



WebEx Site Administration User Guide

Primera publicación: 14 de junio de 2015

Última modificación: 15 de septiembre de 2015

Americas Headquarters

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



CONTENIDO

Configurar el sitio 1

- Cambiar los elementos que visualizan los usuarios **1**
 - Configurar declaraciones de limitación de responsabilidad **1**
 - Eliminar una declaración de limitación de responsabilidad **2**
 - Desactivar una declaración de limitación de responsabilidad **3**
 - Habilitar una declaración de limitación de responsabilidad **3**
 - Especificar un servicio y una página predeterminados para el sitio **3**
 - Cambiar la página predeterminada **4**
 - Opciones de página predeterminada **4**
 - Especificar una zona horaria predeterminada **5**
 - Especificar el número de elementos en las listas **6**
 - Configurar el planificador de reuniones predeterminado **6**
 - Cambiar la ventana de información de la reunión **7**
 - Cambiar la barra de navegación superior **8**
 - Personalizar los enlaces de navegación de la izquierda en Mi WebEx **8**
 - Personalizar los enlaces de navegación de la izquierda para todos los servicios **9**
 - Administrar plantillas de planificación **9**
 - Cambiar la plantilla de planificación predeterminada **10**
 - Mostrar u ocultar plantillas de planificación **10**
 - Eliminar plantillas de planificación **10**
 - Ocultar contenido promocional de WebEx **11**
 - Mostrar restricciones de marcación gratuita de clientes **11**
 - Activar la sala personal **12**
 - Habilitar o deshabilitar la interoperabilidad de Spark **13**
 - Activar vídeo de alta calidad en el sitio **13**
 - Habilitar vídeo de alta definición en el sitio **14**
 - Agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa **14**
 - Agregar un único contacto **14**
 - Importar contactos desde un archivo CSV **15**

Editar la información de contacto	15
Eliminar la información de contacto	16
Usar listas de distribución	16
Cambiar las acciones disponibles para los usuarios	16
Configurar opciones de teleconferencia predeterminadas	16
Configurar opciones de servicio técnico de audio predeterminadas	18
Asignar números de llamada directa predeterminados	18
Permitir la creación y edición de cuentas de audio del TSP	19
Permitir la teleconferencia de devolución de llamada interna	20
Permitir que los usuarios identifiquen a participantes internos	20
Permitir a los usuarios añadir información de la sesión a los calendarios	21
Cambiar privilegios de teleconferencia para todos los usuarios	21
Permitir a los usuarios solicitar servicios adicionales	21
Opciones de solicitud de servicio	22
Permitir a los usuarios de Cisco Unified MeetingPlace unirse a reuniones externas	23
Permitir a los usuarios descargar WebEx Connect o AIM Pro	24
Permitir a los usuarios usar mensajes de texto	24
Permitir a los usuarios utilizar la integración del telefono IP de Cisco	24
Permitir a los usuarios escoger un organizador alternativo	24
Permitir a los usuarios planificar reuniones para otros usuarios	25
Permitir a los usuarios personalizar sus salas de reuniones personales	25
Permitir que otros usuarios puedan imprimir o guardar el archivo que se está compartiendo	26
Habilitar el uso compartido de contenido con integraciones externas	26
Configurar la biblioteca de frases del chat en Remote Support	27
Cree grupos y frases de uso frecuente.	27
Asociar grupos de frases con agentes y colas	28
Permitir a los usuarios descargar las herramientas de productividad de WebEx	28
Configuración del sitio para las herramientas de productividad	28
Cambiar las opciones de administración del sitio	30
Recibir una advertencia cuando se supere la capacidad de almacenamiento del sitio	30
Administrar usuarios	31
Acerca de las cuentas de usuario	31
Permitir a los usuarios solicitar cuentas a través del sitio	32
Opciones de solicitud de servicio	33

Procesar solicitudes de inscripción	33
Agregar nuevas cuentas de usuario	34
Privilegios de usuario	35
Seleccionar colas para WebACD	36
Página Usuarios	37
Acerca de la edición de cuentas de usuario	37
Editar una cuenta de usuario individual	38
Habilitar una sala personal para el usuario	39
Cambia la URL del sitio personal de un usuario	39
Agregar un único contacto	40
Activar y desactivar cuentas de usuario	40
Reasignar grabaciones de NBR (grabación basada en red)	40
Eliminar grabaciones basadas en red (NBR) desde una cuenta	41
Configurar privilegios de cuenta de usuario	41
Configurar privilegios de cuentas individuales	42
Privilegios de las cuentas individuales	42
Configurar privilegios de todas las cuentas de usuario	43
Procesar solicitudes de contraseña	44
Procesar solicitudes de servicio	44
Enviar mensajes de correo electrónico a todos los usuarios	45
Acerca del uso de códigos de seguimiento	45
Especificar códigos de seguimiento	46
Importar valores de código de seguimiento	47
Opciones de importación y exportación de usuarios por lotes	47
Importar cuentas de usuarios de Cisco Unified MeetingPlace	48
Importar varias cuentas de usuario	48
Editar varias cuentas de usuario	49
Estado de su importación o exportación	50
Administrar Event Center	51
Actualizar configuración del sitio de Event Center	51
Opciones del sitio	52
Información sobre las plantillas de planificación de Event Center	53
Mostrar u ocultar plantillas de planificación de Event Center	54
Configurar la plantilla de planificación predeterminada de Event Center	54
Eliminar plantillas de planificación de Event Center	54

Reasignar un evento a otro organizador	55
Personalizar el formulario de registro de Event Center	55
Mis opciones personalizadas	56
Activar vídeo de alta calidad en el sitio	58
Configurar Meeting Center	59
Cambiar la página de final de la reunión	59
Opciones del sitio	60
Acerca del uso de WebEx Meetings en dispositivos móviles	61
Activar WebEx Meetings en dispositivos móviles	61
Información general sobre las plantillas de planificación de Meeting Center	62
Mostrar u ocultar plantillas de planificación de Meeting Center	62
Configurar la plantilla de planificación predeterminada de Meeting Center	63
Eliminar plantillas de planificación de Meeting Center	63
Establecer el ancho de banda máximo para vídeo	63
Activar vídeo de alta calidad en el sitio	64
Habilitar vídeo de alta definición en el sitio	64
Configurar opciones de Remote Support	67
Configurar opciones de descarga de Remote Support	67
Permitir a los clientes elegir a los agentes	68
Configurar la transmisión de vídeo para Remote Support	68
Formularios de sesión de Remote Support	69
Personalizar elementos en los formularios anteriores y posteriores a la sesión	69
Incrustar el formulario anterior a la sesión	70
Personalizar la ventana de sesión de Remote Support	71
Pestañas de estilo nuevo	72
Especificar opciones para compartir aplicaciones del CSR	73
Uso compartido de contenido web y documentos	74
Grabar automáticamente sesiones de CSR	75
Permitir intercambio contextual del chat	75
Finalización automática de sesiones inactivas	76
Personalizar instrucciones para representantes del servicio de soporte	76
Configurar opciones de Training Center	79
Comercio electrónico de Training Center	79
Introducir la información de PayPal Payflow Pro	80
Elementos de configuración: PayPal Payflow Pro	80

