el enlace **Gestor de certificados del sitio**.
- Paso 4** En la sección **Gestor de certificados del sitio**, seleccione **Examinar** y, a continuación, vaya a la ubicación del archivo CER de su certificado X.509.
- Paso 5** Seleccione el archivo CER y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
- Paso 6** Seleccione **Cerrar**.
- Paso 7** En la página Configuración de SSO, introduzca la información requerida en los campos y seleccione las opciones que desea habilitar.
- Paso 8** Seleccione **Actualizar**.
-

Página Configuración de SSO

La siguiente tabla indica y describe los campos y opciones de la página **Configuración de SSO**.



Importante

La información que utilice durante la configuración debe ser exacta. Si requiere más aclaraciones sobre la información necesaria para configurar SSO en su sitio, póngase en contacto con su proveedor de identidad.

Tabla 2: Campos y opciones de la página Configuración de SSO

Campo u opción	Descripción
Perfil de SSO	Especifique la forma en que los usuarios acceden a WebEx. Seleccione Iniciado por el proveedor de servicios si los usuarios empiezan en el sitio de reunión de WebEx y son redirigidos al sitio del IdP (proveedor de identidad) corporativo para la autenticación. Seleccione Iniciado por IdP si los usuarios acceden a WebEx mediante el sistema IAM corporativo.
Import SAML Metadata (Importar metadatos SAML) (enlace)	Haga clic para abrir el cuadro de diálogo Federated Web SSO Configuration - SAML Metadata (Configuración de SSO Web integrado - Metadatos SAML). Los campos de metadatos importados incluyen lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Destino de AuthnRequestSigned • Emisor para SAML (ID de IdP) • URL de inicio de sesión en el servicio SSO de cliente
Emisor para SAML de WebEx (ID de SP)	La URI identifica el servicio Cisco WebEx Messenger como proveedor de servicios. La configuración debe coincidir con los ajustes del sistema de administración de acceso de identidades. Convenciones de nomenclatura recomendadas: Para Meeting Center, introduzca la URL del sitio de Meeting Center. Para el servicio de WebEx Messenger, utilice el formato "cliente-dominio-nombre" (ejemplo: IM-Client-ADFS-WebExEagle-Com).
Emisor para SAML (ID de IdP)	Una URI identifica de forma exclusiva el IdP. La configuración debe coincidir con los ajustes del IAM de cliente. Se ubica en el archivo XML del IdP (ejemplo: entityID="http://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/services/trust")
URL de inicio de sesión en el servicio SSO de cliente	La URL para los servicios de inicio de sesión único de su empresa. Los usuarios suelen iniciar sesión con esta URL. Se ubica en el archivo XML del IdP (ejemplo: <AssertionConsumerService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST" Location="https://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/ls/" index="0" isDefault="true" />)
Puede exportar un archivo de configuración de WebEx de metadatos de SAML.	Puede exportar algunos metadatos, que podrán ser importados en el futuro. Los campos de metadatos exportados incluyen lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Destino de AuthnRequestSigned • Emisor para SAML (ID de IdP) • Customer SSO Service Login URL (URL de inicio de sesión en el servicio SSO de cliente)

Campo u opción	Descripción
Formato de NameID	<p>Debe coincidir con la configuración de IAM; los siguientes formatos son compatibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin especificar • Dirección de correo electrónico • Nombre de asunto X509 • Identificador de entidad • Identificador constante
AuthnContextClassRef	<p>La declaración SAML que describe el acto de autenticación en el IdP. Debe coincidir con la configuración de IAM. Ejemplos de ADFS: urn:federation:authentication:windows o urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:PasswordProtectedTransport Ping ejemplo: urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified Nota: Para utilizar más de un valor AuthnContextClassRef, añada una ";". Por ejemplo: urn:federation:authentication:windows;urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes: PasswordProtectedTransport</p>
URL de la página de destino de WebEx predeterminada (opcional)	Tras la autenticación, muestra una página de destino asignada únicamente para la aplicación web.
URL de error de SSO del cliente (opcional)	Si se produce un error, redirige a esta URL con el código de error agregado a la URL.
Cierre de sesión único (opcional)	Marque esta opción para requerir un cierre de sesión y defina la URL de cierre de sesión.
Creación automática de cuenta (opcional)	Seleccione para crear una cuenta de usuario. Los campos de UID, correo electrónico, nombre y apellido deben estar presentes en la afirmación de SAML.
Actualización automática de cuenta (opcional)	Las cuentas de WebEx pueden actualizarse con la presencia de un atributo updateTimeStamp en la afirmación de SAML. Cuando se realizan modificaciones en el IAM, la nueva marca de hora se envía a WebEx. WebEx actualiza la cuenta con los atributos enviados en la afirmación de SAML.
Quitar el sufijo de dominio de uid para UPN del directorio activo	Elimina el dominio de Active Directory del nombre principal de usuario (UPN) cuando se selecciona.

Configurar el inicio de sesión único (SSO) para los asistentes

Cómo funciona la creación automática de cuenta con SSO

Todo acceso a WebEx, a excepción del acceso de invitado, requiere una cuenta de WebEx (cuenta de asistente u organizador). El soporte de las cuentas de asistente es una función opcional que debe haberse proporcionado y estar habilitada en el sitio. Cuando habilita la autenticación de inicio de sesión único (SSO), puede especificar, de manera opcional, los dominios para los que desea que los usuarios se autenticuen. Los participantes que se unan de cualquiera de estos dominios son redireccionados a SSO y deben proporcionar unas credenciales válidas. Los participantes que no se unan de ninguno de estos dominios no se autenticarán y se unirán como invitados.

Después de una autenticación de inicio único de sesión (SSO), la afirmación de la respuesta del lenguaje de marcado de aserción de seguridad (SAML) transfiere la solicitud a WebEx. WebEx realiza una comprobación para ver si el participante ya dispone de una cuenta. Si la opción **Creación automática de cuenta** no está habilitada y el participante no dispone ya de una cuenta, el sistema crea una nueva. El tipo de cuenta creada (asistente u organizador) depende del parámetro de SAML. Si no especifica el parámetro o la opción para crear cuentas de asistente no está activada, la opción predeterminada es la creación de una cuenta de organizador.



Importante

Si no habilita **Creación automática de cuenta**, los usuarios que se autenticuen correctamente y no dispongan de una cuenta de WebEx no podrán acceder.

Parámetro Lenguaje de marcado de aserción de seguridad



Importante

El soporte de las cuentas de asistente es una función opcional que debe haberse proporcionado en el sitio. También debe habilitar la función para el uso completo del parámetro Lenguaje de marcado de aserción de seguridad (SAML).

La afirmación de SAML controla si la función de creación automática de cuenta crea una cuenta de asistente u organizador. Para el siguiente ejemplo, WebEx crea automáticamente cuentas de asistente.

```
<ns2:Attribute Name="isattendeerole"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<ns2:AttributeValue>true</ns2:AttributeValue> </ns2:Attribute>
```

Las entradas válidas para el parámetro AttributeValue son las siguientes: Verdadero, verdadero, Falso, falso, Sí, sí, No y no.

Activar la autenticación de inicio único de sesión (SSO) para los asistentes

Puede requerir que los participantes, que se unen de distintos dominios, se autenticuen con el inicio de sesión único (SSO). También puede crear etiquetas para identificar a los participantes autenticados y a los invitados del panel Participantes de

- Reuniones
- Sesiones de formación

- Eventos

Si prefiere no mostrar las etiquetas, deje los campos de etiqueta en blanco para deshabilitar esta función.



Nota Si está habilitada, los ajustes de Autenticación de SSO sobrescriben el ajuste **Mostrar la etiqueta de usuario interno en la lista de participantes** de Meeting Center.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Configuración de SSO**.
- Paso 2** (Opcional) Marque **Creación automática de cuenta** para crear cuentas automáticamente.
Importante Si no habilita **Creación automática de cuenta**, los usuarios que se autenticuen correctamente y no dispongan de una cuenta de WebEx no podrán acceder.
- Paso 3** Marque **Autenticación de inicio único de sesión (SSO) para los asistentes** para habilitar la autenticación de inicio único de sesión (SSO).
- Paso 4** (Opcional) Introduzca una etiqueta para que se muestre junto a los nombres de los participantes autenticados (por ejemplo: Empleado).
- Paso 5** (Opcional) Introduzca una etiqueta para que se muestre junto a los nombres de los participantes no autenticados (por ejemplo: Invitado).
- Paso 6** En el campo **Asistentes autenticados desde dominios de correo electrónico**, introduzca un dominio (por ejemplo: mi_dominio.com).
- Paso 7** Seleccione **Añadir**.
- Paso 8** Repita los pasos 5 y 6 para cada dominio de su empresa desde el que desee que los participantes se autenticuen. Los participantes que se unan desde cualquiera de estos dominios son redireccionados a SSO. Todos los demás participantes se unen como invitados.
- Paso 9** Seleccione **Actualizar**.
-



CAPÍTULO 24

Ver informes

- [Información sobre los informes, página 153](#)
- [Página Mostrar informe, página 154](#)
- [Ver informes de uso, página 155](#)
- [Ver informes de uso de grabaciones, página 156](#)
- [Ver informes de uso de almacenamiento, página 156](#)
- [Ver informes del escritorio de Event Center, página 156](#)
- [Ver informes de Training Center, página 157](#)
- [Ver informes de Remote Access, página 157](#)
- [Ver informes de Support Center, página 158](#)
- [Ver informes de Access Anywhere, página 158](#)
- [Ver informes de WebACD, página 159](#)
- [Ver reuniones en el informe de progreso, página 159](#)

Información sobre los informes

Puede generar y ver los siguientes tipos de informes:

- Común (para todo el sitio)
- Event Center
- Support Center
- Training Center
- Remote Access
- Access Anywhere
- WebACD

Cada informe muestra la marca de hora con la zona horaria Greenwich Mean Time (GMT).

Muchos informes se pueden ejecutar en intervalos de 15, 30 y 60 minutos.

Página Mostrar informe

En la página **Mostrar informe** puede:

- Ver un resumen de sesiones de formación que cumplen con sus criterios de búsqueda.
- Descargar un informe de resumen de las sesiones de formación que cumplen con sus criterios de búsqueda.
- Desplácese hasta el informe detallado de la sesión para una sesión de formación.

Campos de esta página

Opción	Descripción
Tema	El tema para una sesión de formación. Seleccione el enlace para ver el Informe detallado de la sesión de la sesión correspondiente.
[Código de seguimiento]	Indica los valores de código de seguimiento para las sesiones de formación. Si las sesiones de formación utilizan varios códigos de seguimiento, cada nombre de código de seguimiento aparecerá como encabezado de columna.
Nombre de usuario	El nombre de usuario del organizador de una sesión de formación. Seleccione el enlace del nombre para ver la página Editar usuario del organizador en Site Administration.
Fecha	La fecha en la que se produjo la sesión de formación.
Hora de inicio	La hora en la que el organizador empezó la sesión de formación.
Duración	La duración de la sesión de formación, en minutos.
Invitado	El número total de asistentes a los que el organizador invitó a la sesión de formación mediante la página de planificación de una sesión.
Registrado	El número total de asistentes registrados en la sesión de formación. Si el organizador no solicita el registro en la sesión, aparecerá el texto N/D en esta columna.
Asistido	El número total de participantes en la sesión de formación, incluido el organizador.
Ausente	El número de participantes que se registraron para la sesión de formación, pero no asistieron.
Teleconferencia	Indica si el organizador utilizó o no alguno de los siguientes servicios de conferencia de voz de WebEx integrados: telefonía a través de Internet, teleconferencia de llamada directa, teleconferencia de devolución de llamada, teleconferencia de llamada directa gratuita o teleconferencia internacional gratuita.

Opciones de esta página

Opción	Descripción
Volver a buscar	Este enlace le dirigirá a la página de consulta Informes de uso de Training Center para que pueda buscar de nuevo.
Formato de fácil impresión	Muestra el informe en un formato que se puede imprimir.
Exportar informe	Descarga un archivo CSV (de valores separados por comas) que incluye información detallada acerca de todas las sesiones de formación que aparezcan en la página de resumen de los informes de uso de Training Center.

Ver informes de uso

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Informes > Común > Informe de uso**.
- Paso 2** En el menú desplegable **Servicio**, elija un servicio o **Todos**.
- Paso 3** (Opcional) Para ejecutar un informe sobre las reuniones que ha organizado un usuario concreto, en el campo **Nombre de usuario** introduzca el nombre de usuario.
- Paso 4** Seleccione las fechas de comienzo y finalización para el informe.
Los datos de informe solo estarán disponibles para las sesiones llevadas a cabo hasta tres meses antes de la fecha actual.
- Paso 5** (Opcional) Para ver un informe exclusivamente sobre ciertos temas de sesión, en el cuadro **Tema**, introduzca el nombre del tema o parte de él.
Puede utilizar caracteres comodín, como ? o *, para especificar una cadena de texto.
- Paso 6** Para ordenar el informe por fecha, tema, nombre de usuario u hora de inicio, en la lista desplegable **Ordenado por**, seleccione los criterios de orden.
- Paso 7** Seleccione **Mostrar informe**.
- Paso 8** Para exportar el informe en formato CSV a fin de que pueda importarlo en una hoja de cálculo u otro programa, en **Exportar informes CSV**, haga una o las dos indicaciones siguientes:
- Para exportar el Informe de resumen de uso a un archivo CSV, seleccione **Resumen de la sesión**.
 - Para exportar el informe de detalles del asistente de todas las sesiones en la página **Informe de resumen de uso** a un archivo CSV, seleccione **Información detallada del asistente**.
-

Ver informes de uso de grabaciones

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Común > Uso de grabaciones**.
- Paso 2** Seleccione las fechas de comienzo y finalización para el informe.
- Paso 3** (Opcional) Para ver un informe de una grabación concreta, en el campo **Nombre de la grabación**, introduzca el nombre del tema o parte de él.
Cuando introduzca una cadena de texto, puede usar caracteres comodín. Ejemplos: * o ?
- Paso 4** (Opcional) Para ejecutar un informe sobre las reuniones que ha organizado un usuario concreto, en **Nombre de usuario del organizador**, introduzca el nombre de usuario del organizador.
Los datos de informe solo estarán disponibles para las sesiones llevadas a cabo hasta tres meses antes de la fecha actual.
- Paso 5** Para ordenar el informe por fecha, tema, nombre de usuario u hora de inicio, en el menú desplegable **Ordenado por**, seleccione los criterios de orden.
- Paso 6** Para ver el informe, seleccione **Mostrar informe**. Para exportar el informe en formato CSV, seleccione **Exportar informe**.
-

Ver informes de uso de almacenamiento

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Informes > Común > Uso de almacenamiento**.
- Paso 2** Para abrir el informe en formato CSV, seleccione **Abrir**. Para guardar el informe en su ordenador, seleccione **Guardar**.
-

Ver informes del escritorio de Event Center

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Event Center**.
- Paso 2** Seleccione uno de los siguientes escritorios:
- Resumen de grabaciones, programas, eventos
 - Escritorio de eventos planificados

- Eventos realizados, Escritorio de descargas de grabaciones
-

Ver informes de Training Center

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Training Center** y, a continuación, seleccione uno de los informes siguientes:
- **Informe de uso:** Ver la información de uso de todas las sesiones.
 - **Informe de registro:** Ver toda la información de registro para todas las sesiones planificadas y pasadas.
 - **Informe de grabación:** Ver acceso para todas las secciones grabadas.
 - **Informe de asistente:** Ver un registro de todas las sesiones en las que una persona se ha registrado o a las que ha asistido.
- Paso 2** Especifique los criterios de búsqueda y, a continuación, seleccione **Informe de visualización**.
-

Ver informes de Remote Access

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Remote Access** y, a continuación, seleccione uno de los informes siguientes:
- Uso de ordenadores
 - Informe del CSR
 - Seguimiento de ordenadores
- Paso 2** Especifique los criterios de búsqueda y, a continuación, seleccione **Informe de visualización**.
-

Ver informes de Support Center

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación, seleccione **Informes > Support Center** y, a continuación, seleccione uno de los informes siguientes:

- Herramienta de consulta de sesiones
- Volumen de la llamada
- Actividad de CSR
- URL de referencia
- Cola de asignación

Paso 2 Especifique los criterios de búsqueda y, a continuación, seleccione **Informe de visualización**.

Ver informes de Access Anywhere

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación, seleccione **Informes > Access Anywhere**.

Paso 2 Seleccione las fechas de comienzo y finalización para el informe.
Los datos de informe solo estarán disponibles para las sesiones llevadas a cabo hasta tres meses antes de la fecha actual.

Paso 3 En la lista desplegable **Ordenado por**, seleccione los criterios de orden del informe.
Puede ordenarlas por el nombre del ordenador, dirección IP de cliente, fecha, hora de inicio de sesión, hora de finalización de sesión o duración de la sesión.

Paso 4 Seleccione **Mostrar informe**.

Paso 5 Para exportar el informe en formato CSV a fin de que pueda importarlo en una hoja de cálculo u otro programa, seleccione **Exportar informe**. Para imprimir el informe, seleccione **Formato de fácil impresión**.

Ver informes de WebACD

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación, seleccione **Informes > WebACD** y, a continuación, seleccione uno de los informes siguientes:

- Herramienta de consulta de sesiones
- Volumen de la llamada
- Actividad de CSR
- URL de referencia
- Cola de asignación

Paso 2 Especifique los criterios de búsqueda y, a continuación, seleccione **Informe de visualización**.

Ver reuniones en el informe de progreso

Procedimiento

En la barra de navegación, seleccione **Informes > Reuniones en curso**.



CAPÍTULO 25

Administrar informes de Event Center

- [Personalizar los informes del escritorio de Event Center, página 161](#)
- [Crear un nuevo informe de Event Center, página 162](#)
- [Abrir un informe de Event Center guardado, página 162](#)
- [Descargar informes de Event Center, página 163](#)
- [Editar un informe de Event Center guardado, página 163](#)
- [Eliminar informes de Event Center, página 164](#)

Personalizar los informes del escritorio de Event Center

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Event Center** y, a continuación, seleccione **Plantillas de informe**.
- Paso 2** En la columna **Acción**, seleccione **Editar** en la plantilla de informe que desee personalizar.
- Paso 3** Si procede, seleccione el **Subtipo** del informe.
Solo aparecerá la lista desplegable **Subtipo** para informes de la categoría **Descargas de usuarios registrados/asistentes/grabaciones**.
- Paso 4** Seleccione los campos que desee en función del tipo de informe que vaya a crear y, a continuación, seleccione **Siguiente**.
Elimine los campos innecesarios de las plantillas de informe del escritorio para mejorar el rendimiento.
- Paso 5** (Opcional) Cambie el orden de los campos que aparecen en el informe.
a) En el cuadro **Orden de los campos**, seleccione un campo que desee mover. El cuadro **Orden de los campos** contiene todos los campos, excepto el que ha seleccionado en la lista desplegable **Ordenar por**.
b) Para que un campo aparezca a la izquierda de otro campo en el informe, seleccione **Arriba**. Para que un campo aparezca a la derecha de otro campo en el informe, seleccione **Abajo**.
- Paso 6** Seleccione **Guardar**.
-

Crear un nuevo informe de Event Center

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Event Center**.
- Paso 2** Seleccione **Crear estilo informe**.
- Paso 3** En el campo **Nombre del informe**, introduzca un nombre para el nuevo informe.
- Paso 4** En el campo **Descripción**, escriba una descripción para el nuevo informe.
- Paso 5** En la lista desplegable **Categoría del informe**, seleccione el tipo de informe. Si elige el tipo **Usuario registrado/Asistente/Descargar grabación**, aparecerá la lista desplegable **Subtipo**.
- Paso 6** En la lista desplegable **Subtipo**, seleccione un subtipo para el informe.
- Paso 7** Seleccione el tipo de eventos que se mostrarán: **Eventos planificados** o **Eventos realizados**.
- Paso 8** Marque las casillas de verificación de los campos que desea que aparezcan en el informe y, a continuación, seleccione **Siguiente**.
- Paso 9** En la lista desplegable **Ordenar por**, elija el método de organización del informe.
- Paso 10** (Opcional) Cambie el orden de los campos que aparecen en el informe.
- En el cuadro **Orden de los campos**, seleccione un campo que desee mover. El cuadro **Orden de los campos** contiene todos los campos, excepto el que ha seleccionado en la lista desplegable **Ordenar por**.
 - Para que un campo aparezca a la izquierda de otro campo en el informe, seleccione **Arriba**. Para que un campo aparezca a la derecha de otro campo en el informe, seleccione **Abajo**.
- Paso 11** (Opcional) Busque una instancia específica para incluir en su informe.
- Introduzca un **Nombre de evento** o un **Nombre de programa**.
 - Introduzca un **Nombre de usuario**.
 - Especifique un intervalo de fechas.
- Paso 12** Seleccione **Guardar**.
-

Abrir un informe de Event Center guardado

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Event Center**.
- Paso 2** En la sección **Informes guardados**, en la columna **Nombre del informe**, seleccione el enlace del informe que desea ver.
-

Descargar informes de Event Center

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Event Center**.
- Paso 2** En la sección **Informes guardados**, en la columna **Nombres de informes**, seleccione el nombre del informe que desea descargar. **Aparecerá la lista desplegable Formato**.
- Paso 3** En la lista desplegable **Formato**, seleccione una de las opciones siguientes:
- CSV
 - XML
- Paso 4** Seleccione **Descargar informe**.
Aparecerá A.
- Paso 5** En el cuadro de diálogo **Descarga de archivos**, seleccione **Guardar este archivo en el disco** y, a continuación, seleccione **Aceptar**.
- Paso 6** En el cuadro de diálogo **Guardar como**, especifique una ubicación en la que guardar el informe y seleccione **Guardar**.
-

Editar un informe de Event Center guardado

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Event Center**.
- Paso 2** En la sección **Informes guardados**, en la columna **Nombres del informe**, busque el informe que desea editar.
- Paso 3** En la columna **Acción**, haga clic en **Editar**.
- Paso 4** Realice los cambios que desee y, a continuación, seleccione **Siguiente**.
Elimine los campos innecesarios de las plantillas de informe del escritorio para mejorar el rendimiento.
- Paso 5** (Opcional) Cambie el orden de los campos que aparecen en el informe.
- a) En el cuadro **Orden de los campos**, seleccione un campo que desee mover. El cuadro **Orden de los campos** contiene todos los campos, excepto el que ha seleccionado en la lista desplegable **Ordenar por**.
 - b) Para que un campo aparezca a la izquierda de otro campo en el informe, seleccione **Arriba**. Para que un campo aparezca a la derecha de otro campo en el informe, seleccione **Abajo**.
- Paso 6** Seleccione **Siguiente**.
- Paso 7** (Opcional) Busque una instancia específica para incluir en su informe.
- a) Introduzca un **Nombre de evento** o un **Nombre de programa**.
 - b) Introduzca un **Nombre de usuario**.

c) Especifique un intervalo de fechas.

Paso 8 Seleccione **Guardar**.

Eliminar informes de Event Center

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación, seleccione **Informes > Event Center**.

Paso 2 En la sección **Informes guardados**, en la columna **Nombre del informe**, seleccione la casilla de verificación del informe que desea eliminar. También puede eliminar todos los informes seleccionando **Seleccionar todo**.

Paso 3 Seleccione **Eliminar**.

Paso 4 Seleccione **Aceptar** para confirmar que desea eliminar el informe guardado.



CAPÍTULO 26

Utilizar las características de administración del sitio

- [Enviar mensajes de correo electrónico a todos los usuarios](#), página 165
- [Recibir una advertencia cuando se supere la capacidad de almacenamiento del sitio](#), página 165

Enviar mensajes de correo electrónico a todos los usuarios

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración** > **Correo electrónico** > **Enviar correo electrónico a todos**.
Su nombre y dirección de correo electrónico aparece en la sección de información del remitente.
- Paso 2** Escriba su mensaje y seleccione **Enviar**.
En los mensajes a todos los usuarios, no incluya ninguna variable que se encuentre en las plantillas de correo electrónico de su servicio de WebEx.
-

Recibir una advertencia cuando se supere la capacidad de almacenamiento del sitio

Su sitio del servicio de WebEx ofrece una cantidad limitada de espacio de almacenamiento para archivos y grabaciones de usuario. WebEx almacena estos archivos en el área **Mis archivos** de Mi WebEx. Los usuarios no pueden almacenar más archivos en su sitio una vez superada su capacidad. Puede configurar esta opción para recibir un mensaje de alerta sobre la capacidad de almacenamiento la próxima vez que inicie sesión en Site Administration.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, busque **Notificar al administrador del sitio si el almacenamiento supera el __% del espacio total asignado**.
- Paso 3** Especifique el porcentaje de espacio total asignado en el que quiere recibir un mensaje de advertencia.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-



PARTE **IV**

Administrar usuarios y organizadores

- [Importar y exportar usuarios por lotes, página 169](#)
- [Administrar las cuentas de usuario, página 173](#)
- [Administrar los privilegios de cuenta de usuario, página 179](#)



Importar y exportar usuarios por lotes

- [Opciones de importación y exportación de usuarios por lotes, página 169](#)
- [Importar cuentas de usuarios de Cisco Unified MeetingPlace, página 169](#)
- [Importar varias cuentas de usuario, página 170](#)
- [Editar varias cuentas de usuario, página 170](#)
- [Estado de su importación o exportación, página 171](#)

Opciones de importación y exportación de usuarios por lotes

Puede añadir o modificar varias cuentas de usuario simultáneamente, mediante un archivo de hoja de cálculo en formato CSV (de valores separados por comas).

Opción	Descripción
Importar	Tras seleccionar un archivo .csv, seleccione este botón para cargar el archivo en Site Administration. Site Administration utiliza la información del archivo para crear cuentas de usuario.
Exportar	Seleccione este botón para iniciar la exportación de usuarios desde Site Administration. Recibirá una notificación por correo electrónico cuando finalice la solicitud.
Anular	Seleccione este botón para finalizar una tarea de importación o exportación.

Importar cuentas de usuarios de Cisco Unified MeetingPlace

Su implementación de Cisco Unified MeetingPlace puede que incluya una integración del servicio de directorio. En ese caso, los usuarios de MeetingPlace pueden iniciar sesión en el sitio de WebEx mediante el inicio de sesión único, a través del sitio de MeetingPlace. No es necesaria la importación de cuentas de usuario para una integración del servicio de directorio.

No se deberán actualizar ni crear cuentas de usuario si la integración del servicio de directorio está activada en su sitio. Siga todas las instrucciones que se le proporcionaron para su implementación.

Para los sitios en los que no se haya activado la integración de servicios de directorio, puede importar cuentas de usuario de MeetingPlace en su sitio de Cisco Unified MeetingPlace. Puede importar cuentas de usuario cuando haya exportado cuentas de MeetingPlace en un archivo de texto (.txt) o de valores separados por comas (.csv).

Importar varias cuentas de usuario

Puede utilizar un proceso por lotes para añadir varias cuentas de usuario. En primer lugar, utilice un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel, para crear un archivo CSV (de valores separados por comas). Deberá contener la información de cuenta de usuario que desea importar a WebEx. Para los usuarios de Cisco Unified MeetingPlace, puede importar un archivo de texto exportado de MeetingPlace (.txt).



Nota

- Si especifica cualquier cuenta de usuario incorrectamente, Site Administration no podrá crear la cuenta. Site Administration generará una lista de cuentas que no pudo crear para cada error.
- Si Site Administration informa de errores, descargue el archivo en su ordenador, corrija los errores, elimine la última columna (llamada **Comentarios**) y vuelva a cargar el archivo.
- Tras cargar el archivo CSV, puede modificar la información si edita las cuentas en Site Administration.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Importar/exportar usuarios**.
- Paso 2** Seleccione el **Delimitador** como **Pestaña** o **Coma** para el formato del archivo que va a importar.
- Paso 3** Seleccione **Importar**.
- Paso 4** (Opcional) Para obtener instrucciones detalladas sobre cómo crear un archivo CSV, seleccione **Formato de archivo CSV para cuentas de usuario**. Este tema ofrece contenido que puede utilizar para añadir varias cuentas de usuario a su sitio del servicio de WebEx simultáneamente.
- Paso 5** Seleccione **Examinar**, luego el archivo CSV (.csv) que contenga la información de cuenta de usuario y, finalmente, **Abrir**.
- Paso 6** Seleccione **Importar**.
- Paso 7** Recibirá una notificación por correo electrónico cuando finalice la solicitud. Seleccione el enlace que aparece en el correo electrónico de notificación y, por último, revise y compruebe la información atentamente.

Editar varias cuentas de usuario

Puede importar un archivo CSV (de valores separados por comas) con nueva información de cuenta para editar varias cuentas de usuario a la vez. Exporte la información de cuenta de usuario a un archivo CSV y utilice a continuación un programa de hoja de cálculo como Microsoft Excel para modificar la información. Tras realizar todos los cambios, vuelva a importar el archivo CSV a WebEx.

**Nota**

- Si especifica cualquier cuenta de usuario incorrectamente, Site Administration no podrá crear la cuenta. Site Administration generará una lista de cuentas que no pudo crear para cada error.
- Si Site Administration informa de errores, descargue el archivo en su ordenador, corrija los errores, elimine la última columna (llamada **Comentarios**) y vuelva a cargar el archivo.
- Tras cargar el archivo CSV, puede modificar la información si edita las cuentas en Site Administration.
- Si crea nuevos usuarios con el proceso de importación, puede utilizar "****" para generar una nueva contraseña aleatoria o utilizar una válida. Las contraseñas deben cumplir los criterios y opciones de contraseña especificados en la configuración del sitio. No puede dejar el campo de la contraseña en blanco. Si utiliza "****", los usuarios deberán cambiar la contraseña aleatoria la primera vez que inicien sesión.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Importar/exportar usuarios**.
- Paso 2** Seleccione **Exportar**.
La página se actualizará e indicará un mensaje de recepción de su solicitud de exportación por lotes. Recibirá una notificación por correo electrónico cuando finalice la solicitud.
- Paso 3** Seleccione **Aceptar**.
La página se actualizará para mostrar el estado de su trabajo de exportación y número del solicitud del trabajo. Puede detener la exportación seleccionando **Anular**.
- Paso 4** En la página **Importar/exportar usuarios** o en la notificación de correo electrónico, seleccione **Descargar un archivo CSV exportado** y, a continuación, seleccione **Guardar**.
- Paso 5** Vaya a la ubicación donde desea guardar el archivo, introduzca un nombre para el archivo y, a continuación, seleccione **Guardar**.
- Paso 6** Cuando termine la descarga, en la ventana **Descargar un archivo CSV** seleccione **Cerrar ventana**.
- Paso 7** Utilice un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel, para editar el archivo.
- Paso 8** En la página **Importar/exportar usuarios**, seleccione **Importar**.
- Paso 9** Seleccione **Examinar**, vaya al archivo CSV y, a continuación, seleccione **Abrir**.
- Paso 10** Seleccione el tipo **Delimitador**.
- Paso 11** Seleccione **Importar**.
- Paso 12** Revise atentamente la información de la tabla para comprobar que la ha especificado correctamente y, a continuación, seleccione **Aceptar**.

Estado de su importación o exportación

La importación o exportación por lotes puede tardar bastante tiempo. Hay una página Resumen de la exportación e importación que muestra el estado de la exportación o importación. Las tareas de lotes se colocan en una cola y se ejecutan aproximadamente cada 5 minutos. Se muestra la página después de que se haya seleccionado la opción de exportación o importación y se haya escogido un archivo. Para actualizar la página de estado,

seleccione el enlace **Importar/exportar usuarios** en la barra de navegación. Cuando finaliza una tarea de exportación, la página de estado muestra un enlace para descargar el archivo exportado. También se enviará un correo electrónico a la persona que solicitó la tarea por lotes al finalizar el trabajo. El mensaje incluye varios datos importantes:

- Un mensaje que indica que la solicitud de importación o exportación se ha completado.
- Un resumen de los resultados.
- Un enlace para descargar el archivo CSV importado o exportado, si la operación se llevó a cabo correctamente.
- Un enlace para ver el registro de errores de la tarea, si existe.



Nota

- Si la solicitud de importación o exportación se completa, pero el archivo CSV exportado o el archivo de registro de error no están listos, aparece un mensaje que indica que el archivo no se ha acabado de descargar. El enlace de descarga no aparecerá.
 - Los lotes de importación y exportación pueden no completarse en el orden en el que se han ejecutado.
-



Administrar las cuentas de usuario

- [Tipos de cuenta de usuario, página 173](#)
- [Permitir a los usuarios solicitar cuentas desde el sitio, página 174](#)
- [Aceptar o rechazar solicitudes de cuenta, página 174](#)
- [Añadir una cuenta de usuario, página 175](#)
- [Editar una cuenta de usuario individual, página 176](#)
- [Activar y desactivar cuentas de usuario, página 176](#)
- [Aceptar o rechazar solicitudes de contraseña, página 176](#)

Tipos de cuenta de usuario

Hay varios tipos de cuentas de usuario y cada uno permite a los usuarios realizar diferentes acciones:

Tipo de cuenta de usuario	Descripción
Organizador	Permite a los usuarios organizar sesiones de WebEx.
Administrador del sitio	Permite a los usuarios organizar sesiones y utilizar Site Administration.
Administración del sitio: Solo ver	Permite a los usuarios ver, pero no cambiar, la información en Site Administration.
Solo asistente	Permite a los usuarios iniciar sesión en WebEx para asistir a reuniones, mantener un perfil personal y ver la lista de reuniones. Nota: Los asistentes no necesitarán cuentas de asistentes para unirse a las sesiones de WebEx a menos que el organizador exija que dispongan de una.