Introducir la información de pago a través de PayPal Express Checkout (Canadá)	81
Elementos de configuración: PayPal Express Checkout (Canadá)	81
Introducir la información de pago de PayPal Express Checkout (Estados Unidos)	82
Elementos de configuración: PayPal Express Checkout (EE. UU.)	82
Introducir la información de pago de PayPal Website Payments Pro (Reino Unido)	83
Configuración de PayPal Website Payments Pro (Reino Unido)	83
Cambiar entre los modos prueba y producción	84
Añadir y eliminar cupones de descuento	84
Ampliar las fechas de los cupones de descuento	85
Introducir la información de la empresa	85
Personalizar la página de tarjeta de crédito	86
Configurar las opciones de correo electrónico de Training Center	86
Administrar plantillas de correo electrónico	87
Plantillas de correo electrónico	87
Personalizar plantillas de correo electrónico	87
Restaurar a la plantilla de correo electrónico predeterminada	88
Qué son las plantillas de CMR Hybrid	88
Administrar la seguridad del sitio	91
Configurar opciones de seguridad	91
Opciones de seguridad	92
Especificar la configuración de inicio de sesión único	96
Activar la autenticación delegada de socio	96
Ver certificados	97
Especificar criterios de contraseña segura	97
Usar caracteres concretos en las contraseñas	98
Opciones de criterios de contraseña segura para reuniones	98
Activar certificados digitales (PKI)	99
Administrar un certificado raíz	100
Asignar un certificado a un tipo de sesión	100
Administrar tipos de sesiones	101
Acerca de los tipos de sesión	101
Acerca de las funciones de los tipos de sesión	102
Crear tipos de sesión personalizada	105
Crear un tipo de sesión de Cisco Unified Videoconferencing	106
Activar un tipo de sesión para una cuenta de organizador	107

Activar un tipo de sesión para todos los usuarios nuevos	107
Cambiar un tipo de sesión personalizada	108
Activar o desactivar un tipo de sesión personalizado	108
Configurar opciones de Remote Access	109
Acerca de las opciones de Remote Access	109
Configurar el ordenador en Remote Access	110
Configuración del agente de Remote Access para el servidor proxy	110
Configurar opciones de instalación predeterminadas	111
Valores de instalación predeterminados	111
Enviar el enlace del programa de instalación de Remote Access a los usuarios	112
Descargar el programa de instalación del agente de Remote Access	113
Instalador silencioso para instalar Remote Access	114
Usar un instalador silencioso para instalar Remote Access	115
Especificar opciones de seguridad de Remote Access	116
Cambiar el código de acceso o las opciones de autenticación telefónica de los grupos de Remote Access	116
Cambiar el código de acceso o las opciones de autenticación telefónica para ordenadores de Remote Access	117
Cambiar el alias o la descripción de un ordenador remoto	117
Administrar grupos de ordenadores de Remote Access	118
Crear grupos de Remote Access	118
Asignar ordenadores y grupos de Remote Access a representantes del servicio de soporte	118
Cambiar el nombre o la descripción de un grupo	118
Reorganizar ordenadores o grupos	119
Eliminar un ordenador o grupo	119
Supervisar sesiones de Remote Access	119
Especificar visualización y colores predeterminados de Remote Access	120
Configuración de visualización y color	120
Configurar las opciones de Access Anywhere	123
Requerir aprobación para configurar Access Anywhere	123
Procesar solicitudes de Access Anywhere	124
Ver lista de ordenadores remotos de Access Anywhere	124
Finalizar una sesión de Access Anywhere de un usuario	125
Quitar un ordenador remoto de una cuenta de usuario	125

Administrar WebACD 127

Crear una nueva cola 127

Opciones de la pestaña Configuración 128

Opciones de la pestaña Usuarios 130

Opciones de la pestaña Formulario de entrada 131

Opciones de la pestaña Enlace de entrada 132

Opciones de la pestaña Reglas 132

Uso de reglas de enrutamiento 133

Uso de reglas de asignación 133

Opciones de reglas 134

Opciones de enrutamiento de terceros 136

Editar una cola 137

Añadir nuevos campos al formulario de entrada 137

Reorganizar campos en el formulario de entrada 138

Acerca de la cola personal 138

Editar la cola personal 138

Opciones de la pestaña Configuración (cola personal) 139

Administrar formularios Dejar mensaje 140

Información sobre los formularios de dejar un mensaje 140

Crear un nuevo formulario Dejar mensaje 141

Añadir nuevos campos al formulario Dejar mensaje 141

Reorganizar campos en el formulario Dejar mensaje 142

Opciones de la página Crear nuevo formulario 142

Opciones de la página Editar formulario 142

Opciones de Cambiar orden 143

Opciones de cuadro de texto 143

Opciones de casillas de verificación 144

Opciones de botones de opción 144

Opciones de lista desplegable 145

Asignar un formulario Dejar mensaje a una cola 145

Generación de informes 147

Información sobre los informes 147

Página Mostrar informe 147

Ver informes de uso 149

Ver informes de uso de almacenamiento de grabaciones 149

- Ver informes de uso de almacenamiento por usuario 150
- Ver informes del escritorio de Event Center 150
- Ver informes de Support Center 151
- Ver informes de Training Center 151
- Ver informes de Remote Access 152
- Ver informes de Access Anywhere 152
- Ver informes de WebACD 152
- Ver informe de reuniones en curso 153
- Administrar informes de Event Center 153
 - Personalizar los informes del escritorio de Event Center 153
 - Crear un nuevo informe de Event Center 154
 - Abrir un informe de Event Center guardado 154
 - Descargar informes de Event Center 155
 - Editar un informe de Event Center guardado 155
 - Eliminar informes de Event Center 156
- Usar códigos y atributos HTML seguros 157**
 - Etiquetas y atributos HTML seguros 157
- Referencia del formato de archivo CSV 159**
 - Formato de archivo CSV para cuentas de usuario 159
 - Crear una plantilla de archivo CSV 160
 - Campos de información de cuenta 161
 - Formato de archivo CSV para contactos 182
 - Crear una plantilla de archivo CSV 183
 - Campos de información de contacto 184
 - Formato de archivo CSV para valores de código de seguimiento 185
 - Zonas horarias 186
- Variables de la plantilla de correo electrónico 191**
 - Variables de la plantilla de correo electrónico de Meeting Center 191
 - Variables de la plantilla de correo electrónico de Enterprise 195



Configurar el sitio

- [Cambiar los elementos que visualizan los usuarios, página 1](#)
- [Cambiar las acciones disponibles para los usuarios, página 16](#)
- [Cambiar las opciones de administración del sitio, página 30](#)

Cambiar los elementos que visualizan los usuarios

Modifique la configuración para que el sitio proporcione una experiencia personalizada de WebEx. Elija la configuración que ofrezca más valor a sus usuarios.

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 guarde 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 el 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 previsualizar 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 del explorador.
- 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**.
-

Especificar un servicio y una página predeterminados para el 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 al 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 opciones:

- **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 predeterminada

Opciones de 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.
Búsqueda	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 el 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.

Opción	Descripción
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.
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.
Iniciar 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 listada	Muestra una página en la que los asistentes a la reunión pueden unirse a sesiones de formación no listadas.
Iniciar una sesión no planificada	Muestra una página en la que el organizador puede iniciar instantáneamente una sesión de formación.

Especificar una zona horaria predeterminada

Establezca una zona horaria predeterminada para el 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 si seleccionan 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 de las zonas horarias en correos electrónicos y páginas web, marque 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 vaya a mostrar en el cuadro **Número de listados por página**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

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 o Lotus Notes y planifiquen reuniones a través de 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 la 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 la teleconferencia.

Para crear una nueva plantilla, puede utilizar Microsoft PowerPoint para 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 plantilla) al planificar una reunión.

No modifique ni elimine la agenda ni la información de la reunión 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 pestaña 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 Administración del sitio.
 - 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 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.
-

Cambiar la barra de navegación superior



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

Puede cambiar el orden en que aparecen los botones en la barra de navegación que aparece en la parte superior del 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 el sitio, aparecerá entre paréntesis ().
- Paso 3** Si desea incluir los servicios que no estén activados en el sitio en la lista, active la casilla **Mostrar los servicios no activados para este sitio**.
Administración del sitio solo resulta visible para organizadores con privilegios de Administración del sitio.
- 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 en 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 de 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**.
-

Administrar plantillas de planificación

Los organizadores que habitualmente planifiquen sesiones de WebEx con la misma información (como el código de seguimiento, asistentes, etc.) podrán utilizar 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 el sitio podrán elegir hacer que las nuevas plantillas de planificación estén 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 opciones:

- **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 Seleccione **Actualizar configuración del sitio**.