Si su contrato de WebEx proporciona la opción de licencias simultáneas, puede añadir el número de cuentas de usuario que desee. Su contrato limitará el número de usuarios que pueden organizar sesiones simultáneamente o asistir a ellas. Si tiene dudas sobre licencias simultáneas, póngase en contacto con el administrador de su cuenta de WebEx.

Si su organización ha activado la opción de registro de cuentas, los usuarios podrán solicitar nuevas cuentas tras completar un formulario de inscripción de cuenta en el sitio del servicio de WebEx.

Si activa la función, los usuarios podrán solicitar cuentas desde su sitio de WebEx.

También puede añadir una o varias cuentas de usuario desde Site Administration.

Permitir a los usuarios solicitar cuentas desde el sitio

Utilice este procedimiento para mostrar un formulario de inscripción de cuenta en su sitio para que los usuarios puedan solicitar cuentas de participante. Puede seleccionar opciones para:

- Requerir la aprobación del administrador del sitio para todas las solicitudes de cuentas (todas las solicitudes aparecen en una cola para que las acepte o las rechace).
- Aceptar o rechazar automáticamente solicitudes de inscripción para determinados dominios de Internet.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hasta **Configuración de solicitud de servicio** y seleccione **Permitir a los usuarios solicitar servicios adicionales**.
- Paso 3** Si desea aprobar todas las solicitudes automáticamente, seleccione **Aprobar automáticamente todas las solicitudes de cuenta de organizador**.
- Paso 4** Para poner solicitudes en cola para su aprobación, seleccione **El administrador del sitio aprobará manualmente las solicitudes de cuenta de organizador...**
- Paso 5** En **Solicitar para inscripción de cuenta**, seleccione todos los tipos de información que deberán proporcionar los usuarios para enviar el formulario de inscripción de cuenta.
- Paso 6** Seleccione **Actualizar**.
-

Aceptar o rechazar solicitudes de cuenta

Si el sitio del servicio de WebEx de su organización incluye la función de inscripción de la cuenta, siga este procedimiento para aceptar o rechazar solicitudes de cuenta.

Cuando los usuarios soliciten nuevas cuentas, podrían transcurrir hasta dos días antes de que se les conceda acceso al sitio. Si el usuario necesita acceder inmediatamente después de que usted acepte la solicitud de inscripción, edite la cuenta del usuario, especifique una contraseña y envíela al nuevo usuario.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Información de sitio**.
- Paso 2** En la página **Información del sitio**, seleccione el nuevo enlace de solicitud de cuenta de organizador o el nuevo enlace de solicitud de cuenta de participante.
Estos enlaces aparecen solamente si uno o más usuarios han solicitado una cuenta (de organizador o de participante) en el sitio.

- Paso 3** Para aceptar una o más solicitudes de inscripción, seleccione la casilla de verificación de cada solicitud que quiera aceptar y, a continuación, seleccione **Aceptar**.
- Paso 4** Para rechazar una o varias solicitudes de inscripción, seleccione la casilla de verificación de cada solicitud que quiera rechazar y, a continuación, seleccione **Rechazar**.
Site Administration envía un mensaje de correo electrónico a la persona que solicitó una cuenta en el que se indica si su solicitud fue aprobada o rechazada.
-

Añadir una cuenta de usuario

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Añadir usuario**.
- Paso 2** En la página **Agregar usuario**, seleccione el tipo de cuenta que desea crear:
- **Organizador:** Los usuarios pueden organizar sesiones de WebEx.
 - **Administrador del sitio:** Los usuarios pueden organizar sesiones y utilizar Site Administration.
 - **Administración del sitio - Solo ver:** Los usuarios pueden ver, pero no modificar, información en Site Administration.
 - **Solo asistente:** Los usuarios pueden iniciar sesión en WebEx para asistir a reuniones, mantener un perfil personal y ver la lista de reuniones.
- Nota** Los asistentes no necesitarán cuentas de asistentes para unirse a las sesiones de WebEx a menos que el organizador exija que dispongan de una.
- Paso 3** En la sección **Información de la cuenta**, introduzca el nombre de usuario y la información del correo electrónico.
- Paso 4** Cree una contraseña que cumpla cualquier criterio de contraseña para el sitio e introdúzcala.
- Paso 5** Seleccione el idioma y zona horaria del usuario.
- Paso 6** Seleccione los privilegios que quiera habilitar para el usuario.
- Paso 7** En la sección **Información de contacto**, introduzca los números de la oficina, teléfono móvil y teléfono alternativo, además de los datos de la dirección.
- a) Marque la casilla de verificación **Devolver llamada** para activar la devolución de llamada en cada número de teléfono.
 - b) Seleccione **Autenticación de llamada entrante** para solicitar a los asistentes la autorización de llamada directa.
- Paso 8** Seleccione **Añadir**.
-

Editar una cuenta de usuario individual

Los usuarios de Cisco Unified MeetingPlace no deberán actualizar las cuentas de usuario si la integración del servicio de directorio está activada en su sitio. Siga todas las instrucciones que se le proporcionaron para su implementación.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.
 - Paso 2** Utilice la función de la búsqueda o índice para buscar la cuenta de usuario.
 - Paso 3** (Opcional) Para activar o desactivar una cuenta de usuario, marque o no **Activar** junto a la cuenta y, a continuación, seleccione **Enviar**.
 - Paso 4** (Opcional) Para cambiar los tipos de reunión que un usuario puede organizar, marque o desmarque las casillas de verificación situadas junto a la cuenta en la columna **Tipo de sesión** y, a continuación, seleccione **Enviar**.
 - Paso 5** Para editar los detalles de la cuenta de usuario, seleccione el nombre de la cuenta.
 - Paso 6** En la página **Editar usuario**, modifique la información o la configuración de la cuenta y, a continuación, seleccione **Actualizar**.
-

Activar y desactivar cuentas de usuario

Puede desactivar cuentas de usuario de forma temporal y reactivarlas en cualquier momento. Mientras la cuenta esté desactivada, el usuario no podrá organizar sesiones de WebEx. Tampoco es posible iniciar sesiones de un organizador desactivado.

No se puede eliminar una cuenta de usuario de su sitio del servicio de WebEx mediante Site Administration. Sin embargo, podrá cambiar la información de la cuenta, incluidos el nombre de usuario y la contraseña, y asignarla a otro usuario.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.
 - Paso 2** Busque la cuenta de usuario.
 - Paso 3** Para activar o desactivar una cuenta de usuario, marque o no **Activa** junto a la cuenta y, a continuación, seleccione **Enviar**.
 - Paso 4** Seleccione **Enviar**.
-

Aceptar o rechazar solicitudes de contraseña

Si los usuarios olvidan sus contraseñas y ha activado la opción Ayuda para conexión, pueden solicitarla desde página de inicio de sesión. Utilice este procedimiento para aceptar o rechazar solicitudes de contraseña.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Información de sitio**.
- Paso 2** En la página **Información de sitio**, seleccione el enlace **Solicitudes de nueva contraseña**. Este enlace aparece solamente si uno o más usuarios han solicitado sus contraseñas.
- Paso 3** Marque la casilla de verificación contigua a la solicitud y, a continuación, seleccione **Aceptar** o **Rechazar**.
- Consejo** Para ver información detallada sobre la solicitud de contraseña por parte de un usuario, seleccione el nombre de usuario.
- Para cada solicitud de contraseña, Site Administration envía un mensaje de correo electrónico a la persona que solicitó la contraseña. En dicho mensaje se indicará si la solicitud se ha aprobado o rechazado.
-



Administrar los privilegios de cuenta de usuario

- [Privilegios de usuario, página 179](#)
- [Configurar privilegios de cuenta de usuario, página 181](#)
- [Configurar privilegios para cuentas individuales, página 181](#)
- [Habilitar una Sala personal para un usuario, página 182](#)
- [Cambia la URL del sitio personal de un usuario, página 182](#)

Privilegios de usuario

Privilegio	Descripción
Servicio	Servicios de WebEx como Meeting Center, Training Center, etc.
Tipo de sesión permitido	Un conjunto predeterminado de características y opciones.
Seguridad	Configure condiciones para restablecimiento de contraseña y bloqueo de cuenta.
Editor de grabación	Selecciónelo para permitir que los usuarios editen grabaciones de sesiones de Cisco WebEx.
Vídeo de alta calidad	Habilite la configuración de vídeo. Para activar el vídeo de alta calidad, debe activar el vídeo de alta definición.
Sala personal <i>(solo Meeting Center)</i>	Habilite la Sala personal, cuando esté disponible en el sitio.
Sala de reunión de colaboración <i>(solo Meeting Center)</i>	Habilite las salas Collaboration Meeting Rooms (CMR), cuando estén disponibles en el sitio. Cuando se habilita CMR para el usuario, también se habilita una Sala personal.
Meeting Center	Si el sitio dispone de las opciones de integración de Cisco Unified MeetingPlace y del nodo WebEx para MCS, seleccione Permitir asistentes externos para permitir al usuario invitar a asistentes situados en la red pública de Internet al planificar una reunión. Si no se selecciona esta opción, solo los asistentes de la misma red interna pueden unirse a la reunión.

Privilegio	Descripción
Training Center	Si ha activado Training Center para este usuario y la opción Laboratorio de prácticas está activada en el sitio, seleccione Administración del laboratorio de prácticas para asignar a este usuario la función de administrador del laboratorio.
Event Center	Si ha activado Event Center para este usuario, seleccione Optimizar ancho de banda... para optimizar el uso de ancho de banda de los asistentes en la misma red.
Privilegio de telefonía	Seleccione el tipo de opciones de teleconferencia que quiere que el usuario pueda seleccionar cuando planifique sesiones, incluida la teleconferencia de llamada directa y de devolución de llamada, y la VoIP integrada.
Webcast	Seleccione el tipo de difusión por web que quiere activar, privilegio de Administrador del sitio y Básico.
Mi WebEx	Seleccione cada tipo de página Mi WebEx que quiere activar para este usuario. Asimismo, introduzca la cantidad de almacenamiento de grabación y de archivos y los ordenadores que desee asignar a este usuario.
Remote Support	Si ha activado Remote Support para este usuario, indique lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Los colores y la vista predeterminados para esta consola de usuario. • Si desea que la sesión del usuario se grabe automáticamente. Elija entre Grabación basada en red (NBR) y Guardar grabación en ordenador local y especifique una ubicación.
Remote Access	Si ha activado Remote Access para este usuario, indique lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Los ordenadores asignados al usuario. • Los colores y la vista predeterminados para esta consola de usuario. • Si desea que la sesión del usuario se grabe automáticamente. Elija entre Grabación basada en red (NBR) y Guardar grabación en ordenador local y especifique una ubicación.
System Management	Active System Management para ver y editar perfiles.
Service Desk	Active Service Desk para ver y editar funciones.

Privilegio	Descripción
Preferencias de WebACD	<p>Si ha activado WebACD para este usuario, indique si el usuario es un agente, un jefe o ambos. Para dar servicio a una cola de tipo Devolverme la llamada, el usuario deberá tener privilegios de telefonía. Para seleccionar colas para asignar al usuario, seleccione Seleccionar colas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agente y el número de sesiones simultáneas que puede gestionar dicho agente. • Un agente. También si el agente puede aceptar solicitudes de entrada de Remote Support. • Un agente. También indica si el agente puede asignar automáticamente todas las colas o solo las especificadas de Remote Support. • Un gestor y los agentes y las colas que pueda supervisar. • Un gestor. También indica si el gestor puede asignar automáticamente todas las colas o solo las especificadas de Remote Support. • Un gestor. También indica si este puede asignar automáticamente todos los agentes de Remote Support.

Configurar privilegios de cuenta de usuario

Puede configurar las asignaciones de privilegios para una cuenta de usuario en cualquier momento especificando lo siguiente:

- Los tipos de reuniones que puede organizar un usuario en su sitio del servicio de WebEx. Los tipos de reunión determinan las características que un usuario puede llevar a cabo en su sitio.
- Si un usuario puede utilizar las características Mi WebEx Estándar o Mi WebEx Pro.
- Los servicios de teleconferencia que puede utilizar un usuario durante una reunión o una sesión de formación.

Puede cambiar los privilegios para todas las cuentas de usuario a la vez o solamente para cuentas de usuario concretas.

Configurar privilegios para cuentas individuales

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.
 - Paso 2** Busque la cuenta de usuario y seleccione el enlace correspondiente.
 - Paso 3** En la sección **Privilegios** de la página **Editar usuario**, seleccione los privilegios que desee activar para el usuario.
 - Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Habilitar una Sala personal para un usuario

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center.



Nota Cuando se crea una cuenta, se puede habilitar una Sala personal para un usuario.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.
- Paso 2** Busque el usuario o utilice el **Índice** para localizar el usuario.
- Paso 3** Para editar los detalles de la cuenta de usuario, seleccione el nombre de la cuenta.
- Paso 4** En **Privilegios**, marque la casilla de verificación **Sala personal**.
- Paso 5** (Opcional) Si sospecha de una actividad inusual en la cuenta, seleccione **Suspender** para que no se pueda acceder a la Sala personal hasta que el usuario restablezca el PIN de organizador.
- Paso 6** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.

Cambia la URL del sitio personal de un usuario

Puede cambiar el URL de la sala personal de un usuario existente.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.
- Paso 2** Busque el usuario o utilice el **Índice** para localizar el nombre de usuario.
- Paso 3** En los resultados, seleccione el nombre de usuario.
- Paso 4** En la página **Editar usuario**, en el campo **URL de sala personal**: <https://WebServer.webex.com/meet/> introduzca el cambio de la URL.
- Paso 5** Seleccione **Actualizar**.



PARTE **V**

Información de referencia

- [Referencia del formato de archivo CSV, página 185](#)
- [Variables de la plantilla de correo electrónico, página 217](#)
- [Etiquetas HTML y atributos seguros, página 235](#)



CAPÍTULO 30

Referencia del formato de archivo CSV

- [Formato de archivo CSV para cuentas de usuario, página 185](#)
- [Crear una plantilla de archivo CSV, página 186](#)
- [Campos de información de cuenta, página 187](#)
- [Formato de archivo CSV para contactos, página 208](#)
- [Crear una plantilla de archivo CSV, página 209](#)
- [Campos de información de contacto, página 209](#)
- [Formato de archivo CSV para valores de código de seguimiento, página 211](#)
- [Zonas horarias, página 212](#)

Formato de archivo CSV para cuentas de usuario

A continuación se muestra el ejemplo de un archivo de valores separados por comas (CSV) que ha cambiado de formato en Microsoft Excel. Este ejemplo no muestra todos los campos posibles para los que debe proporcionar valores. Debe crear su propia plantilla de archivo CSV específica de la empresa.

Notas y consideraciones

- Antes de importar los datos de cuenta de usuario en un archivo CSV, cree un archivo de copia de seguridad de sus cuentas de usuario existentes exportando los datos.
- Todas las exportaciones (informe, usuario, contactos) se llevan a cabo en formato de texto Unicode delimitado por tabulaciones (UTF-16LE). Todas las importaciones admiten CSV (solo para datos en inglés) y texto Unicode delimitado por tabulaciones (para datos en idiomas distintos al inglés o en varios idiomas).
- Un archivo CSV debe incluir encabezados de columna al principio del archivo. Al crear un archivo CSV con un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel, asegúrese de que los encabezados de columnas están en la primera fila de una hoja de cálculo. Los encabezados de columna deben aparecer exactamente como se especifica a continuación en **Campos de información de cuenta**.

- Será necesario incluir alguna información de la cuenta de usuario como se especifica en **Campos de información de cuenta** a continuación. Incluya todos los encabezados de columna para los campos necesarios.



Nota Cisco no recomienda eliminar campos del archivo .csv antes de la importación. Si no es necesario hacer cambios en un campo, déjelo vacío: los valores existentes se conservarán.

- Para asegurarse de que su archivo CSV contiene todos los encabezados de columnas necesarios, en su formato adecuado, WebEx recomienda encarecidamente que cree una plantilla de archivos CSV.
- Los campos de información de la cuenta en un archivo CSV no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Por tanto, puede escribir valores en letras mayúsculas, minúsculas o una combinación de ambas. Sin embargo, los valores que aparecen en el perfil de usuario del sitio (como el nombre de usuario) aparecerán tal como los escriba en el archivo CSV. Asimismo, los usuarios deberán escribir las contraseñas predeterminadas exactamente como las especifique en el archivo CSV para poder iniciar sesión en sus cuentas.
- Consulte **Campos de información de cuenta** para aplicar el formato correcto a la información de cuenta de usuario.
- Cuando termine de especificar la información de cuenta de usuario, asegúrese de guardar la hoja de cálculo como un archivo CSV.
- Si especifica cualquier dato de una cuenta de usuario incorrectamente, Site Administration no podrá crear la cuenta. En ese caso, Site Administration generará una lista de las cuentas que no pudo crear, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo que contenga estas grabaciones en su ordenador para tener como referencia o para corregir directamente los errores en ese archivo.
- Si, tras cargar un archivo CSV, desea cambiar la información especificada de una o varias cuentas de usuario, podrá editarlas individualmente en **Site Administration > Editar lista de usuarios**. También puede ponerse en contacto con el administrador de su cuenta de WebEx para obtener ayuda.

Crear una plantilla de archivo CSV

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, en **Gestionar usuarios**, seleccione **Importar/exportar usuarios**.
 - Paso 2** En la página Importar/Exportar usuarios por lotes, seleccione **Exportar**. Aparecerá un mensaje para indicar que se ha recibido su solicitud. Recibirá una notificación por correo electrónico cuando se complete el proceso de exportación.
 - Paso 3** Mediante el enlace que aparece en la notificación de correo electrónico, abra el archivo que contiene los datos que ha exportado en un programa de hojas de cálculo, como Excel.
 - Paso 4** Si únicamente desea añadir nuevas cuentas de usuario, elimine todos los datos de cuenta incluidos en el archivo exportado. La eliminación de estos datos no afectará a ninguna cuenta existente al cargar el archivo CSV a Site Administration.
-

Campos de información de cuenta

Campo	Descripción
UserID	<p>(Obligatoria) Indica un número de identificación que genera automáticamente para la cuenta la base de datos de WebEx para Site Administration.</p> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si va a añadir una nueva cuenta, no introduzca ningún dato en esta columna. Site Administration genera este número tras cargar un archivo CSV. Site Administration requiere que este campo esté vacío para crear una nueva cuenta. • Si va a editar una cuenta existente, no elimine ni modifique este número. Si modifica el número de una cuenta existente, Site Administration creará una nueva cuenta de usuario con los datos de la fila en cuestión. Sin embargo, si ya hay datos de cuenta obligatorios (como el nombre de usuario o la dirección de correo electrónico) en una cuenta del sitio, Administración del sitio no podrá crear la nueva cuenta. <p>Si el campo se deja vacío, se añadirá un nuevo usuario y el ID de usuario se generará automáticamente.</p>
Active	<p>(Obligatoria) Especifica si una cuenta de usuario está activa o inactiva, es decir, si el usuario puede organizar eventos, sesiones de soporte, sesiones de formación o reuniones de WebEx en función del tipo de sitio. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: La cuenta de usuario está activa. • N: La cuenta de usuario está inactiva. <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>
FirstName	<p>(Obligatoria) Especifica el nombre del usuario al que pertenece esta cuenta.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se solicitará el nombre.</p>
LastName	<p>(Obligatoria) Especifica los apellidos del usuario al que pertenece esta cuenta.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se solicitarán los apellidos.</p>
Username	<p>(Obligatoria) Especifica el identificador de inicio de sesión en el servicio de WebEx de su organización del usuario al que pertenece esta cuenta. Los nombres de usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben ser únicos • Pueden constar de un máximo de 64 caracteres. <p>Importante WebEx recomienda no incluir espacios ni signos de puntuación en los nombres de usuario, a excepción de guiones bajos, guiones y puntos.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se solicitará el nombre de usuario.</p>

Campo	Descripción
Password	<p>(Obligatoria) Especifica la contraseña de la cuenta. Las contraseñas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben constar de un mínimo de cuatro caracteres. • Pueden constar de un máximo de 32 caracteres. • Distinguen entre mayúsculas y minúsculas, es decir, los usuarios deberán escribir sus contraseñas exactamente tal como especifique en este campo. • Puede ser "****", que indica al administrador del sitio que no debe cambiar la contraseña de la cuenta existente. • Cree una nueva contraseña aleatoria para una nueva cuenta. En este caso, si utiliza la opción de contraseña segura, la nueva contraseña no cumplirá los criterios de contraseña y se pedirá al usuario que la cambie la primera vez que inicie sesión. <p>Importante Si selecciona la opción Requerir contraseñas seguras para nuevas cuentas de usuario en la página Configuración del sitio para Común y utiliza un archivo CSV para crear nuevas cuentas de usuario, deberá especificar una contraseña predeterminada para cada cuenta que cumpla los criterios de contraseña segura que haya especificado.</p> <p>Las contraseñas importadas en un archivo CSV se pueden cambiar si se establecen los criterios de contraseña adecuados en las opciones de seguridad del sitio.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se generará una contraseña temporal automáticamente.</p>
Email	<p>(Obligatoria) Especifica la dirección de envío del usuario. La dirección de correo electrónico de un usuario debe ser única.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se solicitará una dirección de correo electrónico.</p>

Campo	Descripción
Language	<p>(Opcional) Especifica el idioma que está seleccionado de manera predeterminada en la página Preferencias del usuario. Esta opción determina el idioma en el que aparece el texto para el usuario en su sitio web del servicio de reunión. En función de los idiomas que admita su sitio, este campo contendrá uno de los siguientes valores numéricos (cada uno corresponde a un idioma). El nombre corto aparece junto al idioma.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se usará el idioma predeterminado del sitio.</p> <p>ID de configuración regional</p> <p>EE. UU.: -2</p> <p>Australia: 3</p> <p>Canadá: 4</p> <p>Canadá francófona: 5</p> <p>China: 6</p> <p>Francia: 7</p> <p>Alemania: 8</p> <p>Hong Kong: 9</p> <p>Italia: 10</p> <p>Japón: 11</p> <p>Corea: 12</p> <p>Nueva Zelanda: 13</p> <p>España: 14</p> <p>Suecia: 15</p> <p>Suiza: 16</p> <p>Taiwán: 17</p> <p>Reino Unido: 18</p> <p>México: 19</p> <p>Argentina: 20</p> <p>Chile: 21</p> <p>Colombia: 22</p> <p>Venezuela: 23</p> <p>Brasil: 24</p> <p>Portugal: 25</p>

Campo	Descripción
	<p>ID de idioma</p> <p>Inglés: en-us Chino simplificado: zh-cn Chino tradicional: zh-tw Japonés: jp Coreano: ko Francés: fr Alemán: de Italiano: it Español de España: es-sp Español de Latinoamérica: es-la Sueco: sw Neerlandés: nl Portugués: pt-br Ruso: ru</p>

Campo	Descripción
HostPrivilege	<p>(Opcional) Especifica el tipo de cuenta de usuario. Este campo puede contener los siguientes tipos de cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HOST: Especifica que el usuario tiene una cuenta de organizador. El usuario puede iniciar sesión en el servicio de WebEx de su organización para organizar reuniones. • ADMN: Especifica que el usuario tiene una cuenta de administrador del sitio. El usuario puede iniciar sesión en el servicio de WebEx de su organización para organizar reuniones y utilizar Site Administration para gestionar su servicio de WebEx. <p>Importante Un administrador del sitio puede gestionar cuentas de usuario, tomar decisiones sobre las solicitudes de registro y especificar las preferencias para el servicio de WebEx de su empresa. Por tanto, WebEx recomienda que su organización solamente tenga una o dos cuentas de Site Administration.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADMV: especifica que el usuario tiene una cuenta de administrador del sitio que en modo de solo vista. El usuario puede iniciar sesión en el servicio de WebEx de su organización para organizar reuniones y utilizar Site Administration para ver información de cuenta de usuario, solicitudes de registro, configuración y preferencias de WebEx e informes de uso de reuniones. Sin embargo, un administrador del sitio con privilegios de modo de solo vista no puede cambiar la información de cuenta del usuario ni la configuración del servicio de WebEx de su empresa. • ATTND: Especifica que el usuario tiene una cuenta de asistente. El usuario puede iniciar sesión en su servicio de WebEx para ver una lista de reuniones a las que ha sido invitado y para asistir a reuniones que requieran una cuenta en su sitio. El usuario también puede mantener un perfil de usuario. Sin embargo, el usuario no podrá organizar reuniones en su sitio. <p>Nota: La información siguiente en el archivo CSV se aplica a las cuentas de asistente. Si proporciona cualquier otra información en el archivo CSV, Site Administration la ignorará.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la cuenta de usuario está activa o inactiva. • Nombre • Apellidos • Contraseña • Dirección de correo electrónico <p>Si el campo se deja vacío, se usará ORGANIZADOR de forma predeterminada.</p>

Campo	Descripción
MeetingPrivilege	<p>(Opcional) Especifica qué tipos de reuniones puede organizar el usuario. Este campo puede contener uno o más códigos, con hasta tres dígitos, que indican los tipos de reuniones que puede organizar un usuario.</p> <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para obtener un código válido para este campo, consulte los valores de índice en Índice para los tipos de sesión que se enumeran en la página de inicio de Site Administration. Sin embargo, si su sitio incluye el tipo de reunión Access Anywhere, no introduzca su código en este campo. • Si algún código comienza por uno o varios ceros, no es necesario que los escriba. Por ejemplo, si el código del tipo de reunión es 004, escriba únicamente el número 4 en este campo. • Puede especificar varios tipos de reunión para cualquier cuenta de usuario si su organización tiene las licencias adecuadas. Para especificar varios tipos de servicio, sepárelos con comas y sin espacios, por ejemplo: 15,120 • Si tiene alguna pregunta sobre los tipos de reunión que ha adquirido su organización, póngase en contacto con el administrador de su cuenta de WebEx. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.

Campo	Descripción
TelephonyPrivilege	

Campo	Descripción
	<p>(Opcional) Especifica los tipos de servicios de teleconferencia que puede utilizar el usuario cuando organiza una sesión. Este campo puede contener uno o más de los siguientes valores para una cuenta, en función de los servicios de teleconferencia compatibles con el servicio de WebEx de su organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIN: Teleconferencia de llamada directa. Especifica que el usuario puede organizar sesiones en las que los asistentes pueden llamar a un número de teléfono para unirse a una teleconferencia. • TOLL: Teleconferencia de llamada directa gratuita. Especifica que el usuario puede organizar sesiones en las que los asistentes llaman a un número de teléfono gratuito para unirse a una teleconferencia. • CLBK: Teleconferencia de devolución de llamada. Especifica que el usuario puede organizar sesiones en las que los asistentes reciben una llamada telefónica del servicio de WebEx para unirse a una teleconferencia. Cada asistente llamará a un número de teléfono en primer lugar y luego colgará. A continuación, el servicio llama al número de teléfono del asistente. • INTL: Teleconferencia de devolución de llamada internacional. Especifica que el usuario puede organizar reuniones o sesiones de formación en las que los asistentes reciben una llamada de teléfono internacional desde el servicio de WebEx para unirse a la teleconferencia. • VoIP: Telefonía por Internet. Especifica que el usuario puede organizar sesiones que incluyan una conferencia telefónica a través de Internet (voz sobre IP). • ILCI: Números de llamada directa internacional. Especifica que el usuario puede organizar sesiones en las que los asistentes de otros países pueden llamar a un número de teléfono local para unirse a una teleconferencia. • SELT: Ubicación de la teleconferencia. Especifica que el usuario puede seleccionar la ubicación del enlace de telefonía que quiere usar para una teleconferencia. Disponible únicamente si su servicio de WebEx dispone de ubicaciones con varios puentes. • MPCLIN: Teleconferencia de llamada directa de Cisco Unified MeetingPlace (utilizada para actualizar los privilegios de audio de Meeting Place). Especifica que el usuario puede organizar sesiones en las que los asistentes pueden llamar a un número de teléfono para unirse a una teleconferencia. • MPCLBK: Teleconferencia de devolución de llamada para Cisco Unified MeetingPlace (utilizada para actualizar los privilegios de audio de MeetingPlace). Especifica que el usuario puede organizar sesiones en las que los asistentes reciben una llamada telefónica del servicio de WebEx para unirse a una teleconferencia. Cada asistente llamará a un número de teléfono en primer lugar y luego colgará. A continuación, el servicio llama al número de teléfono del asistente. Si MPCLBK es compatible, MPCLIN también debe serlo. • MPINTL: Teleconferencia de devolución de llamada internacional de Cisco Unified MeetingPlace (utilizada para actualizar los privilegios de audio de MeetingPlace). Especifica que el usuario puede organizar reuniones o sesiones de formación en las que los asistentes reciben una llamada de teléfono internacional desde el servicio de WebEx para unirse a la teleconferencia. <p>Nota Puede especificar varios tipos de teleconferencia para cualquier cuenta de usuario si su organización ha comprado las opciones adecuadas. Para especificar varios tipos de teleconferencia, sepárelos con comas y sin espacios, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIN, CLBK, VOIP • Si se deja en blanco el campo TelephonyPrivilege, se activan todos los privilegios de

Campo	Descripción
	<p>telefonía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para determinar qué servicios de teleconferencia son compatibles con su organización, consulte la página de inicio de Site Administration. <p>Si el campo se deja vacío, todos los privilegios telefónicos que el sitio admite se asignarán al usuario.</p>
GeneralPriv	<p>(Opcional) Especifica los privilegios generales que tiene el usuario en su sitio del servicio de WebEx. Este campo puede contener el siguiente valor:</p> <p>BADM: Especifica que el usuario es un administrador de facturación. El usuario puede acceder a los informes de facturación desde WebEx en Mi WebEx. Solo se aplica a los sitios del servicio de WebEx que incluyan la opción Administrador de facturación.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>
EditorPrivilege	<p>Ya no es compatible. Este campo debe configurarse como vacío y para que se ignore en el archivo exportado.</p>
TCPrivilege	<p>(Opcional) Disponible únicamente para sitios de Training Center. Especifica qué privilegios tiene el usuario para Training Center. Este campo puede contener el siguiente valor:</p> <p>HOLA: Especifica que el usuario puede usar la opción Laboratorio de prácticas en sesiones de formación.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>
SaCPrivilege	<p>Ya no es compatible. Este campo debe configurarse como vacío y para que se ignore en el archivo exportado.</p>
SaCProducts	<p>Ya no es compatible. Este campo debe configurarse como vacío y para que se ignore en el archivo exportado.</p>
SaCSJMEDesc	<p>Ya no es compatible. Este campo debe configurarse como vacío y para que se ignore en el archivo exportado.</p>
SaCSIsMgr	<p>Ya no es compatible. Este campo debe configurarse como vacío y para que se ignore en el archivo exportado.</p>
SCOptions	<p>(Opcional) Disponible únicamente para sitios de Support Center. Especifica qué opciones de Remote Support pueden utilizar los usuarios. En este campo, puede especificar el siguiente valor:</p> <p>AREC: Grabación automática. Especifica que Remote Support grabará automáticamente sesiones de soporte que el usuario dirige.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>

Campo	Descripción
SCShareView	<p>(Opcional) Disponible únicamente para sitios de Support Center. En una sesión de Remote Support, especifica el aspecto predeterminado de un escritorio o aplicación de uso compartido en una pantalla de clientes y de representantes. Para este campo, puede especificar los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FSSF: Pantalla completa: ajuste de tamaño. especifica que el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte y que el tamaño del escritorio o de la aplicación se ajuste totalmente a la vista en pantalla completa. • FS: Pantalla completa. especifica que el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte, pero que el tamaño del escritorio o de la aplicación no se ajuste totalmente a la vista de pantalla completa. • WSF: Ventana: ajuste de tamaño. Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparezcan en una ventana en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte y que el tamaño del escritorio o de la aplicación se ajuste a la ventana por completo. • WIN: Ventana. Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecerán en una ventana de una pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte, pero que el tamaño del escritorio o de la aplicación no se ajustarán a la ventana por completo. <p>Si el campo se deja vacío, se usará FS de forma predeterminada.</p>
SCShareColor	<p>(Opcional) Disponible únicamente para sitios de Support Center. En una sesión de Remote Support, especifica la configuración de color de una aplicación o un escritorio compartido que aparezcan en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte de forma predeterminada. Para este campo, puede especificar los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256: 256 colores. Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecerán en 256 colores en el visor o la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte. Esta opción requiere menos ancho de banda para compartir aplicaciones o escritorios que la opción Color de alta densidad (16 bits), pero ofrece una menor calidad de imagen. • 16 bits: Color de alta densidad (16 bits). Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecen en color de 16 bits en el visor o la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte. Esta opción requiere más ancho de banda que la opción 256 colores, pero ofrece una mejor calidad de imagen. <p>Si el campo se deja vacío, se usarán 16 bits de forma predeterminada.</p>