Mostrar u ocultar plantillas de planificación

Procedimiento

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

- **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 Seleccione **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 opciones:
- **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)**.
-

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 el contenido promocional de esas páginas.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione una de las siguientes opciones:
- **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 **Página de promoción**.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

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**.
- Vaya a la ubicación del archivo y selecciónelo.
 - Seleccione **Abrir**.
- Paso 6** Seleccione **Actualizar**.
-

Activar la sala personal

Tras habilitar la función Sala personal en el 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**, marque la casilla de verificación **Activar sala personal** (si está habilitada, puede activar o desactivar esta opción para cada usuario).
- Paso 3** Defina los ajustes de configuración opcionales siguientes:
- **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 configurar **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 Spark

Habilite la interoperabilidad de Spark para ofrecer a los organizadores de WebEx una manera fácil de añadir automáticamente una sala de Spark a su reunión. Las salas de 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 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 Spark, en la sección **Opciones del sitio**, seleccione **Utilizar la página predeterminada con marca de WebEx** y, a continuación, active la casilla de verificación **Mostrar contenido promocional**. Para deshabilitar esta función, desactive la casilla de verificación **Mostrar contenido promocional**.
- Paso 7** Seleccione **Actualizar configuración del sitio**.
-

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 habilitada 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**.
-

Habilitar 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 habilitada 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**.
-

Agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa

Puede utilizar Administración del sitio para mantener una lista de los contactos de su organización. Los organizadores de las sesiones de WebEx pueden seleccionar los nombres al invitar a los asistentes de la reunión. Para añadir contactos a la libreta de direcciones de la empresa, puede añadir contactos individualmente o importar varios de un archivo CSV.

Agregar un único contacto

Utilice este procedimiento para añadir un contacto nuevo a la libreta de direcciones de la empresa al 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 **Agregar**.
-

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, Administración del sitio generará una lista de registros con los contactos que no pudo crear, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo que contenga estos registros en su ordenador para tenerlos como referencia o para corregir directamente los errores en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo creado por Administración del sitio, elimine la última columna (etiquetada como "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** Marque 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 contenga 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**.
-

Cambiar las acciones disponibles para los usuarios

Puede configurar varias opciones para cambiar el comportamiento predeterminado del sitio del servicio de WebEx.

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 el 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 del sitio.
 - **Audioconferencia 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 planifican sesiones. Es posible que algunas de las opciones indicadas no estén disponibles en el sitio.

Paso 5 Desplácese hasta el final de la página y seleccione **Actualizar** para guardar los 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 active o desactive las casillas de verificación siguientes para las **Opciones de servicio técnico de audio predeterminadas**.

- 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 el sitio.
- Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir la creación y edición de cuentas de audio del TSP

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

Antes de comenzar

El audio del proveedor de servicios de telefonía (TSP) es una función opcional que WebEx debe proporcionar al 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 la cuenta e instrucciones sobre cómo configurar el audio del TSP en el 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 \(CMR\) Hybrid](#) 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 incluya en la 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**.

Permitir que los usuarios identifiquen a participantes internos

Cuando se incluye en el 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 de la reunión y los informes donde aparezca el nombre.

Esta función solo está disponible para organizaciones que permiten el uso de SSO.

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 la 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 el sitio y mostrar el botón **Añadir a Mi calendario** en la página de información de la sesión de WebEx (iCalendar es un formato de calendario estándar). Con iCalendar, los usuarios pueden compartir información del 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**.
-

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**.
-

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 el 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 aparecerá 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 todos los administradores del sitio para que las consideren.</p>

Opción	Descripción
Administradores de sitios seleccionados	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, escriba en el cuadro la dirección de correo electrónico de ese administrador del sitio.

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

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center. Puede establecer 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 el 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 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**.
-

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 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 IP de Cisco**.
- 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**, marque la casilla de verificación **Los usuarios pueden permitir a otros usuarios planificar reuniones en su nombre**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir a los usuarios personalizar sus salas de reuniones personales

- Cuando se permite a los usuarios personalizar los encabezados de la sala de reuniones personales, aparece la opción **Personalizar área de encabezado** en la página Mi perfil de cada usuario.
- Si posteriormente cambia la ubicación de la imagen del encabezado y un usuario ya ha cargado otra imagen, la imagen se mueve a la nueva ubicación especificada.
- Un usuario siempre podrá añadir un mensaje de bienvenida y una imagen en la página de la sala de reuniones personales, aunque no haya seleccionado esta opción. Esta opción proporciona al usuario la capacidad adicional de añadir una imagen de propaganda en la parte superior de la página.

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 **Permitir al organizador personalizar la sala de reuniones personales**.
- Paso 3** En la lista desplegable, especifique dónde desea que aparezca el encabezado de la columna en la página Sala de reuniones personales (puede situarse encima, debajo o en lugar del encabezado existente).
- Paso 4** 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**, 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 archivos durante el uso compartido.
-

Habilitar el uso compartido de contenido con integraciones externas

Puede habilitar el uso compartido de contenido del iPad y decidir si se vaciará o no automáticamente la caché de los archivos compartidos recientemente de los usuarios. La casilla de verificación no estará activada de forma predeterminada; 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 la biblioteca de frases del chat en 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 las utilicen durante las 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** Crear grupos y frases de uso frecuente
- Paso 4** Asocie grupos de frases con agentes y colas.
-

Cree 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 el nombre del 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 el nombre de la frase.
- Paso 5** Escriba el contenido de la frase en el campo **Frase**.
Puede seleccionar varias opciones del menú desplegable para incluir en la frase.
- Paso 6** Para copiar una frase de uso frecuente, seleccione **Copiar desde...**
- Paso 7** Seleccione la frase y editela 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 el grupo y asociarlo con todos los agentes y colas, marque 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**.
-

Permitir a los usuarios descargar las herramientas de productividad de WebEx

Puede mostrar la página Herramientas de productividad cuando los organizadores inicien sesión en el 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**, active 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**.
-

Configuración del sitio para las herramientas de productividad

En la página **Herramientas de productividad**, puede configurar los elementos Opciones de instalación, Integraciones, Sugerencias de información de las herramientas de productividad, Reunirse ahora, Integraciones con MI y Plantillas.

Opciones de instalación

Tiene estas opciones:

- Mostrar instalación de las herramientas de productividad 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 las 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 contextual del explorador de Microsoft Windows
- Los siguientes programas de mensajería instantánea:
 - AOL Instant Messenger (AIM)
 - Google Talk
 - Lotus Sametime
 - Skype
 - Windows Messenger
 - Yahoo Messenger
- Mozilla Firefox
- Integración con Access Anywhere



Nota

- Las funciones y los parámetros individuales de los programas y las características que están integrados no se pueden configurar ni ocultar. Por ejemplo, cuando está activada la integración de las herramientas de productividad con Microsoft Outlook, no puede alterar ni ocultar qué opciones de reunión aparecen para los organizadores al realizar la planificación.
- 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 información de las herramientas de productividad

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

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

Reunirse ahora

Puede cambiar la configuración de las siguientes opciones:

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

Plantillas

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

Cambiar las opciones de administración del sitio

Puede modificar varias opciones de la administración del sitio como el espacio de almacenamiento asignado a los usuarios y la configuración del organizador de los eventos.

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

El 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 el 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 Administración del sitio.

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 quiera recibir un mensaje de advertencia.
 - Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-



CAPÍTULO 2

Administrar usuarios

- [Acerca de las cuentas de usuario, página 31](#)
- [Permitir a los usuarios solicitar cuentas a través del sitio, página 32](#)
- [Procesar solicitudes de inscripción, página 33](#)
- [Agregar nuevas cuentas de usuario, página 34](#)
- [Página Usuarios, página 37](#)
- [Editar una cuenta de usuario individual, página 38](#)
- [Habilitar una sala personal para el usuario, página 39](#)
- [Cambia la URL del sitio personal de un usuario, página 39](#)
- [Agregar un único contacto, página 40](#)
- [Activar y desactivar cuentas de usuario, página 40](#)
- [Reasignar grabaciones de NBR \(grabación basada en red\), página 40](#)
- [Eliminar grabaciones basadas en red \(NBR\) desde una cuenta, página 41](#)
- [Configurar privilegios de cuenta de usuario, página 41](#)
- [Procesar solicitudes de contraseña, página 44](#)
- [Procesar solicitudes de servicio, página 44](#)
- [Enviar mensajes de correo electrónico a todos los usuarios, página 45](#)
- [Especificar códigos de seguimiento, página 46](#)
- [Opciones de importación y exportación de usuarios por lotes, página 47](#)

Acerca de las cuentas 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.

Tipo de cuenta de usuario	Descripción
Administrador del sitio	Permite a los usuarios organizar sesiones y utilizar Administración del sitio.
Administración del sitio: Solo ver	Permite a los usuarios ver, pero no cambiar, la información en Administración del sitio.
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 incorpora la opción de licencias simultáneas, puede añadir el número de cuentas de usuario que desee, si bien su contrato limitará el número de usuarios que pueden organizar sesiones simultáneamente o asistir a ellas. Si tiene dudas sobre las 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 esta función, los usuarios podrán solicitar cuentas a través del sitio de WebEx.

También puede añadir una o varias cuentas de usuario a través de Administración del sitio.

Permitir a los usuarios solicitar cuentas a través del sitio

Utilice este procedimiento para mostrar un formulario de inscripción de cuenta en el 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**.
-

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>webex.com</p> <p>Puede emplear un asterisco para indicar que se puede sustituir cualquier carácter por una parte de un nombre de dominio:</p> <p>*.webex.net</p> <p>Para especificar varios dominios, separe cada uno con comas (pero sin espacios).</p> <p>webex.com, *.webex.net, webex.org</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>webex.com</p> <p>Puede emplear un asterisco para indicar que se puede sustituir cualquier carácter por una parte de un nombre de dominio:</p> <p>*.webex.net</p> <p>Para especificar varios dominios, separe cada uno con comas (pero sin espacios).</p> <p>webex.com, *.webex.net, webex.org</p>
Todos los administradores del sitio	<p>Seleccione esta opción para que todas las solicitudes que se rechazan automáticamente se envíen a todos los administradores del 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, escriba en el cuadro la dirección de correo electrónico de ese administrador del sitio.</p>

Procesar solicitudes de inscripción

Si el sitio del servicio de WebEx de su organización incluye la función de inscripción en cuentas, 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 del 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 asistente.
Estos enlaces aparecen solamente si uno o más usuarios han solicitado una cuenta (de organizador o de asistente) en el sitio.
- Paso 3** Para aceptar una o más solicitudes de inscripción, marque 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, marque la casilla de verificación de cada solicitud que quiera rechazar y, a continuación, seleccione **Rechazar**.
Administración del sitio envía un mensaje de correo electrónico a la persona que solicitó una cuenta, en el que se indicará si su solicitud fue aprobada o rechazada.
-

Agregar nuevas cuentas de usuario

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Añadir usuario**.
- Paso 2** En la página **Añadir 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 Administración del sitio.
 - **Administración del sitio - Solo ver:** los usuarios pueden ver, pero no modificar, información en Administración del sitio.
 - **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 del 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 **Agregar**.

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. Para obtener más información sobre la creación de tipos de servicio, consulte Acerca de los tipos de sesión.
Seguridad	Configure las condiciones para restablecer la contraseña y de bloqueo de la cuenta.
Editor de grabación	Selecciónelo para permitir que los usuarios editen grabaciones de sesiones de Cisco WebEx.
Vídeo de alta calidad	Habilitar configuración de vídeo. Para activar el vídeo de alta calidad, debe activar el vídeo de alta definición.
Sala de reunión de colaboración (solo Meeting Center)	Habilitar Collaboration Meeting Rooms (CMR), cuando esté disponible en el sitio. Cuando se habilita CMR para el usuario, también se habilita la sala personal. 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 podrá considerar cifrada.
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.
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 webcast que quiere activar, Básico o Administrador del sitio.
Mi WebEx	Seleccione cada tipo de página Mi WebEx que quiera activar para este usuario. Asimismo, introduzca la cantidad de almacenamiento de grabación y de archivos y los ordenadores que desee asignar a este usuario.

Privilegio	Descripción
Remote Support	<p>Si ha activado Remote Support para este usuario, indique lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los colores y la vista predeterminados de la 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	<p>Si ha activado Remote Access para este usuario, indique lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los ordenadores asignados al usuario. • Los colores y la vista predeterminados de la 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.
Administración del sistema	Active la administración del sistema para ver y editar perfiles.
Service Desk	Active Service Desk para ver y editar funciones.
Preferencias de WebACD	<p>Si ha activado WebACD para este usuario, indique si el usuario es un agente, un administrador o ambos. Para dar servicio a una cola de tipo Devolverme la llamada, el usuario deberá tener privilegios de telefonía. A fin de 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 y si este puede aceptar solicitudes entrantes de Remote Support. • Un agente y si este puede asignar automáticamente todas las colas o solo las especificadas de Remote Support. • Un administrador y los agentes y las colas que pueda supervisar. • Un administrador y si este puede asignar automáticamente todas las colas o solo las especificadas de Remote Support. • Un gestor y si este puede asignar automáticamente a todos los agentes de Remote Support.

Seleccionar colas 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**.
-

Página Usuarios

Utilice esta página para realizar las tareas siguientes de gestión de usuarios:

- Buscar una cuenta de usuario por ID o dirección de correo electrónico
- Localizar a un usuario mediante la función de índice
- Filtrar los resultados para mostrar solamente cuentas activas
- Filtrar los resultados por tipo de cuenta
- Ordenar los resultados
- Seleccionar los tipos de reuniones que un usuario pueda organizar
- Especificar Mi WebEx **Std** o **Pro** para un usuario
- Seleccionar una cuenta de usuario para ver y modificar

Acercas de la edición de cuentas de usuario

Es posible cambiar la siguiente información de cuenta de usuario total o parcialmente, en función del tipo de cuenta:

- Nombre y apellidos.
- Nombre de usuario y contraseña.

- URL de la sala personal.
 - Dirección de correo electrónico.
 - Idioma: idioma del texto que aparece en el sitio del servicio de WebEx.
 - Privilegios de la reunión: tipos de reunión que puede organizar el usuario.
 - Privilegios de organizador: determina si el usuario puede organizar reuniones, utilizar Administración del sitio o únicamente asistir a reuniones.
 - Servicio Mi WebEx: opciones de la cuenta de usuario a las que el usuario puede acceder y que puede utilizar en la sección Mi WebEx propia del sitio, incluidas la libreta de direcciones, el almacenamiento de archivos, el perfil de usuario, la lista de reuniones planificadas, los informes, el registro de almacenamiento, Access Anywhere y la página Reuniones personales.
 - Privilegios de telefonía: tipos de servicios de teleconferencia que un usuario puede utilizar cuando organiza una reunión o una sesión de formación. Por ejemplo, llamada directa, devolución de llamada, VoIP integrada, etc.
 - Privilegio de uso del editor de grabación de WebEx: determina si el usuario puede descargar el editor de grabación de WebEx para editar grabaciones realizadas con la grabadora de WebEx.
 - Números de teléfono e información de la dirección.
 - Si la cuenta de usuario está activa o inactiva.
 - Preferencias de Webcast, Mi WebEx, Remote Support, Remote Access, System Management, Service Desk y WebACD.
- Puede editar cuentas de usuario de una en una o varias a la vez con el proceso de importación y exportación de usuarios.

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 directorios está activada en el 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 búsqueda o índice para buscar la cuenta de usuario.
 - Paso 3** (Opcional) Para activar o desactivar una cuenta de usuario, habilite o inhabilite la casilla **Activar** contigua 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**.
-

Habilitar una sala personal para el usuario

Este procedimiento solo se aplica a Meeting Center.

**Nota**

- Collaboration Meeting Rooms (CMR) debe estar activado en el sitio para que esté disponible para los usuarios.
- Cuando se crea una cuenta, se puede habilitar una sala personal para el usuario.
- El cifrado completo y el cifrado PKI no son compatibles con las reuniones de CMR.
- 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 podrá considerar cifrada.