Campo	Descripción
SCSaveLoc	<p>(Opcional) Disponible únicamente para sitios de Support Center. Se aplica únicamente si especificó Grabación automática (AREC) en SCOptions para el usuario. En una sesión de Remote Support, especifica la ubicación en la que la grabadora de WebEx guarda los archivos de grabación. La grabadora de WebEx guarda todos los archivos de grabación en la ubicación siguiente del ordenador del representante del soporte:</p> <p>C:\Mis sesiones_grabadas</p> <p>Sin embargo, podrá especificar una ubicación en el ordenador del representante del servicio de soporte o en otro ordenador de su red. Por ejemplo:</p> <p>C:\Grabaciones de sesiones</p> <p>Si no existen ni la ubicación predeterminada ni la especificada, Support Center creará las carpetas necesarias.</p> <p>Importante Si especifica una ubicación en un ordenador de su red, asegúrese de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ordenador del representante del servicio de soporte está asignado a la unidad de red adecuada. • La cuenta de red del representante del servicio de soporte tiene acceso a la ubicación. <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>
STOptions	<p>(Opcional) Disponible únicamente para sitios de Support Center con la opción de Remote Access. Se aplica únicamente si especificó Grabación automática (AREC) en STOptions para el usuario. Especifica qué opciones de Remote Access puede utilizar el usuario. En este campo, puede especificar el siguiente valor:</p> <p>AREC: Grabación automática. Especifica que Remote Access grabará automáticamente sesiones de soporte remoto dirigidas por el usuario.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>

Campo	Descripción
STShareView	<p>(Opcional) Disponible únicamente para sitios de Support Center. Se aplica únicamente si especificó Grabación automática (AREC) en STOptions para el usuario. En una sesión de Remote Support, especifica el aspecto predeterminado de un escritorio o aplicación de uso compartido en una pantalla de clientes y de representantes. Para este campo, puede especificar los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FSSF: Pantalla completa: ajuste de tamaño. especifica que el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte y que el tamaño del escritorio o de la aplicación se ajuste totalmente a la vista en pantalla completa. • FS: Pantalla completa. especifica que el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte, pero que el tamaño del escritorio o de la aplicación no se ajuste totalmente a la vista de pantalla completa. • WSF: Ventana: ajuste de tamaño. Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparezcan en una ventana en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte y que el tamaño del escritorio o de la aplicación se ajuste a la ventana por completo. • WIN: Ventana. Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecerán en una ventana de una pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte, pero que el tamaño del escritorio o de la aplicación no se ajustarán a la ventana por completo. <p>Si el campo se deja vacío, se usará FS de forma predeterminada.</p>
STShareColor	<p>(Opcional) Disponible únicamente para sitios de Support Center. Se aplica únicamente si especificó Grabación automática (AREC) en STOptions para el usuario. En una sesión de Remote Support, especifica la configuración de color de una aplicación o un escritorio compartido que aparezcan en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte de forma predeterminada. Para este campo, puede especificar los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256: 256 colores. Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecerán en 256 colores en el visor o la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte. Esta opción requiere menos ancho de banda para compartir aplicaciones o escritorios que la opción Color de alta densidad (16 bits), pero ofrece una menor calidad de imagen. • 16 bits: Color de alta densidad (16 bits). Especifica que un escritorio o una aplicación de uso compartido aparecen en color de 16 bits en el visor o la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte. Esta opción requiere más ancho de banda que la opción 256 colores, pero ofrece una mejor calidad de imagen. <p>Si el campo se deja vacío, se usarán 16 bits de forma predeterminada.</p>

Campo	Descripción
STComputers	<p>(Opcional) Disponible únicamente para sitios de Support Center con la opción de Remote Access. Se aplica únicamente si especificó Grabación automática (AREC) en STOptions para el usuario. Especifica a qué ordenadores puede acceder el usuario de forma remota mediante Remote Access. Los ordenadores ya deben estar definidos para Remote Access en Administración del sitio. Debe escribir los nombres de ordenador tal y como aparecen en Site Administration.</p> <p>Nota Puede especificar varios ordenadores para una cuenta de usuario. Para especificar varios ordenadores, sepárelos con comas y sin espacios, por ejemplo: Ordenador1, Ordenador 2</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>
STLocations	<p>(Opcional) Disponible únicamente para sitios de Support Center con la opción de Remote Access. Se aplica únicamente si especificó Grabación automática (AREC) en STOptions para el usuario. Especifica la ubicación en la que la grabadora de WebEx guarda los archivos de grabación. La grabadora de WebEx guarda todos los archivos de grabación en la ubicación siguiente del ordenador del representante del soporte:</p> <p>C:\Mis sesiones grabadas</p> <p>Sin embargo, podrá especificar una ubicación en el ordenador del representante del servicio de soporte o en otro ordenador de su red. Por ejemplo: C:\RemoteAccess_Grabaciones</p> <p>Si no existen ni la ubicación predeterminada ni la especificada, Remote Access creará las carpetas necesarias.</p> <p>Importante Si especifica una ubicación en un ordenador de su red, asegúrese de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ordenador del representante del servicio de soporte está asignado a la unidad de red adecuada. • La cuenta de red del representante del servicio de soporte tiene acceso a la ubicación. <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>
TimeZone	<p>(Opcional) Especifica el número de índice para la zona horaria en la que reside el usuario. Si no especifica una zona horaria, Site Administration establecerá la zona horaria para la cuenta del usuario como la del sitio web del servicio de reunión. Para consultar la lista de zonas horarias y sus números de índice, consulte #unique_259.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se usará la zona horaria predeterminada del sitio.</p>
PhoneCntry	<p>(Opcional) Especifica el número que debe marcar para llamar a un usuario que resida en otro país. Este campo debe contener solamente números.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se usará 1 de forma predeterminada.</p>
PhoneLocal	<p>(Opcional) Especifica el número de teléfono del usuario. Este campo debe contener solamente números. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>

Campo	Descripción
PhoneCallin	(Opcional) Especifica el número que debe utilizar el usuario para llamar. Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.
PhoneCallback	(Opcional) Especifica el número al que el usuario desea que le llamen. Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.
CellCntry	(Opcional) Especifica el número que debe marcar para llamar a un usuario que resida en otro país. Este campo debe contener solamente números. Si el campo se deja vacío, se usará 1 de forma predeterminada.
CellLocal	(Opcional) Especifica el número de teléfono móvil del usuario que debe utilizar él para llamar. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
CellCallin	(Opcional) Especifica el número de teléfono móvil al que el usuario desea que le llamen. Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.
CellCallback	(Opcional) Especifica la extensión del número de teléfono móvil del usuario. Este campo debe contener solamente números. Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.
AP1Cntry, AP2Cntry	(Opcional) Especifica el número que debe marcar para llamar a un usuario que resida en otro país. Este campo debe contener solamente números. Si el campo se deja vacío, se usará 1 de forma predeterminada.
AP1Local, AP2Local	(Opcional) Especifica el número de localizador del usuario. Este campo debe contener solamente números. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
AP1Callin, AP2Callin	(Opcional) Especifica el número de localizador que debe utilizar el usuario para llamar. Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.
AP1Callback, AP2Callback	(Opcional) Especifica el número de localizador del usuario al que desea que le llamen. Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.
Pin	(Opcional) Especifica el número de identificación personal del usuario. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
Address1	(Opcional) Especifica la dirección postal del usuario. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
Address2	(Opcional) Especifica información adicional sobre la dirección postal del usuario, si es necesario. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.

Campo	Descripción
City	(Opcional) Especifica la ciudad de residencia del usuario. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
State/Province	(Opcional) Especifica el estado o la provincia en la que reside el usuario. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
Zip/Postal	(Opcional) Especifica el código postal de la dirección postal del usuario. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
Country/Region	(Opcional) Especifica el país o la región en la que reside el usuario. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
MyWebEx	<p>(Opcional) Si su sitio dispone de la opción Mi WebEx, especifica el tipo de privilegio de Mi WebEx asignado a la cuenta. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • STD: Especifica que la cuenta de usuario recibe el privilegio de Mi WebEx Estándar. • PRO: Especifica que la cuenta de usuario recibe el privilegio de Mi WebEx Pro. • N: Si su sitio no incluye la opción Mi WebEx, especifique este valor para cada cuenta de usuario. <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> • El número de cuentas para las que puede especificar el valor PRO depende del número de licencias de Mi WebEx Pro disponibles para su sitio. Para determinar la cantidad de licencias de Mi WebEx Pro disponibles para asignar a cuentas de usuario, consulte la página Añadir usuario o Editar usuario en Site Administration. • Si, al especificar los privilegios de Mi WebEx, supera el número de licencias para su sitio, Site Administration no podrá crear ni actualizar todas las cuentas en las que haya especificado la opción PRO. Por ejemplo, si el sitio dispone de 10 licencias de Mi WebEx Pro y especifica PRO en 20 cuentas, Site Administration importará la información de cuenta únicamente para las 10 primeras cuentas en las que especificó PRO. • Si su sitio dispone de la opción Mi WebEx, asegúrese de especificar STD o PRO para cada cuenta. <p>Si el campo se deja vacío, se usará PRO de forma predeterminada.</p>
MyContacts	<p>(Opcional) Si su sitio incluye la opción Mi WebEx, especifica si el usuario puede acceder y realizar tareas de mantenimiento en una libreta de direcciones de la sección Mi WebEx de su sitio. La libreta de direcciones contiene la libreta de direcciones de su empresa, si dispone de una, y permite al usuario mantener una lista personal de contactos. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Mis contactos está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite al usuario visitar y editar una libreta de direcciones personal. • N: Especifica que Mis contactos no está disponible en el área Mi WebEx del usuario. Sin embargo, el usuario aún podrá acceder a su libreta de direcciones personal mediante las opciones de la página Planificar una reunión. <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>

Campo	Descripción
MyProfile	<p>(Opcional) Si el sitio incluye la opción Mi WebEx, especifica si el usuario puede acceder a su perfil desde su propia sección Mi WebEx en su sitio. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Mi Perfil está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite al usuario visitar y editar su perfil de usuario. • N: Especifica que Mi perfil no está disponible en el área Mi WebEx del usuario. Sin embargo, el usuario aún podrá acceder a su perfil de usuario. Para ello, deberá seleccionar el enlace Mi perfil de la barra de navegación. <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>
MyMeetings	<p>(Opcional) Si el sitio dispone de la opción Mi WebEx, especifica si el usuario puede utilizar su sección de Mi WebEx en el sitio para acceder y dar mantenimiento a una lista de reuniones que este haya planificado. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Mis reuniones está disponible en el área Mi WebEx del usuario para que este pueda visitar y editar una lista de reuniones planificadas. • N: Especifica que Mis reuniones no está disponible en el área Mi WebEx del usuario. Sin embargo, el usuario sí podrá acceder a una lista de reuniones planificadas y someterlas a mantenimiento. Para ello, deberá seleccionar el enlace Mis reuniones en la barra de navegación. <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>
MyWorkspaces	<p>(Opcional) Especifica el uso de Mi área de trabajo en Mi WebEx.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>
MyRecordings	<p>(Opcional) Se aplica únicamente a cuentas de un sitio de Training Center en las que haya especificado PRO en el campo Mi WebEx. Especifica si el usuario puede publicar sesiones de formación grabadas en su sitio. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Mis grabaciones o Mis grabaciones de formación (para Enterprise Edition) están disponibles en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite al usuario publicar grabaciones en su sitio. • N: Especifica que Mis grabaciones o Mis grabaciones de formación (para Enterprise Edition) no están disponibles en el área Mi WebEx del usuario, lo que evita que el usuario publique grabaciones en su sitio. <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>
MyFolders	<p>(Opcional) Si el sitio dispone de la opción Mi WebEx, especifica si el usuario puede almacenar archivos en las carpetas personales del sitio. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que el botón Mis carpetas aparece en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite al usuario almacenar archivos en el sitio. • N: especifica que el botón Mis carpetas no aparece en el área Mi WebEx del usuario, por lo que el usuario no puede almacenar archivos en el sitio. <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>

Campo	Descripción
MyReports	<p>(Opcional) Se aplica únicamente a cuentas de un sitio de Training Center en las que haya especificado PRO en el campo Mi WebEx. Especifica si el usuario puede generar informes con datos sobre sesiones de formación que el usuario organizó y ordenadores a los que accedió el usuario de forma remota con Access Anywhere. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Mis informes esta disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite a este generar informes en su sitio. • N: Especifica que Mis informes no está disponible en el área Mi WebEx del usuario, por lo que este no puede generar informes en su sitio. <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>
AccessAnywhere	<p>(Opcional) Se aplica únicamente a cuentas en las que haya especificado PRO en el campo Mi WebEx. Especifica si el usuario puede configurar y acceder a ordenadores remotos mediante Access Anywhere. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que Mis ordenadores está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite a este configurar ordenadores remotos en el sitio. • N: Especifica que Mis ordenadores está disponible en el área Mi WebEx del usuario, por lo que este no puede configurar ordenadores remotos en el sitio. <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>
WebcastVideo	<p>(Opcional) Permite a los usuarios de Event Center difundir vídeo.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>
WebcastAdmin	<p>(Opcional) Establece si el usuario actual es administrador o presentador de webcasts. Si se marca, el usuario será administrador.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>
WebcastBasic	<p>(Opcional) Permite que los usuarios de Event Center transmitan presentaciones y audio en línea.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>
DefaultTPSessionType	<p>(Opcional) Especifica el tipo de sesión de TelePresence predeterminado, tal como está establecido en la página Preferencias de usuario.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor será el tipo de sesión que es compatible con TelePresence con el ID de tipo de reunión mínimo.</p>
MeetingAssist	<p>(Opcional) Especifica si los servicios de Meeting Assist están disponibles para los usuarios.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor es 0.</p>
SupportCET	<p>Ya no es compatible. Este campo debe configurarse como vacío y para que se ignore en el archivo exportado.</p>

Campo	Descripción
SupportCMR	<p>(Opcional) Especifica si Collaboration Meeting Rooms (CMR Cloud) está disponible para sus usuarios (solo Meeting Center).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1: Especifica que CMR Cloud está disponible para el usuario. • 0: Especifica que CMR Cloud no está disponible para el usuario. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será 0.</p>
SupportPR	<p>(Opcional) Especifica si la Sala personal está disponible para sus usuarios (solo Meeting Center).</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1: Especifica que el usuario recibirá una sala personal. • 0: Especifica que el usuario no recibirá una sala personal. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será 0.</p>
SupportHQV	<p>(Opcional) Especifica si está disponible el video de alta calidad para los usuarios (solo Meeting Center, Event Center y Training Center).</p> <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>
SupportHDV	<p>(Opcional) Especifica si está disponible el video de alta definición para los usuarios (solo Meeting Center y Training Center).</p> <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>
SupportCascading	<p>(Opcional) Especifica si está habilitada la optimización del ancho de banda para los usuarios de Event Center. La optimización del ancho de banda le permite ralentizar el tráfico de otros clientes en la misma subred.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.</p>
Custom1-10	<p>(Opcional) Si los códigos de seguimiento están habilitados en su sitio, puede cambiar el nombre de los campos según desee para realizar un seguimiento de la información. De forma predeterminada, los primeros cuatro campos se denominan Grupo, Departamento, Proyecto y Otros. El primer código de seguimiento se utiliza para la facturación.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>
MyPMR	<p>Nota Esta opción ya no está disponible. Utilice SupportPR a fin de determinar la configuración de la sala personal para sus usuarios.</p>
OneClickSetup	<p>(Opcional) Especifica si el usuario puede utilizar el servicio Un clic.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.</p>