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**, active la casilla de verificación **Sala de reunión de colaboración**.
- Paso 5** Active la casilla de verificación **Sala personal**.
- Paso 6** (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 7** 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://hmt30.qa.webex.com/meet/>**, introduzca el cambio en la URL.
- Paso 5** Seleccione **Actualizar**.

Agregar un único contacto

Utilice este procedimiento para añadir un contacto nuevo a la libreta de direcciones de la empresa al 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 **Agregar**.

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 del sitio del servicio de WebEx mediante Administración del sitio. 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, habilite o deshabilite la casilla **Activa** contigua a la cuenta y, a continuación, seleccione **Enviar**.

Paso 4 Seleccione **Enviar**.

Reasignar grabaciones de NBR (grabación basada en red)

Puede reasignar grabaciones basadas en red desde una cuenta de usuario a otra. Esto podría ser necesario cuando desactive una cuenta de usuario que tenga grabaciones importantes.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.
- Paso 2** Busque la cuenta de usuario y seleccione el enlace correspondiente.
- Paso 3** Desplácese hasta la sección **Mi WebEx**.
- Paso 4** Seleccione **Reasignar grabaciones de NBR**.
- Paso 5** En la página **Reasignar grabaciones de NBR**, seleccione la cuenta de usuario que recibirá las grabaciones y confirme la reasignación.
- Paso 6** Seleccione **Actualizar**.
-

Eliminar grabaciones basadas en red (NBR) desde una cuenta

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.
- Paso 2** Busque la cuenta de usuario y seleccione el enlace correspondiente.
- Paso 3** Desplácese hasta la sección **Mi WebEx**.
- Paso 4** Seleccione **Eliminar grabaciones de NBR**.
- Paso 5** Confirme que desea eliminar las grabaciones de NBR.
- Paso 6** Seleccione **Actualizar**.
-

Configurar privilegios de cuenta de usuario

Puede configurar las asignaciones de privilegios de una cuenta de usuario en cualquier momento si especifica lo siguiente:

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

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

Configurar privilegios de 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**.
-

Privilegios de las cuentas individuales

Privilegio	Descripción
Servicio	Servicios de WebEx como Meeting Center, Training Center, etc.
Tipo de sesión permitido	Un conjunto predeterminado de características y opciones. Para obtener más información sobre cómo crear tipos de servicio.
Seguridad	Configure las condiciones para restablecer la contraseña y de bloqueo de la cuenta.
Editor de grabación	Seleccione esto para permitir que los usuarios editen sus grabaciones de sesiones de WebEx.
Meeting Center	Si ha activado Meeting Center para este usuario y la opción de integración de Cisco Unified MeetingPlace está activada en el sitio, seleccione Permitir asistentes externos para permitir a este usuario invitar a asistentes situados en la red pública de Internet al planificar una reunión. El usuario puede escoger no marcar esta opción, que permitiría que solo los asistentes de la misma red interna se unieran a la reunión.
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 webcast que quiere activar, Básico o Administrador del sitio.

Privilegio	Descripción
Mi WebEx	Seleccione cada tipo de página Mi WebEx que quiera 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 de la 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 de la 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.
Administración del sistema	Active la administración del sistema para ver y editar perfiles.
Service Desk	Active Service Desk para ver y editar funciones.
Preferencias de WebACD	Si ha activado WebACD para este usuario, indique su función: <ul style="list-style-type: none"> • Un agente y el número de sesiones simultáneas que puede gestionar dicho agente. • Un agente y si este puede asignar automáticamente todas las colas o solo las especificadas de Remote Support. • Un administrador y los agentes y las colas que pueda supervisar. • Un administrador y si este puede asignar automáticamente todas las colas o solo las especificadas de Remote Support. • Un gestor y si este puede asignar automáticamente a todos los agentes de Remote Support.

Configurar privilegios de todas las cuentas de usuario



Nota

Este proceso por lotes afecta a todas las cuentas de usuario del sitio web.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Privilegios de usuario**.
 - Paso 2** En la página **Editar privilegios**, en la sección **Cambiar privilegios de reunión para todos los usuarios**, seleccione los privilegios que desea activar o desactivar para todos los usuarios.
 - Paso 3** En la sección **Cambiar privilegios de Mi WebEx para todos los usuarios**, seleccione los privilegios que desea activar o desactivar para todos los usuarios.
 - Paso 4** En la sección **Cambiar privilegios de teleconferencia para todos los usuarios**, seleccione los privilegios de teleconferencia que desea activar para todos los usuarios.
 - Paso 5** Seleccione **Enviar**.
-

Procesar solicitudes de contraseña

Si los usuarios olvidan sus contraseñas y ha activado la opción Ayuda para conexión, pueden solicitarla a través de la 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 del sitio**.
 - Paso 2** En la página **Información del sitio**, seleccione el enlace **Solicitudes de nueva contraseña**. Este enlace aparece solamente si uno o más usuarios han solicitado sus contraseñas.
 - Paso 3** Active 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, a través de Administración del sitio se 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.
-

Procesar solicitudes de servicio

Este procedimiento solo se aplica a los sitios de Enterprise Edition. Si ha activado la opción de permitir a los usuarios solicitar más servicios, utilice este proceso para aceptar o rechazar solicitudes de servicio.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Información del sitio**.
- Paso 2** En la página **Información del sitio**, seleccione el enlace **Solicitudes de nuevos privilegios**.

Este enlace aparece solamente si uno o más usuarios que tienen una cuenta en el sitio han solicitado privilegios de organizador para un servicio adicional.

- Paso 3** En la sección **Servicio solicitado**, active la casilla de verificación de todas las solicitudes de servicio que desee procesar.
- Paso 4** Seleccione **Aceptar** o **Rechazar**.
Administración del sitio envía un mensaje de correo electrónico a la persona que solicitó el servicio en el que se indica si su solicitud fue aprobada o rechazada.
-

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 aparecerá 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.
-

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 registren 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, los cuales se pueden obtener para el sitio del servicio de WebEx. Puede utilizar los datos de estos informes para fines tales como la contabilización de costes u otros procesos de facturación interna.

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

- Proporcionar un valor de código en sus perfiles de usuario.
- Proporcionar un valor de código al planificar 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 Administración del sitio. 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.

Especificar códigos de seguimiento

Puede especificar códigos de seguimiento que le permiten rastrear el uso del 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 el sitio del servicio de WebEx:

- **Página Mi perfil:** la 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:
 - Si escribe los valores de código para crear una lista de ellos, 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 los cambios.

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 Administración del sitio.



Nota

- Si especifica algún valor de código incorrectamente, Administración del sitio no podrá añadir los valores a la lista. En ese caso, Administración del sitio generará una lista de los valores que no pudo añadir, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo que contenga estos registros en su ordenador para tenerlos como referencia o para corregir directamente los errores en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo creado por Administración del sitio, asegúrese de eliminar la última columna (etiquetada como **Comentarios**) antes cargar el archivo para generar los valores de código restantes.
- Si, tras cargar el archivo CSV, desea cambiar la información especificada de 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.

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 Administración del sitio. Administración del sitio utiliza la información del archivo para crear cuentas de usuario.
Exportar	Seleccione este botón para iniciar la exportación de usuarios desde Administración del sitio. 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

La implementación de Cisco Unified MeetingPlace puede que incluya una integración del servicio de directorios. 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 la integración del servicio de directorios.

No se deberá actualizar ni crear cuentas de usuario si la integración del servicio de directorios está activada en el sitio. Siga todas las instrucciones que se le proporcionaron para la 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 el 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, Administración del sitio no podrá crear la cuenta. Administración del sitio generará una lista de las cuentas que no pudo crear para cada error.
- Si Administración del sitio 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 Administración del sitio.

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 al 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, Administración del sitio no podrá crear la cuenta. Administración del sitio generará una lista de las cuentas que no pudo crear para cada error.
 - Si Administración del sitio 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 Administración del sitio.
 - 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 y se mostrará un mensaje de recepción de la 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 la tarea de exportación y número de solicitud del trabajo. Puede detener la exportación si selecciona **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 incluido correctamente y, a continuación, seleccione **Aceptar**.
-

Estado de su importación o exportación

La importación o exportación por lotes puede tardar bastante tiempo. Habrá una página de resumen de la exportación e importación que mostrará 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 mostrará 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 errores 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 Event Center

- [Actualizar configuración del sitio de Event Center, página 51](#)
- [Información sobre las plantillas de planificación de Event Center, página 53](#)
- [Reasignar un evento a otro organizador, página 55](#)
- [Personalizar el formulario de registro de Event Center, página 55](#)
- [Activar vídeo de alta calidad en el sitio, página 58](#)

Actualizar configuración del sitio de Event Center

Procedimiento

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

Opciones del sitio

Opción	Descripción
Página de bienvenida predeterminada del organizador	<p>Especifica la página que se vaya a mostrar a los organizadores de la reunión cuando esta finalice. Elija una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la página predeterminada con marca de WebEx: se utiliza para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar contenido promocional de las 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>
Página de bienvenida predeterminada del asistente	<p>Especifica la página que vaya a mostrar a los asistentes a la reunión cuando esta finalice. Elija una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la página predeterminada con marca de WebEx: se utiliza para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar contenido promocional de las 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	<p>Para mostrar contenido promocional de las pruebas gratuitas de WebEx en la página que los organizadores y asistentes utilizan para unirse a reuniones, seleccione Mostrar contenido promocional.</p>
Invitación por correo electrónico	<p>Si desea mostrar contenido promocional de las pruebas gratuitas de WebEx en correos electrónicos de invitación, seleccione Mostrar contenido promocional.</p>
Acceso a una grabación	<p>Para omitir el pequeño formulario de información del usuario para acceder a una grabación, seleccione Omitir el pequeño formulario de información del usuario.</p>
iCalendar	<p>Especifica si desea recibir correos electrónicos de reunión aceptada, provisional y rechazada de Microsoft Outlook por parte de los asistentes.</p>
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 en primer lugar con la opción (Primero), o al final con la opción (Último).

Opción	Descripción
Opciones durante el evento	<ul style="list-style-type: none"> • Grabar automáticamente: especifica si quiere grabar automáticamente todas las sesiones mediante el sistema de grabación basado en red (NBR). • Enviar correo electrónico de notificación: especifica si desea enviar un correo electrónico al organizador cuando la grabación del evento esté lista. • 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 el sitio dispone de la opción de grabación.</p>
Opciones predeterminadas	Seleccione la página predeterminada para que la vean los usuarios. Las opciones se aplican al sitio de manera predeterminada, aunque los usuarios individuales podrán modificarlas.

Información sobre las 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:** disponible para todos los organizadores. El 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 Administración del sitio.

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 el 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.
 - Desactive la casilla 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)**.
-

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. También puede buscar el evento si selecciona **Nombre de usuario**, **Número de evento** o **Fecha de evento** y después introduce 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 si selecciona **Nombre de usuario**, **Nombre** o **Dirección de correo electrónico**. A continuación, introduzca los criterios apropiados en el campo **Palabras clave** para restringir los resultados de la lista.
 - Paso 5** Seleccione el nuevo organizador y seguidamente **Reasignar**.
-

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 desee incluir en el formulario y crear opciones personalizadas.

El organizador de eventos 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 > Campos requeridos**.
- 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 Marque la casilla de verificación de las opciones que quiere que sean obligatorias en el formulario. Utilice las flechas arriba y abajo en **Cambiar orden** para cambiar el orden de las opciones de los campos.

Paso 5 Seleccione **Guardar**.

Mis opciones personalizadas

Cuadro de texto

Opción	Descripción
Etiqueta del cuadro de texto	Especifica el texto que aparecerá a la izquierda del cuadro de texto. Una etiqueta de cuadro de texto puede contener un máximo de 256 caracteres.
Tipo	Especifica si el cuadro de texto contendrá una sola línea o varias líneas en las que pueda escribir el cliente. Si selecciona Varias líneas , deberá especificar el número de caracteres en Anchura y el número de líneas en el cuadro Altura .
Anchura	Especifica el ancho del cuadro de texto en caracteres. El número que especifique determinará el aspecto del cuadro de texto que aparecerá en el formulario, pero no afectará al número de caracteres que el cliente podrá escribir en el cuadro de texto. Un cuadro de texto puede contener un máximo de 256 caracteres.
Altura	Especifica el número de líneas que contendrá el cuadro de texto. Para especificar varias líneas, seleccione primero Varias líneas en Tipo . Si no desea especificar varias líneas, Administración del sitio utilizará la altura predeterminada, es decir, una línea.
Guardar	Guarda los cambios en el formulario.
Cerrar	Cierra la ventana sin guardar los cambios.

Casillas de verificación

Opción	Descripción
Tipo	Especifica el tipo de opción que quiere añadir o editar. La opción Casillas de verificación está seleccionada de forma predeterminada. Para especificar otro tipo, selecciónelo en la lista desplegable.
Etiqueta de grupo para casillas de verificación	Especifica el texto que aparece a la izquierda de un grupo de casillas de verificación que se añade a un formulario. Para especificar una etiqueta de grupo, escríbala en el cuadro. Si únicamente desea agregar una casilla de verificación y no desea ninguna etiqueta de grupo, deje este cuadro en blanco.

Opción	Descripción
Casilla de verificación...	Especifica la etiqueta de texto que aparecerá a la derecha de la casilla de verificación y si esta casilla se mostrará activada o desactivada de forma predeterminada en el formulario. Para agregar una casilla de verificación al formulario, escriba la etiqueta correspondiente en el cuadro y, a continuación, seleccione Borrado o Seleccionado en la lista desplegable correspondiente. Nota Solo aparecerán en el formulario las casillas de verificación para las que especifique una etiqueta.
Añadir casillas de verificación adicionales	Para añadir casillas de verificación, seleccione un número adecuado en la lista desplegable. Nota Puede agregar 99 casillas de verificación como máximo. Cuando haya añadido 99 casillas de verificación, la opción Añadir casillas de verificación adicionales no estará disponible.
Guardar	Guarda los cambios en el formulario de inscripción.
Cerrar	Cierra la ventana sin guardar los cambios.

Lista desplegable

Opción	Descripción
Tipo	Especifica el tipo de opción que quiere añadir o editar. La opción Botones de opción está seleccionada de forma predeterminada. Para especificar otro tipo, selecciónelo en la lista desplegable.
Etiqueta de grupo para botones de opción	Especifica el texto que aparece a la izquierda de un grupo de botones de opción que se ha añade al formulario. Para especificar una etiqueta de grupo, escríbala en el cuadro.
Opción predeterminada	Especifica el botón de opción seleccionado de manera predeterminada en el formulario. Para especificar una selección predeterminada, primero asegúrese de haber especificado las etiquetas de los botones de opción y, a continuación, seleccione el número correspondiente al botón en la lista desplegable.
Opción...	Especifica la etiqueta de texto que aparecerá a la derecha del botón de opción. Para agregar un botón de opción al formulario, escriba la etiqueta correspondiente en el cuadro.
Añadir opciones adicionales	Para añadir botones de opción, seleccione un número adecuado en la lista desplegable. Nota Puede agregar 99 botones de opción como máximo. Cuando haya añadido 99 botones de opción, la opción Añadir opciones adicionales no estará disponible.
Guardar	Guarda los cambios en el formulario de inscripción.
Cerrar	Cierra la ventana sin guardar los cambios.

Preguntas de registro

Opción	Descripción
Preguntas	Especifica las preguntas personalizadas que ha creado. Marque la casilla de verificación situada junto a una pregunta guardada para añadirla al formulario de inscripción predeterminado.
Tipo	Especifica el tipo de pregunta: cuadro de texto, casilla de verificación, lista desplegable o botón de opción (radio).
(Casilla de verificación)	Esta casilla de verificación especifica si se selecciona una pregunta para añadir al formulario de inscripción.
Añadir	Añade las preguntas seleccionadas al formulario de inscripción.
Cerrar	Cierra la ventana sin añadir las preguntas seleccionadas al formulario de inscripción.