Campo	Descripción
AdditionalStorage	<p>(Opcional) Se aplica únicamente a cuentas en las que haya especificado PRO en el campo MyWebEx y Y para el campo MyFolders. Especifica el número de megabytes (MB) de espacio de almacenamiento adicional que quiere asignar al usuario para almacenar archivos en su sitio. En este campo, escriba solamente números. Si no desea asignar espacio adicional a una cuenta de usuario, podrá dejar este campo en blanco.</p> <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contrato de servicio de reunión de su empresa determina la cantidad total de espacio de almacenamiento adicional. Para determinar la cantidad de espacio de almacenamiento restante disponible para asignar a cuentas de usuario, consulte la página Añadir usuario o Editar usuario en Site Administration. • En función de cómo haya configurado WebEx su sitio, si excede la cantidad total de espacio de almacenamiento adicional en su sitio, Site Administration podría ser incapaz de crear o actualizar todas las cuentas a las que se asigne el almacenamiento adicional. <p>Si el campo se deja vacío, se usará 0 de forma predeterminada.</p>
AdditionalComputers	<p>(Opcional) Se aplica únicamente a cuentas en las que haya especificado PRO en el campo Mi WebEx y Y para el campo Access Anywhere. Especifica el número de ordenadores adicionales que permite que el usuario configure para Access Anywhere en el sitio. En este campo, escriba solamente números. Si no desea asignar ordenadores adicionales a una cuenta de usuario, podrá dejar este campo en blanco.</p> <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contrato de servicio de reuniones de su empresa determina el número total de ordenadores adicionales. Con el fin de determinar el número de ordenadores restantes disponibles para asignar a cuentas de usuario, consulte la página Añadir usuario o Editar usuario en Administración del sitio. <p>En función de cómo haya configurado WebEx el sitio, si se supera el número total de ordenadores adicionales en el sitio, Administración del sitio podría ser incapaz de crear o actualizar todas las cuentas a las que se asignen los ordenadores adicionales.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se usará 0 de forma predeterminada.</p>
EventDocument	<p>(Opcional) Para sitios de Enterprise Edition con Event Center. Especifica si el usuario puede almacenar eventos grabados en su sitio. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que la página Eventos grabados aparece en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite al usuario almacenar eventos grabados en su sitio. • N: Especifica que la página Eventos grabados no aparece en el área Mi WebEx del usuario, lo que evita que el usuario almacene eventos grabados en su sitio. <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>
TeleAcct1 - TeleAcct3	<p>(Opcional) Estos campos contienen datos solamente si su sitio ofrece a los usuarios cuentas personales de teleconferencia, mediante telefonía API de WebEx o la opción de cuentas de teleconferencia.</p> <p>Precaución</p> <p>No añada ni edite datos en estos campos. Si ha exportado datos de cuentas de usuario, estos campos se rellenarán con los números de teleconferencia de las cuentas de teleconferencia personales del usuario. El servidor de telefonía ofrece estos números al usuario cuando este añade una cuenta de teleconferencia personal mediante la página Mi perfil.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se conservará toda la información.</p>

Campo	Descripción
TeleconLocation	(Opcional) Reservado para los socios proveedores del servicio de teleconferencia de WebEx. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
SendWelcomeEmail	(Opcional) Especifica si su sitio envía automáticamente un mensaje de correo electrónico de bienvenida al usuario cuando usted cree la cuenta. Si su sitio dispone de la opción de plantillas de correo electrónico, puede editar las plantillas del mensaje de bienvenida que el servicio de WebEx envía a los usuarios. Este campo puede contener uno de los siguientes valores: <ul style="list-style-type: none"> • Y: No permite que el usuario reciba un mensaje de correo electrónico de bienvenida. • N: Especifica que el usuario no recibe un mensaje de correo electrónico de bienvenida. <p>Nota Esta opción está desactivada de manera predeterminada en la mayoría de los sitios de WebEx. Si la opción está desactivada, la especificación de un valor en este campo no tendrá ningún efecto. Para activar esta opción, póngase en contacto con el administrador de su cuenta de WebEx.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se usará Y de forma predeterminada.</p>
LabAdmin	(Opcional) Se aplica solamente a Training Center. Especifica el privilegio de Training Center como administrador del laboratorio de prácticas. Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.
SchedulePermission	(Opcional) Se aplica únicamente a sitios de Meeting Center, Training Center y Event Center. Especifica los usuarios que pueden planificar sesiones en nombre de este usuario. Puede especificar solamente esos usuarios que tienen cuentas en el mismo sitio del servicio de WebEx que este usuario. Para especificar un usuario, escriba la dirección de correo electrónico del usuario exactamente tal y como aparece para la cuenta del usuario. Puede especificar varias direcciones de correo electrónico separándolas con comas y sin espacios, por ejemplo: jperrez@empresa.com,mbartel@empresa.com Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
PCNAcc1AutoGenerate	(Opcional) Especifica si genera automáticamente un código de acceso. Este campo puede contener uno de los siguientes valores: <ul style="list-style-type: none"> • Y: Especifica que el código de acceso se ha generado automáticamente. • N: Especifica que el código de acceso no se ha generado automáticamente. <p>Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada. Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.</p>
PCNAcc1TollFreeCallinNum	(Opcional) Especifica el número de teléfono gratuito. Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada. Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.

Campo	Descripción
PCNAcc1TollCallinNum	(Opcional) Especifica el número de pago alternativo. Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada. Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.
PCNAcc1ILNum	(Opcional) Especifica que la cuenta PCN admite llamadas internacionales. Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada. Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.
PCNAcc2AutoGenerate	(Opcional) Especifica si genera automáticamente un código de acceso. Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada. Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.
PCNAcc2TollFreeCallinNum	(Opcional) Especifica el número de teléfono gratuito. Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada. Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.
PCNAcc2TollCallinNum	(Opcional) Especifica el número de teléfono de pago. Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada. Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.
PCNAcc2ILNum	(Opcional) Especifica que la cuenta PCN admite llamadas internacionales. Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada. Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.
PCNAcc3AutoGenerate	(Opcional) Especifica si genera automáticamente un código de acceso. Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada (opcional). Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.
PCNAcc3TollFreeCallinNum	(Opcional) Especifica el número de teléfono gratuito. Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada. Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.
PCNAcc3TollCallinNum	(Opcional) Especifica el número de pago alternativo. Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada. Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.
PCNAcc3ILNum	(Opcional) Especifica que la cuenta PCN admite llamadas internacionales. Si el campo se deja vacío, se usará Disponible de forma predeterminada. Si PCN no se habilita, el valor se dejará en blanco.

Formato de archivo CSV para contactos

La siguiente imagen es el ejemplo de un archivo de valores separados por comas (CSV) que ha cambiado de formato en Microsoft Excel. Debe crear su propia plantilla de archivo CSV específica de la empresa.

Notas y consideraciones

- Antes de importar los datos de contacto en un archivo CSV, cree un archivo de copia de seguridad de dichos datos, si existen, mediante una operación de exportación.
- Todas las exportaciones (informe, usuario, contactos) se llevan a cabo en formato de texto Unicode delimitado por tabulaciones (UTF-16LE). Todas las importaciones admiten CSV (solo para datos en inglés) y texto Unicode delimitado por tabulaciones (para datos en idiomas distintos al inglés o en varios idiomas).
- Un archivo CSV debe incluir encabezados de columna al principio del archivo. Al crear un archivo CSV con un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel, asegúrese de que los encabezados de columnas están en la primera fila de una hoja de cálculo. Los encabezados de columna deben aparecer exactamente como se especifican en la tabla de **Campos de información de contacto** que encontrará más adelante.
- Será necesario incluir alguna información de contacto tal y como se especifica en la tabla de **Campos de información de contacto** que encontrará en la página siguiente. Por tanto, debe incluir todos los encabezados de columnas para los campos obligatorios. No es necesario que incluya encabezados de columnas para campos opcionales para los que no proporcione información de contacto.
- Para asegurarse de que su archivo CSV contiene todos los encabezados de columnas necesarios, en su formato adecuado, WebEx recomienda encarecidamente que cree una plantilla de archivos CSV.
- Los campos de información de contacto en un archivo CSV no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Por tanto, puede escribir valores en letras mayúsculas, minúsculas o una combinación de ambas. Sin embargo, los valores que aparecen en la información de contacto en el sitio (como el nombre del contacto) aparecerán tal como los escriba en el archivo CSV.
- Consulte la tabla de **Campos de información de contacto** para aplicar el formato correcto de la información de contacto.
- Cuando termine de especificar la información de contacto, asegúrese de guardar la hoja de cálculo como un archivo CSV.
- Al cargar un archivo CSV, Site Administration muestra una tabla que contiene la información que especificó en el archivo. Revise toda la información detenidamente y compruebe su precisión antes de confirmar que quiere cargar el archivo.
- Si especifica cualquier dato de un contacto incorrectamente, Site Administration no podrá crear el contacto. En ese caso, Site Administration generará una lista de los contactos que no pudo crear, incluida la causa de
- cada error. Puede descargar un archivo que contenga estas grabaciones en su ordenador para tener como referencia o para corregir directamente los errores en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo creado por Site Administration, asegúrese de eliminar la última columna (etiquetada **Comentarios**) antes de cargar el archivo para generar los contactos restantes.

- Si, tras cargar un archivo CSV, desea cambiar la información especificada de uno o varios contactos, podrá editarlos individualmente en Site Administration. También puede ponerse en contacto con el administrador de su cuenta de WebEx para obtener ayuda.

Crear una plantilla de archivo CSV

Procedimiento

-
- Paso 1** Si no existen contactos en su sitio, añada manualmente al menos uno.
- Paso 2** En la barra de navegación, en **Gestionar sitio**, seleccione **Direcciones de empresas**.
- Paso 3** En la página Libreta de direcciones de la empresa, seleccione **Exportar**.
- Paso 4** Abra, en un programa de hojas de cálculo como Excel, el archivo que contiene los datos que exportó.
- Paso 5** Si únicamente desea añadir nuevos contactos, elimine todos los datos de contacto incluidos en el archivo exportado. La eliminación de estos datos no afectará a ningún contacto al cargar el archivo CSV a Site Administration.
-

Campos de información de contacto

Utilice esta opción...	Para lo siguiente...
UUID	Indica un número de identificación generado automáticamente por Site Administration para el contacto. Importante <ul style="list-style-type: none"> • Si va a añadir un nuevo contacto, no introduzca ningún dato en esta columna. Site Administration genera este número al cargar un archivo CSV. Site Administration requiere que este campo esté vacío para crear un nuevo contacto. • Si está editando un contacto existente, no modifique este número. Si modifica el número de un contacto existente, Site Administration creará un nuevo contacto con los datos de la fila en cuestión. Sin embargo, si ya hay datos de contacto obligatorios (como una dirección de correo electrónico) en un contacto del sitio, Administración del sitio no podrá crear el nuevo contacto.
DUID	Indicar un número de identificación generado automáticamente por Administración del sitio para miembros de distribución.
Name	(Obligatoria) Especifica el nombre y el apellido del contacto.
Email	(Obligatoria) Especifica la dirección de correo electrónico del contacto.
Company	(Opcional) Especifica la organización para la que trabaja el contacto.
JobTitle	(Opcional) Especifica el cargo o puesto del contacto en una organización.

Utilice esta opción...	Para lo siguiente...
URL	(Opcional) Especifica la dirección de la página web del contacto o su organización.
OffCntry	(Opcional) Especifica el número que debe marcar para llamar a un contacto que resida en otro país. Este campo debe contener solamente números.
OffLocal	(Opcional) Especifica el número de teléfono del contacto. Este campo debe contener solamente números. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos.
CellCntry	(Opcional) Especifica el número que debe marcar para llamar a un contacto que resida en otro país. Este campo debe contener solamente números.
CellLocal	(Opcional) Especifica el número de teléfono móvil del usuario. Este campo debe contener solamente números. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos.
FaxCntry	(Opcional) Especifica el número que debe marcar para llamar a un fax situado en otro país. Este campo debe contener solamente números.
FaxLocal	(Opcional) Especifica el número de fax del usuario. Este campo debe contener solamente números. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos.
Address1	(Opcional) Especifica la dirección postal del contacto.
Address2	(Opcional) Especifica información adicional sobre la dirección postal del contacto, si es necesario.
City	(Opcional) Especifica la ciudad de residencia del contacto.
State/Province	(Opcional) Especifica el estado o la provincia en la que reside el contacto.
Zip/Postal	(Opcional) Especifica el código postal de la dirección postal del contacto.
Country	(Opcional) Especifica el país de residencia del contacto.
Time Zone	Especifica la zona horaria en la que reside el contacto.
Language	Especifica el idioma que utiliza el contacto.
Locale	Especifica la configuración regional del idioma que utiliza el contacto.
UserName	(Opcional) Si este contacto tiene una cuenta en su servicio de WebEx, puede incluir el nombre de usuario del contacto en este campo. Los nombres de usuario: <ul style="list-style-type: none"> • No pueden incluir espacios ni signos de puntuación, excepto guiones bajos, guiones y puntos. • Pueden constar de un máximo de 64 caracteres.
Notas	(Opcional) Especifica cualquier información adicional acerca del contacto.

Formato de archivo CSV para valores de código de seguimiento

A continuación se muestra un ejemplo de contenido en formato de valores separados por comas (CSV). Debe crear su propia plantilla de archivo CSV específica de la empresa.

Notas y consideraciones

- Un archivo CSV debe incluir encabezados de columna al principio del archivo. Al crear un archivo CSV con un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel, asegúrese de que los encabezados de columnas están en la primera fila de una hoja de cálculo. Los encabezados de columna deben aparecer exactamente como se especifican en **Campos de información de valor de código** a continuación.
- Será necesario incluir alguna información de los códigos de seguimiento como se especifica en la tabla de **Campos de información de valor de código** que se muestra más adelante. Sin embargo, debe incluir todos los encabezados de columna, independientemente de si su información es opcional, y aplicar el formato tal y como se indica.
- Los campos de información de valor de código en un archivo CSV no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Por tanto, puede escribir valores en letras mayúsculas, minúsculas o una combinación de ambas. Sin embargo, los valores que aparecen en la lista de valores para un código de seguimiento en su sitio aparecerán tal como los escriba en el archivo CSV.
- Cuando termine de especificar valores de código, asegúrese de guardar la hoja de cálculo como un archivo CSV, que tiene una extensión .csv.
- Al cargar un archivo CSV, Site Administration muestra una tabla que contiene la información que especificó en el archivo. Revise toda la información detenidamente y compruebe su precisión antes de confirmar que quiere cargar el archivo.
- Si especifica algún valor de código incorrectamente, Site Administration no podrá añadir los valores a la lista. En ese caso, Site Administration generará una lista de los valores que no pudo añadir, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo que contenga estas grabaciones en su ordenador para tener como referencia o para corregir directamente los errores en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo creado por Site Administration, asegúrese de eliminar la última columna (etiquetada **Comentarios**) antes de cargar el archivo para generar los valores de código restantes.
- Si, tras cargar un archivo CSV, desea cambiar la información especificada para uno o varios valores de código, podrá editarlos individualmente en la página Lista de códigos de seguimiento. También puede ponerse en contacto con el administrador de su cuenta de WebEx para obtener ayuda.

Campos de información de valor de código

Utilice esta opción...	Para lo siguiente...
Índice	(Opcional) Especifica el ID de base de datos del valor de código de seguimiento. Un valor de índice debe ser un número único del 1 al 500 inclusive. Para evitar los errores que pudieran causar los números de índice, puede dejar esta columna en blanco. Si la columna Índice no contiene valores, Site Administration inserta los valores de código de manera secuencial en la página Lista de códigos de seguimiento.

Útilice esta opción...	Para lo siguiente...
Active	(Opcional) Especifica el estado del valor de código de seguimiento. Un valor debe ser Sí o No . Si deja este valor vacío, el estado se establece de forma predeterminada en Sí .
Código	(Obligatoria) Especifica el valor del código de seguimiento. El valor puede contener hasta 128 caracteres e incluir letras, números y caracteres especiales.

Zonas horarias

Las zonas horarias se muestran en un formato fácil de leer. Los elementos de menú se muestran de forma diferente en función de si las zonas horarias están o no en horario de verano (DST). El formato de menú de la zona horaria utiliza este formato:

Ubicación (<Time zone name> <DST label>" Hora", <GMT offset>)

El ejemplo siguiente muestra un formato de zona horaria tal como se visualizará:

San Francisco (hora estándar del Pacífico), GMT-08:00

Los detalles de la zona horaria se muestran a continuación.