Activar vídeo de alta calidad en el sitio

Puede habilitar el vídeo de alta calidad solo para Meeting Center, Training Center y Event Center.

**Nota**

El vídeo de alta calidad es una función opcional que debe estar habilitada en el sitio.

Puede activar el vídeo de alta calidad en el sitio desde dos lugares en la página **Configuración del sitio > Común**:

- En **Opciones del sitio > Definir ancho de banda de vídeo máximo en**, marque **Activar vídeo de alta calidad**.
- Para habilitar el vídeo de alta calidad como opción al planificar reuniones o sesiones de formación, en **Opciones del planificador predeterminadas > Opciones de vídeo**, marque las casillas **Vídeo** y **Activar vídeo de alta calidad**.



Configurar Meeting Center

- [Cambiar la página de final de la reunión, página 59](#)
- [Acerca del uso de WebEx Meetings en dispositivos móviles, página 61](#)
- [Información general sobre las plantillas de planificación de Meeting Center, página 62](#)
- [Establecer el ancho de banda máximo para vídeo, página 63](#)
- [Activar vídeo de alta calidad en el sitio, página 64](#)
- [Habilitar vídeo de alta definición en el sitio, página 64](#)

Cambiar la página de final de la reunión

Procedimiento

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

Opciones del sitio

Opción	Descripción
Página de bienvenida predeterminada del organizador	<p>Especifica la página que se vaya a mostrar a los organizadores de la reunión cuando esta finalice. Elija una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la página predeterminada con marca de WebEx: se utiliza para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar contenido promocional de las 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>
Página de bienvenida predeterminada del asistente	<p>Especifica la página que vaya a mostrar a los asistentes a la reunión cuando esta finalice. Elija una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la página predeterminada con marca de WebEx: se utiliza para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar contenido promocional de las 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	<p>Para mostrar contenido promocional de las pruebas gratuitas de WebEx en la página que los organizadores y asistentes utilizan para unirse a reuniones, seleccione Mostrar contenido promocional.</p>
Invitación por correo electrónico	<p>Si desea mostrar contenido promocional de las pruebas gratuitas de WebEx en correos electrónicos de invitación, seleccione Mostrar contenido promocional.</p>
Pestaña Información de la reunión	<p>Especifica si quiere mostrar un mensaje "ecológico" que rece lo siguiente: "Gracias por cuidar el medio ambiente mediante reuniones en línea".</p>
Grabar automáticamente...	<p>especifica si quiere grabar automáticamente todas las sesiones mediante el sistema de grabación basado en red (NBR).</p> <p>Nota Esta función solo está disponible si el sitio dispone de la opción de grabación.</p>
Enviar correo electrónico de notificación...	<p>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.</p>
Activar conexión persistente de teleconferencia	<p>Especifica si quiere permitir que la teleconferencia continúe después de que el organizador finalice la reunión.</p>

Opción	Descripción
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 el sitio. Para especificar la página predeterminada, selecciónela en la lista desplegable.

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 explorador web. En su lugar, se instala la aplicación WebEx Meeting 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 la compatibilidad de integración de reuniones de WebEx en dispositivos móviles. Cuando se logra la integración, cada correo electrónico de invitación a la 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.

Información general sobre las plantillas de planificación de Meeting Center

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

Hay dos tipos de plantillas de planificación:

- **Plantillas de planificación estándar:** disponible para todos los organizadores. El 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. El organizador puede crear una plantilla personal mediante el planificador de reuniones 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 Administración del sitio.

En la lista de plantillas estándar del servicio de Meeting 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 Meeting Center.
- Eliminar una plantilla estándar en el sitio de WebEx.

Mostrar u ocultar plantillas de planificación de Meeting Center

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Configuración > Meeting Center**.

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 de verificación para mostrar una plantilla.
- Quite la marca de la casilla de verificación para ocultar una plantilla.

Paso 4 Seleccione **Actualizar configuración del sitio**.

Configurar la plantilla de planificación predeterminada de Meeting Center

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Meeting 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** Seleccione **Actualizar configuración del sitio**.
-

Eliminar plantillas de planificación de Meeting Center



Nota La plantilla predeterminada de Meeting Center no se puede eliminar.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Meeting Center**.
- Paso 2** Desplácese hasta **Plantillas de planificación estándar**.
- Paso 3** Active la casilla de verificación que aparece a la izquierda de la plantilla que desea eliminar.
- Paso 4** Seleccione **Eliminar plantilla(s)**.
-

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)

- Ata (30 fps, resolución alta)

Paso 3 Seleccione **Actualizar**.

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 habilitada 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**.
-

Habilitar 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 habilitada 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**.
-



Configurar opciones de Remote Support

- [Configurar opciones de descarga de Remote Support, página 67](#)
- [Permitir a los clientes elegir a los agentes, página 68](#)
- [Configurar la transmisión de vídeo para Remote Support, página 68](#)
- [Formularios de sesión de Remote Support, página 69](#)
- [Personalizar la ventana de sesión de Remote Support, página 71](#)
- [Pestañas de estilo nuevo, página 72](#)
- [Especificar opciones para compartir aplicaciones del CSR, página 73](#)
- [Uso compartido de contenido web y documentos, página 74](#)
- [Grabar automáticamente sesiones de CSR, página 75](#)
- [Permitir intercambio contextual del chat, página 75](#)
- [Finalización automática de sesiones inactivas, página 76](#)
- [Personalizar instrucciones para representantes del servicio de soporte, página 76](#)

Configurar opciones de descarga de Remote Support

Para utilizar Remote Support, los 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**
 - **Cliente de Java**
 - **Solución de carpeta temporal (TFS)**
- Paso 3** Si selecciona Active X y desea activar el cliente independiente, seleccione **Cliente 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 según el nombre completo o únicamente por el 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**.
-

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 de cada elemento que desee que aparezca en el formulario.
- Paso 4** Active la casilla de la segunda columna de cada elemento que desee 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:
- Seleccione **Cuadro de texto**.
 - Para crear un cuadro de texto de más de una línea, seleccione **Varias líneas**.
 - En **Etiqueta del cuadro de texto** introduzca el nombre que desea que aparezca junto al cuadro.
 - En **Anchura**, introduzca la anchura de cada línea en el cuadro de texto.
 - Seleccione **Guardar**.
- Paso 7** Para añadir una casilla de opción que los usuarios puedan utilizar para seleccionar una única opción:
- Seleccione **Casillas de verificación**.
 - En **Etiqueta de grupo**, introduzca el texto que desea que aparezca antes de las opciones.
 - En **Casilla de verificación**, introduzca el nombre que desea que aparezca para cada opción seleccionable por los usuarios.
 - Si desea que una opción aparezca como seleccionada, elija **Seleccionada** en la lista de la izquierda.
 - 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.
 - Seleccione **Guardar**.
- Paso 8** Para añadir una casilla de verificación que los usuarios puedan utilizar para seleccionar una o más opciones:
- Seleccione **Botones de opción**.
 - En **Etiqueta de grupo**, introduzca el texto que desea que aparezca antes de las opciones.
 - En **Opción**, introduzca el nombre que desea que aparezca para cada opción seleccionable por los usuarios.
 - 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 de la lista en 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 a un archivo que puede abrir en un programa de hojas de cálculo o bases de datos.

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 el 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 , elija 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 las instrucciones siguientes: Escriba el código HTML en el cuadro. Seleccione Cargar imágenes nuevas para cargar todas las imágenes a las que se haga referencia en el 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.

Para cambiar...	Realice estas acciones...
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 grosor 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.
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 del CSR

Puede reemplazar estas opciones para los representantes del servicio de soporte de clientes individuales si edita 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 los escritorios o aplicaciones de uso compartido.
 - Ventana: ajuste de tamaño: expandir para rellenar la ventana.
 - Ventana: especifica que el escritorio o la 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 una de las opciones siguientes:

- **256 colores:** especifica que el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan 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 del sitio.