Índice	GMT	Nombre	Ubicación	Estándar:	Horario de verano
0	-12 h	Línea de fecha	Islas Marshall		
1	-11 h	Samoa	Samoa		
2	-10 h	Hawái	Honolulu	Estándar:	Verano
3	-9 h	Alaska	Anchorage	Estándar:	Verano
4	-8 h	Pacífico	San Francisco	Estándar:	Verano
5	-7 h	Montaña	Arizona		
6	-7 h	Montaña	Denver	Estándar:	Verano
7	-6 h	Central	Chicago	Estándar:	Verano
8	-6 h	México Central	Ciudad de México	Estándar:	Verano
9	-6 h	Central	Saskatchewan		
10	-5 h	Sudamérica sudamericano	Bogotá		
11	-5 h	Este	Nueva York	Estándar:	Verano
12	-5 h	Este	Indiana	Estándar:	Verano

Índice	GMT	Nombre	Ubicación	Estándar:	Horario de verano
13	-4 h	Atlántico	Halifax	Estándar:	Verano
14	-4 h	Sudamérica Occidental	Caracas		
15	-3,5 h	Newfoundland	Newfoundland	Estándar:	Verano
16	-3 h	Sudamérica Oriental	Brasilia	Estándar:	Verano
17	-3 h	Sudamérica Oriental	Buenos Aires		
18	-2 h	Atlántico Medio	Atlántico Medio	Estándar:	Verano
19	-1 h	Azores	Azores		Verano
20	0 h	Greenwich	Casablanca		
21	0 h	Meridiano de Greenwich	Londres		Verano
22	1 h	Europeo central	Ámsterdam		Verano
23	1 h	Europeo central	París		Verano
25	1 h	Europeo central	Berlín		Verano
26	2 h	Europa oriental	Atenas		Verano
28	2 h	República Árabe de Egipto	El Cairo	Estándar:	Verano
29	2 h	Sudáfrica	Pretoria		
30	2 h	Europa oriental	Helsinki		Verano
31	2 h	Israel	Tel Aviv	Estándar:	Verano
32	3 h	Arabia Saudí	Riad		
33	3 h	Rusia	Moscú	Estándar:	Verano
34	3 h	Nairobi	Nairobi		
35	3,5 h	Irán	Teherán		
36	4 h	Arabia	Abu Dabi		
37	4 h	Bakú	Bakú	Estándar:	Verano

Índice	GMT	Nombre	Ubicación	Estándar:	Horario de verano
38	4,5 h	Estado Islámico de Afganistán	Kabul		
39	5 h	Asia Occidental	Ekaterimburgo		
40	5 h	Asia Occidental	Islamabad		
41	5,5 h	India	Bombay		
42	5,5 h	Colombo	Colombo		
43	6 h	Asia Central	Almaty		
44	7 h	Bangkok	Bangkok		
45	8 h	China	Pekín		
46	8 h	Oeste de Australia	Perth	Estándar:	Verano
47	8 h	Singapur	Singapur		
48	8 h	Taipéi	Taipéi		
49	9 h	Japón	Tokio		
50	9 h	Corea	Seúl		
51	9 h	Yakutsk	Yakutsk		
52	9,5 h	Australia Central	Adelaida	Estándar:	Verano
53	9,5 h	Australia Central	Darwin		
54	10 h	Este de Australia	Brisbane		
55	10 h	Este de Australia	Sídney	Estándar:	Verano
56	10 h	Pacífico Occidental	Guam		
57	10 h	Tasmania	Hobart	Estándar:	Verano
58	10 h	Vladivostok	Vladivostok	Estándar:	Verano
59	11 h	Pacífico Central	Islas Salomón		
60	12 h	Nueva Zelanda	Wellington	Estándar:	Verano
61	12 h	Fiyi	Fiyi		

Índice	GMT	Nombre	Ubicación	Estándar:	Horario de verano
130	1 h	Europeo central	Estocolmo		Verano
131	-8 h	México, zona del Pacífico	Tijuana	Estándar:	Verano
132	-7 h	México, región montañosa	Chihuahua	Estándar:	Verano
133	-4,5 h	Sudamérica Occidental	Caracas	Estándar:	Verano
134	8 h	Malasia	Kuala Lumpur	Estándar:	Verano



CAPÍTULO 31

Variables de la plantilla de correo electrónico

- [Variables de la plantilla de correo electrónico de Meeting Center, página 217](#)
- [Variables de la plantilla de correo electrónico de Enterprise, página 222](#)

Variables de la plantilla de correo electrónico de Meeting Center

En la siguiente tabla se muestran y definen todas las variables que se usan en las plantillas de correo electrónico de Meeting Center. Para obtener más información sobre las variables individuales utilizadas en cada plantilla, consulte la [Matriz de variables de plantilla de correo electrónico de Meeting Center](#).



Importante

- Aunque algunas variables aparecen en varias plantillas de correo electrónico, cada variable es única para su propia plantilla. Las variables no se comparten entre plantillas.
- Cada plantilla de correo electrónico contiene su propio conjunto de variables. No es posible copiar y pegar variables entre el asunto y el cuerpo del correo electrónico, ni de una plantilla a otra.

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%HostEmail%	Dirección de correo electrónico del usuario.	Varios
%ForwardSubjectDesc%	Texto en el Asunto del correo electrónico de la reunión.	Invitation to Register for a meeting
%Topic%	Tema de la reunión.	Varios
%ForwardDesc%	Texto de descripción de la reunión.	Invitation to Register for a meeting
%HostName%	Nombre completo del organizador de la reunión.	Varios
%Host Name%	Nombre completo del organizador de la reunión.	Varios

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%HostDisclaimer%	Texto de renuncia legal utilizado en el pie de página de las plantillas para organizadores de reuniones.	Varios
%Hostnumber%	Clave de organizador (número) para la reunión.	Varios
%HostNumberDes%	Descripción de la clave de organizador (número) de la reunión para el organizador alternativo.	Varios
%MeetingDateOrRecurrence%	Fecha de reunión o información recurrente, si existe.	Invitation to Register for a meeting
%TimeZone%	Zona horaria para la reunión.	Varios
%PKIDescription%	Descripción de la infraestructura de clave pública. Esto aparecerá en la plantilla solamente cuando la opción PKI esté activada para su sitio.	Invitation to Register for a meeting
%MeetingInfoURL%	URL que ofrece la información de la reunión.	Varios
%MeetingInfoInOtherTimezone%	Información de reunión proporcionada en una zona horaria distinta a la de la planificación original.	Varios
%ServiceNameURL%	URL del nombre del servicio (por ejemplo, Meeting Center).	Invitation to Register for a meeting
%HostPhone%	Número de teléfono del usuario que tiene la función de organizador.	Varios
%PromotionFreeTrialDescription%	Descripción del texto promocional para una prueba gratuita de Meeting Center.	Varios
%PromotionFreeTrialURL%	URL del texto promocional de prueba gratuita.	Varios
%EmailFooter%	Texto del pie de página personalizable utilizado en todos los correos.	Varios
%Disclaimer%	Texto de renuncia legal de Cisco WebEx utilizado en el pie de página.	Varios
%AttendeeName%	Nombre del asistente a la reunión.	Varios

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%MeetingTime%	Hora a la que está programada la reunión.	Varios
%MeetingNumber%	Número de identificación asignado a la reunión.	Varios
%Meeting Number%	Número de identificación asignado a la reunión.	Varios
%MeetingDate%	Fecha en que se realizará la reunión.	Varios
%MeetingNumberLabel%	Etiqueta de texto que precede a la variable %MeetingNumber% (p. ej., "Número de reunión:").	Varios
%MeetingNumberLabelWithValue%	Combinación de una etiqueta de número de reunión y un número de reunión.	Varios
%MeetingNumberNS%	Número de identificación asignado a la reunión (sin espacios entre números).	Varios
%MeetingPasswordLabel%	Etiqueta de texto que precede a la variable %MeetingPassword% (p. ej., "Contraseña de reunión:").	Varios
%MeetingPassword%	Contraseña de la reunión.	Varios
%PasswordDesc%	Descripción de cómo usar la contraseña.	Varios
%AlternateHostDescription%	Descripción del organizador alternativo de una reunión, si existe.	Varios
%JoinMeetingTitle4SmartPhone%	Texto del título de la reunión cuando se muestra en teléfonos inteligentes.	Varios
%TeleconferenceAttendeeDesc%	Descripción de asistentes que se unen a través de una teleconferencia.	Varios
%TeleconferenceInfoAttendeeNN%	Descripción de la unión de asistentes a través de una teleconferencia.	Varios
%UCFAttendeeVerifyPlayers%	Mensaje que pide a los asistentes que comprueben la compatibilidad con los reproductores de archivos multimedia sofisticados antes de unirse a la reunión.	Varios

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%Meeting Link%	Enlace a la página de reunión (desde la que los asistentes pueden unirse a la reunión).	Varios
%iPhoneJoinMeetingDesc%	Instrucciones para los usuarios que desean unirse a una reunión desde un iPhone.	Varios
%PKI Information%	Información acerca de la infraestructura de clave pública. Esta información estará presente cuando la opción PKI esté habilitada para su sitio.	Varios
%TeleconferenceDesc%	Descripción de la teleconferencia.	Varios
%TeleconferencingInfo%	Información acerca de la teleconferencia, incluidos los números de teleconferencia, etc.	Varios
%TeleconferenceHostDesc%	Etiqueta de texto que sigue a la información del teléfono.	Varios
%TeleconferenceInfoHostNN%	Información de teléfono.	Varios
%Recording Disclaimer%	Texto de renuncia legal de Cisco WebEx acerca de la grabación de reuniones.	Varios
%UCFHostVerifyPlayers%	Mensaje que pide a los organizadores que comprueben la compatibilidad con los reproductores de archivos multimedia sofisticados antes de unirse a la reunión.	Varios
%ConfCallModerator%	Información acerca del moderador de una llamada de conferencia.	Varios
%TeleconferenceInfoAttendee%	Información acerca del asistente a una teleconferencia.	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%ConfCallParticipant%	Información acerca del participante en una llamada de conferencia.	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%TeleconferenceInfoHost%	Información acerca del organizador de una teleconferencia.	MC Tele MeetingInfo For Host
%iCalendarText%	Información acerca de la adición de reuniones a iCalendar.	Meeting Information Updated

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%DownloadToCalendarLink%	Enlace para descargar la reunión a iCalendar.	Meeting Information Updated
%AttendeeJoinSection%	Información sobre los detalles que se deberán facilitar para que el asistente se una a la reunión.	Meeting Information Updated
%MeetingManagerSetUpDesc%	Información acerca de la configuración de Meeting Manager.	Meeting Registration Confirmed
%SetupURL%	URL para configurar Meeting Manager.	Meeting Registration Confirmed
%DateTime%	Información de fecha y hora de la reunión.	Varios
%DateTimeList%	Información de fecha y hora (es decir, la planificación) para reuniones que se hayan replanificado. Dichas reuniones requieren inscripción obligatoria.	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%PhoneContactInfo%	Número de teléfono del organizador para reuniones que han vuelto a ser planificadas.	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%ReclaimHostRole%	Texto que describe la clave de organización, que permite que el usuario reclame la función de organizador	Meeting Scheduled_mp
%ActionOnAudioMeeting%	Describe al organizador cómo iniciar la porción de audio de la reunión.	Varios
%ActionOnAudioMeetingAttendee%	Describe al asistente cómo unirse a la porción de audio de la reunión.	Varios
%TPInformationIcs%	Información de TelePresence.	Varios
%JoinByPhoneIcs%	Información de audio para el asistente, incluidos los números de teléfono para unirse al audio.	Varios
%HostMeetingPasswordIcs%	Contraseña de reunión establecida por el organizador de la reunión. Aparece en la plantilla de organizador.	MC MeetingInfo For Host (herramientas de productividad)
%HostDisclaimerIcs%	Texto de renuncia legal utilizado en el pie de página de las plantillas para organizadores de reuniones.	Varios

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%AttendeeJoinByPhoneIcs%	Información telefónica que marcar para unirse a la reunión. Aparece en la plantilla de asistente.	MC MeetingInfo For Attendee (herramientas de productividad)
%MeetingPasswordIcs%	Contraseña de reunión establecida por el organizador de la reunión. Aparece en la plantilla de asistente.	Varios
%DisclaimerIcs%	Texto de renuncia legal utilizado en el pie de página de las plantillas de los asistentes de reuniones.	Varios
%AlternateHostDescriptionIcs%	Descripción del organizador alternativo de una reunión, si existe.	MC MeetingInfo For Attendee
%HostNumberDesIcs%	Descripción de la clave de organizador (número) de la reunión para el organizador alternativo.	MC MeetingInfo For Attendee

Variables de la plantilla de correo electrónico de Enterprise

En la siguiente tabla se muestran y definen todas las variables que se usan en las plantillas de correo electrónico de Enterprise. Para obtener más información sobre las variables individuales utilizadas en cada plantilla, consulte la [Matriz de variables de plantilla de correo electrónico de Enterprise](#).

- Aunque algunas variables aparecen en varias plantillas de correo electrónico, cada variable es única para su propia plantilla. Las variables no se comparten entre plantillas.
- Cada plantilla de correo electrónico contiene su propio conjunto de variables. No se admite copiar y pegar variables de una plantilla a otra.

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%allocation queue%	Cola WebACD usada en la regla de asignación.	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Amount%	Coste total de la compra.	purchase confirmation
%ApproveURL%	URL para aprobar la solicitud de contraseña.	Password Request
%BillingEnd%	Fecha final del periodo de facturación de la suscripción al servicio.	Varios
%ChangePassword%	URL o enlace que permite que los usuarios cambien sus contraseñas.	Forgot Password Request Notification - Change Password

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%CompanyName%	Nombre de la empresa que está suscrita al servicio.	Varios
%ConfirmationUrl%	URL o enlace que permite que los usuarios confirmen sus cuentas de WebEx.	Require Confirmation Email
%ConfirmWords%	Texto que describe el proceso de confirmación de la cuenta.	Require Confirmation Email
%CurrentPath%	URL o enlace que lleva a la ruta del sistema para el administrador del sitio actual.	PE Customize Signup
%DownloadToCalendarURL%	URL o enlace para los usuarios que quieran descargar la información de reunión sin conexión para el formato de calendario que seleccionen.	Varios
%HostEmail%	Dirección de correo electrónico del usuario de Meeting.	Varios
%FullName%	Nombre completo del usuario del centro.	Access Anywhere Requested
%EndingTime%	Hora final de la reunión de pago por uso (suministrada con información de facturación posterior a la reunión).	Varios
%EndTime%	Hora final del periodo de facturación de la suscripción al servicio mensual.	PE Credit Card Monthly Invoice
%EntryLinkURL%	URL o enlace que lleva al formulario de entrada WebACD para solicitudes de cliente.	Missing WebACD Queue Email
%ErrorCode%	Código de error del evento de enrutamiento de WebACD.	WebACD Routing Error Notification Email
%FailedAccountDetail%	Detalles de cuentas no cambiadas correctamente durante el evento de administración del sitio.	Password Security Enhancements Normal Condition
%URL%	URL que lleva a un sitio web u otra ubicación.	Todos
%ComputerName%	Nombre del ordenador en el que se solicita Access Anywhere.	Access Anywhere Requested

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%FirstName%	Nombre del propietario de la cuenta de WebEx.	Varios
%Host Name%	Nombre completo del organizador de la reunión.	Varios
%HostID%	Número de ID del organizador de la reunión.	Failed Auto-Recording notification
%HostLogonName%	Nombre de conexión de usuario proporcionado con la compra de un nuevo servicio.	purchase confirmation
%HostMeetingInfoURL%	URL o enlace que permite al organizador de la reunión editar la reunión.	Varios
%hostpassword%	Contraseña proporcionada con la notificación de configuración de nueva cuenta.	Varios
%InvoiceID%	Número de factura proporcionado con el recibo de la compra.	purchase confirmation
%InvoiceNumber%	Número de factura proporcionado con el recibo de la compra.	Varios
%LastName%	Apellido del propietario de la cuenta de WebEx.	Varios
%Email Address%	Dirección de correo electrónico de contacto de la persona que está compartiendo las grabaciones de la reunión.	Share Recordings
%EmailConfirmLink%	URL o enlace que permite que el usuario confirme el cambio de dirección de correo electrónico en su cuenta de WebEx.	WebEx Account Change Confirmation
%EmailFooter%	Texto del pie de página personalizable utilizado en todos los correos.	TODAS
%ServiceURL%	URL del sitio del servicio de WebEx.	Access Anywhere Setup Information
%Username%	"El nombre de usuario para iniciar sesión en los servicios de WebEx".	Access Anywhere Setup Information

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%Status%	"Estado preliminar de un usuario que ha solicitado su inscripción en una cuenta de WebEx. El "Estado" será "Aceptar" o "Rechazar" en función del criterio de aceptación o rechazo vigente para la función de inscripción en Site Administration.	Account Signup Notification for Site Admin
%SiteURL%	URL del sitio del servicio de WebEx.	Account Signup Notification for Site Admin
%HostName%	Nombre completo del organizador de la reunión.	"Account Signup Notification for Site Admin, varias plantillas"
%StatusAction%	"Acción que llevará a cabo el administrador del sitio para la solicitud de cuenta de WebEx por parte de un usuario, ""Aceptar"" o ""Rechazar""".	Account Signup Notification for Site Admin
%SiteHomePageURL%	URL de la página de inicio del sitio de servicios de WebEx.	Account Signup Notification for Site Admin
%Subject%	Texto para usar en el asunto.	Varios
%TeleconferencingInfo%	Información de teleconferencia proporcionada para los usuarios. No se puede configurar.	Varios
%Meeting Password%	Contraseña de reunión establecida por el organizador.	Varios
%SiteBrandName%:	"URL del sitio de servicios de WebEx del cliente; por ejemplo, ""http://cliente.webex.com""".	Automated Responses to Users
%AccountPassword%	Contraseña de la cuenta de WebEx del cliente.	Automated Responses to Users
%BrandName%	"Nombre de marca del sitio de servicios de WebEx del cliente; por ejemplo, ""cliente.webex.com""".	Automated Responses to Users
%TechSupportEmailAddress%	Dirección de correo electrónico personalizable del servicio técnico de WebEx.	Automated Responses to Users
%ServiceName%	"Nombre de marca del servicio de WebEx (p.e., Meeting Center, Training Center, Support Center, etc.)".	Varios

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%AccountActivationURL%	URL donde el usuario puede activar la cuenta de WebEx.	"Automated Responses to Users Not Activated, varias"
%PpuEmail%	Dirección de correo electrónico de la persona de contacto del servicio técnico en el caso de que el usuario haya optado por una cuenta de pago por uso.	Varios
%PpuPhone%	Número de teléfono de la persona de contacto del servicio técnico en el caso de que el usuario haya optado por una cuenta de pago por uso.	Varios
%PpuSupportHours%	Horario laboral de la persona de contacto del servicio técnico en el caso de que el usuario haya optado por una cuenta de pago por usuario.	Varios
%Topic Name%	Nombre del tema para el que la grabación está disponible para reproducirla directamente desde el sitio de servicios de WebEx.	Available Recording Notification
%Recording Link%	URL o enlace donde está disponible la grabación para reproducirla desde el sitio de servicios de WebEx.	Available Recording Notification
%Recording Time%	Hora de inicio de la grabación.	Available Recording Notification
%Duration%	Duración de la grabación o la reunión.	Available Recording Notification
%Edit Recording URL%	URL para editar información de grabación y las opciones de control de reproducción.	Available Recording Notification
%Recording Info URL%	URL para ver información sobre la grabación, como las opciones para permitir que los usuarios descarguen la grabación e información relacionada.	Available Recording Notification
%Service Center%	URL del sitio del servicio de WebEx.	"Available Recording Notification, varias"
%Service Recording URL%	URL del sitio de servicios de WebEx donde los usuarios pueden ver todas las grabaciones disponibles para el sitio.	Available Recording Notification
%Topic%	Tema de la reunión.	Varios

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%MeetingDateOrRecurrence%	Fecha de la reunión o información recurrente para la reunión.	Varios
%MeetingTime%	Hora a la que está programada la reunión.	Varios
%TimeZone%	Zona horaria donde se planificó la reunión. El organizador de la reunión puede configurar la zona horaria.	Varios
%iCalendarText%	Instrucciones de texto para descargar la versión iCal de la información de reunión.	Varios
%DownloadToCalendarLink%	URL para los usuarios que quieran descargar la información de reunión sin conexión para el formato de calendario que escojan. Esta opción es necesaria para utilizar iCal con Lotus Notes.	Varios
%CreditCardLastFourDigits%	Los últimos cuatro dígitos de la tarjeta de crédito registrada del cliente.	Credit card declined for PPU Retries
%SiteAdminName%	Nombre del administrador del sitio de servicios de WebEx.	"Deactivated Account Notice, múltiple"
%DeactivatedNumber%	Número de días que la cuenta permaneció inactiva.	Deactivated Account Notice
%UserList%	Lista de cuentas de usuario en el sitio del servicio de WebEx que están desactivadas.	"Deactivated Account Notice, múltiple"
%SiteID%	ID único numérico del sitio (esta información se envía al administrador del sitio).	Email Notification for failed Critical job
%DomainID%	Dominio desde el que se ofrecen los servicios del sitio.	Email Notification for failed Critical job
%JobID%	ID de tarea (representará el ID de la tarea crítica fallida).	Email Notification for failed Critical job
%JobType%	Tipo de tarea (indica el tipo de tarea crítica con errores: importación o exportación).	Email Notification for failed Critical job
%ErrorMessage%	Mensaje de error que explica el tipo de fallo de la tarea.	Email Notification for failed Critical job

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%Request%	Nombre de la solicitud.	Varios
%Request_Status%	Estado de la solicitud.	Varios
%ExportStatusPageURL%	"URL de la página de estado de la exportación. Muestra el estado de una solicitud: En cola, En curso, Anulado o Finalizado".	Email Notification for failed Critical job
%ExportFileName%	Nombre del archivo exportado.	Email Notification for failed Critical job
%SubmitDate%	Fecha de envío de la solicitud.	Varios
%SubmitTime%	Hora a la que se envió la solicitud.	Varios
%RequestEnd%	"Estado de la solicitud de importación o exportación. En función de su solicitud, puede adquirir los siguientes estados:	Varios
%FinishDate%	Fecha en la que se concluyó el procesamiento de la solicitud enviada.	Varios
%FinishTime%	Hora a la que la solicitud enviada se terminó de procesar.	Varios
%TotalCount%	Recuento total de informes recuperados.	Varios
%FailCount%	Recuento total de informes que no se pudieron recuperar.	Varios
%DownloadCscFileURL%	Texto y URL para descargar el archivo de exportación.	Varios
%DownloadErrorLogURL%	Texto y URL para descargar el registro de errores para importarlo o exportarlo.	Varios
%AdminName%	Nombre del administrador del sitio de servicios de WebEx.	Varios
%ConfID%	ID único numérico de la conferencia en este sitio.	Varios
%ConfName%	Nombre (tema) de la conferencia.	Varios
%Date%	Fecha en que se facilitó la opinión.	Varios

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%Setup%	Texto configurable para el comentario del usuario acerca de la facilidad de configuración del servicio de reunión.	"Feedback To Host One, múltiple"
%Reliability%	Texto configurable para el comentario del usuario acerca de la fiabilidad del servicio de reunión.	"Feedback To Host One, múltiple"
%Performance%	Texto configurable para el comentario del usuario acerca del rendimiento del servicio de reunión.	"Feedback To Host One, múltiple"
%Comments%	Texto configurable para comentarios adicionales del organizador o usuario.	"Feedback To Host One, múltiple"
%Profile%	Perfil de usuario.	"Feedback To Host One, múltiple"
%ServerName%	Nombre del servidor donde se organizó la reunión.	"Feedback To Host One, múltiple"
%MeetingNumber%	Número de ID asignado a la reunión.	Varios
%Meeting Number%	Número de ID asignado a la reunión.	Audio Only For Host (herramientas de productividad)
%MeetingCost%	Coste (impuestos excluidos) de la reunión de pago por uso.	Varios
%MeetingDate%	Fecha en que se realizará la reunión.	Varios
%MonthlyFee%	Coste mensual (impuestos excluidos) para el servicio.	PE Credit Card Monthly Invoice
%N%	Número de días antes de que la contraseña temporal caduque (suministrado con una solicitud de cambio de contraseña).	Reset password
%NewEmail%	Dirección de correo electrónico de la cuenta de WebEx después de cambiar la dirección de correo electrónico.	WebEx Account Change Confirmation
%NO%	Porcentaje del espacio de almacenamiento de grabación total que queda disponible para el sitio.	Media Storage Capacity Warning
%OldEmail%	Dirección de correo electrónico de la cuenta de WebEx antes de cambiar la dirección de correo electrónico.	WebEx Account Change Confirmation

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%OptionName%	Nombre de la opción que ha cambiado el administrador del sitio.	Varios
%PassWord%	Contraseña de la cuenta de WebEx del cliente.	PE Account Activation
%PasswordOrLink%	Contraseña o enlace a la contraseña (facilitado después de restablecer la contraseña).	Reset password
%PaymentURL%	URL o enlace que permite que un cliente compre o amplíe la suscripción del servicio.	Varios
%PeopleMinutes%	Tiempo de asistencia combinado de todos los asistentes en la reunión de pago por uso.	Varios
%percentage%	Porcentaje de llamadas asignadas a la cola de WebACD.	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Personalized Message%	Mensaje que el organizador puede personalizar y que se incluye al compartir grabaciones.	Share Recordings
%ProductivityToolBenefit%	Texto que describe las ventajas de las herramientas de productividad de WebEx.	Varios
%ReactivateActMsg%	Instrucciones sobre cómo volver a activar la cuenta de WebEx bloqueada.	Locked Out Account Notice
%recursive sub-queue%	Cola secundaria asignada a la asignación recursiva a través de la regla de asignación defectuosa.	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Email%	Dirección de correo electrónico.	Varios
%Content%	Comentarios enviados por el usuario como parte de las opiniones sobre un servicio (al grupo de soporte de servicio).	Varios
%ServiceType%	El tipo de servicio de WebEx.	Varios
%SiteAdminHomePageURL%	URL o enlace a la página de inicio de administración del sitio.	Request for Service Privileges

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%StartingTime%	Hora de inicio de la reunión de pago por visión (facilitada junto con la información de facturación posterior a la reunión).	Varios
%StartTime%	Hora de inicio del periodo de facturación de la suscripción al servicio mensual.	PE Credit Card Monthly Invoice
%SubAmount%	Coste del subtotal (impuestos excluidos) de la compra.	purchase confirmation
%subtype%	Tipo de suscripción relacionado con la nueva cuenta.	Varios
%SuccessCount%	Número de cuentas no cambiadas correctamente durante el evento de administración del sitio.	Password Security Enhancements Normal Condition
%SupportEmail%	Dirección de correo electrónico del servicio técnico para el servicio de WebEx.	Varios
%SupportPhone%	Número de teléfono del servicio técnico para el servicio de WebEx.	Varios
%ServiceNameURL%	"URL del nombre del servicio (por ejemplo, MC, SC, TC, etc.)".	Varios
%SiteAdminEmail%	Dirección de correo electrónico del administrador del sitio.	Varios
%SiteAdminPhoneContactInfo%	Número de teléfono del administrador del sitio.	Varios
%ImportStatusPageURL%	"URL de la página de estado de la importación. Muestra el estado de una solicitud de importación: Pendiente, en cola, interrumpido o terminado".	Import Finished Or Aborted Notification
%ImportFileName%	Nombre del archivo para el que se produjo una solicitud de importación.	Import Finished Or Aborted Notification
%NewSuccessCountAdded%	Muestra el recuento de los nuevos registros añadidos correctamente (indica una importación correcta).	"Import Finished Or Aborted Notification, múltiple"

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%NewSuccessCountUpdated%	Muestra un recuento de los registros actualizados correctamente (indica que se ha actualizado la base de datos correctamente con los registros importados).	"Import Finished Or Aborted Notification, múltiple"
%CallInPhoneNumber%	Número de teléfono al que los invitados tienen que llamar para unirse a la reunión.	Varios
%CustomerName%	Nombre del cliente de WebEx.	Varios
%DateTime%	Fecha y hora en que la solicitud de soporte se puso en cola.	Varios
%QueueName%	Nombre de la cola para gestionar mensajes y solicitudes de soporte al cliente.	"Leave Message Email, múltiple"
%WaitTime_Tsh%	Tiempo de espera estimado para que el CSR procese y resuelva una solicitud.	"Leave Message Email, múltiple"
%CSRs%	Nombres de los representantes del servicio de soporte.	"Leave Message Email, múltiple"
%CustomerEmail%	Dirección de correo electrónico del cliente.	"Leave Message Email, múltiple"
%CustomerPhone%	Número de teléfono del cliente.	"Leave Message Email, múltiple"
%Question%	Pregunta formulada por el cliente.	"Leave Message Email, múltiple"
%FailedNumber%	Número de intentos de inicio de sesión fallidos de un usuario de WebEx.	"Locked Out Account Notice, múltiple"
%ScheduledMeeting%	Indica si el usuario tiene alguna reunión planificada.	"Locked Out Account Notice, múltiple"
%Tax%	Coste de impuestos comerciales de la compra.	Varios
%TeleconferenceCost%	Coste de la parte de teleconferencia de la reunión de pago por uso.	Varios
%TeleconferenceName%	Nombre asignado a la teleconferencia por el organizador.	Varios
%TeleconferencingMinutes%	Número de minutos de teleconferencia usados en la reunión de pago por visión.	Varios

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%TotalCost%	Coste total de la reunión de pago por visión, incluidos los costes de impuestos sobre la venta, de teleconferencia y de reunión.	Varios
%TrialEnd%	Fecha final de la suscripción de prueba al servicio de WebEx.	Varios
%UserEmail%	Dirección de correo electrónico de la cuenta de WebEx.	Varios
%UserInformation%	Información proporcionada por el usuario durante una nueva solicitud de cuenta de WebEx.	PE Customize Signup
%WaitTime_Not%	Periodo de tiempo durante el cual la solicitud esperó en la cola antes de activar la notificación.	Wait Notification Email



Etiquetas HTML y atributos seguros

- [Etiquetas HTML y atributos seguros, página 235](#)

Etiquetas HTML y atributos seguros

Cisco WebEx le permite utilizar código HTML para personalizar su marca. Por ejemplo, cuando personalice aspectos del sitio como la barra de navegación izquierda o las plantillas de correo electrónico. No se admiten etiquetas y atributos HTML que no sean seguros, ni tampoco código JavaScript.

El código HTML solo admite los siguientes atributos, etiquetas HTML y propiedades CSS seguros. En campos de URL solo se pueden introducir las URL válidas que utilizan los protocolos indicados a continuación.

Tipo de HTML	Elementos admitidos
Etiquetas	a, b, big, blockquote, body, br, button, center, cite, code, col, colgroup, dd, div, dl, dt, em, fieldset, font, form, frame, frameset, h1, h2, h3, h4, h5, h6, head, hr, html, i, iframe, img, input, label, legend, li, link, noscript, ol, option, p, pre, samp, script, select, small, span, strike, strong, style, sub, sup, table, tbody, td, textarea, tfoot, th, thead, tr, u, ul
Atributos	abbr, accesskey, align, alt, autocomplete, axis, background, bgcolor, border, cellpadding, cellspacing, char, charoff, class, cols, colspan, disabled, headers, height, href, id, lang, leftmargin, marginheight, marginwidth, media, name, nowrap, onblur, onclick, ondblclick, onfocus, onmousedown, onmouseover, onmouseup, readonly, rows, rowspan, scope, shape, size, style, title, topmargin, valign, width

Tipo de HTML	Elementos admitidos
Propiedades de CSS	_moz_resizing, azimuth, background, background-attachment, background-color, background-image, background-position, background-repeat, border, border-bottom, border-bottom-color, border-bottom-left-radius, border-bottom-right-radius, border-bottom-style, border-bottom-width, border-collapse, border-color, border-left, border-left-color, border-left-style, border-left-width, border-radius, border-right, border-right-color, border-right-style, border-right-width, border-spacing, border-style, border-top, border-top-color, border-top-left-radius, border-top-right-radius, border-top-style, border-top-width, border-width, bottom, caption-side, clear, clip, color, counter-increment, cue, cue-after, cue-before, cursor, direction, display, elevation, empty-cells, float, font, font-color, font-family, font-size, font-size-adjust, font-stretch, font-style, font-variant, font-weight, height, left, letter-spacing, line-height, list-style, list-style-image, list-style-position, list-style-type, margin, margin-bottom, margin-left, margin-right, margin-top, marker-offset, marks, max-height, max-width, min-height, min-width, mso-spacerun, orphans, outline, outline-color, outline-style, outline-width, overflow, padding, padding-bottom, padding-left, padding-right, padding-top, page, page-break-after, page-break-before, page-break-inside, pause, pause-after, pause-before, pitch, pitch-range, play-during, position, richness, right, size, speak, speak-header, speak-numeral, speak-punctuation, speech-rate, stress, table-layout, text-align, text-decoration, text-indent, text-shadow, text-transform, top, unicode-bidi, vertical-align, visibility, voice-family, volume, white-space, widows, width, word-break, word-spacing, word-wrap
Protocolo URL	https, http, ftp, tftp, ftps, sftp, mailto