- El representante del servicio de soporte puede cambiar el modo de visualización durante una sesión de soporte si selecciona la pestaña **Sesión** del escritorio del CSR y, a continuación, **Opciones de sesión**.
- **Color de alta densidad (16 bits):** especifica que el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan 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 los documentos (presentación, formación y folletos de reuniones).
- **Uso compartido de contenido web:** los usuarios pueden ver el contenido (audio y vídeo).
- **Impresión remota:** puede imprimir documentos que haya en el ordenador de un usuario a través de 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:

- **Uso compartido de contenido web:** active esta casilla para compartir contenido web. Si activa esta opción, desactivará la opción "Impresión remota". Se activará el valor predeterminado.
- **Uso compartido de documentos:** active esta casilla para compartir documentos y presentaciones. Si activa esta opción, desactivará la opción "Impresión remota". Se activará el valor predeterminado.
- **Impresión remota:** active esta casilla para imprimir documentación del ordenador de un usuario en su impresora. Si activa esta opción, desactivará las opciones "Uso compartido de documentos" y "Uso compartido de contenido web". Se desactivará el valor predeterminado.

Paso 4 Seleccione **Guardar**.

Grabar automáticamente sesiones de CSR

Cuando la sesión finaliza, Remote Support guarda la grabación 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, el 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** Marque 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** Especificar la ubicación para guardar las grabaciones de sesiones.
 - Paso 6** Seleccione **Guardar**.
-

Permitir intercambio contextual del chat

Esta función solo estará disponible si el 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 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 del servicio 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 viñetas, 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 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 las instrucciones en el cuadro.

Paso 6 Seleccione **Guardar**.



CAPÍTULO 6

Configurar opciones de Training Center

- [Comercio electrónico de Training Center, página 79](#)
- [Introducir la información de PayPal Payflow Pro, página 80](#)
- [Introducir la información de pago a través de PayPal Express Checkout \(Canadá\), página 81](#)
- [Introducir la información de pago de PayPal Express Checkout \(Estados Unidos\), página 82](#)
- [Introducir la información de pago de PayPal Website Payments Pro \(Reino Unido\), página 83](#)
- [Cambiar entre los modos prueba y producción, página 84](#)
- [Añadir y eliminar cupones de descuento, página 84](#)
- [Ampliar las fechas de los cupones de descuento, página 85](#)
- [Introducir la información de la empresa, página 85](#)
- [Personalizar la página de tarjeta de crédito, página 86](#)
- [Configurar las opciones de correo electrónico de Training Center, página 86](#)

Comercio electrónico de Training Center

Si habilita la opción Comercio electrónico de Training Center, 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 el sitio de Training Center.

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



Consejo

Si en el sitio se habilita la opción de comercio electrónico de asistente, verá las opciones de comercio electrónico en la sección **Opciones del sitio** de la página de configuración del sitio de Training Center.

Introducir la información de PayPal Payflow Pro

Para llevar a cabo este procedimiento, necesitará la información de configuración adecuada de PayPal.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Training Center**.
 - Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, active la casilla de verificación **Comercio electrónico de asistente**.
 - Paso 3** Seleccione **Configuración**.
 - Paso 4** En **Parámetros generales de comercio electrónico**, seleccione **Especificar proveedores**.
 - Paso 5** Seleccione **PayPal Payflow Pro** en la lista de proveedores y, a continuación, introduzca la información necesaria.
 - Paso 6** 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 el 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 el sitio para iniciar sesión en el servidor de procesamiento de pagos.
Password (Contraseña)	Introduzca la contraseña que utilice el sitio para iniciar sesión en el servidor de procesamiento de pagos.
Selección del tipo de cuenta PayPal:	
Website Payments Pro	Seleccione esta opción para controlar los pagos utilizando la página PayPal Express Checkout Account Optional (ECAO) Payflow Pro. El campo de selección de la tarjeta de crédito o débito no se mostrará.
PayPal Payments Pro o Website Payments Pro Payflow Edition	Seleccione esta opción para activar el campo de selección de la 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 el sitio:	
Casillas de verificación de tarjetas	<p>Introduzca las tarjetas de crédito y débito admitidas en el sitio. Dependiendo de la selección de Seleccionar 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 el sitio:	
Símbolo de divisa	<p>El símbolo de divisa mostrado en el sitio. PayPal Payflow Pro solamente admite USD \$ (dólar estadounidense).</p>

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

Para llevar a cabo este procedimiento, necesitará la información de configuración adecuada de PayPal Express Checkout.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Training Center**.
 - Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, active la casilla de verificación **Comercio electrónico de asistente**.
 - Paso 3** Seleccione **Configuración**.
 - Paso 4** En **Parámetros generales de comercio electrónico**, seleccione **Especificar proveedores**.
 - Paso 5** Seleccione **PayPal Express Checkout (Canadá)** en la lista de proveedores y, a continuación, introduzca la información necesaria.
 - Paso 6** Seleccione **Actualizar**.
-

Elementos de configuración: PayPal Express Checkout (Canadá)

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

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 el 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** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Training Center**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, active la casilla de verificación **Comercio electrónico de asistente**.
- Paso 3** Seleccione **Configuración**.
- Paso 4** En **Parámetros generales de comercio electrónico**, seleccione **Especificar proveedores**.
- Paso 5** Seleccione **PayPal Express Checkout (Estados Unidos)** en la lista de proveedores y, a continuación, introduzca la información necesaria.
- Paso 6** 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 el sitio. PayPal Express Checkout (EE. UU.) admite USD \$ (dólar estadounidense) como la divisa predeterminada.

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

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Training Center**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, active la casilla de verificación **Comercio electrónico de asistente**.
- Paso 3** Seleccione **Configuración**.
- Paso 4** En **Parámetros generales de comercio electrónico**, seleccione **Especificar proveedores**.
- Paso 5** Seleccione **PayPal Website Payments Pro (Reino Unido)** en la lista de proveedores y, a continuación, introduzca la información necesaria.
- Paso 6** 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 el 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 el sitio para iniciar sesión en el servidor de procesamiento de pagos.
Password (Contraseña)	Introduzca la contraseña que utilice el sitio para iniciar sesión en el servidor de procesamiento de pagos.
Selección del tipo de cuenta PayPal:	
Website Payments Pro	Seleccione esta opción para controlar los pagos utilizando la página PayPal Express Checkout Account Optional (ECAO) Payflow Pro. El campo de selección de la tarjeta de crédito o débito no se mostrará.
Website Payments Pro Payflow Edition	Seleccione esta opción para activar el campo de selección de la tarjeta de crédito o débito, con las opciones Visa/Débito/Electron y MasterCard disponibles para los usuarios.
Tarjetas de crédito/débito admitidas en el sitio:	

Campo	Descripción
Casillas de verificación de tarjetas	Introduzca las tarjetas de crédito y débito admitidas en el sitio. Dependiendo de la selección de Seleccionar 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 el sitio:	
Símbolo de divisa	Seleccione Cambiar para introducir el símbolo de divisa mostrado en el sitio.

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" para que los usuarios puedan hacer cargos con los cambios que ha probado.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Training Center**.
 - Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, active la casilla de verificación **Comercio electrónico de asistente**.
 - Paso 3** Seleccione **Configuración**.
 - Paso 4** En **Modo de operación**, elija **Producción** o **Prueba**.
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

Añadir y eliminar cupones de descuento

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Training Center**.
 - Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, active la casilla de verificación **Comercio electrónico de asistente**.
 - Paso 3** Seleccione **Configuración**.
 - Paso 4** En la sección **Parámetros generales de comercio electrónico**, seleccione el botón **Activar** o **Desactivar** para habilitar o deshabilitar los cupones.
 - Paso 5** Para crear un cupón, asegúrese de que los cupones están activados y seleccione el botón **Cupones**.
 - Paso 6** Para eliminar un cupón, marque la casilla que hay junto al nombre del cupón y seleccione **Eliminar cupones**.
 - Paso 7** Para crear un nuevo cupón, seleccione **Crear cupones**.
 - Paso 8** introduzca la siguiente información en la página Crear cupones.
 - **Longitud de código de cupón:** introduzca la longitud del código de cupón.

- **Empresa o persona individual:** introduzca el nombre de la empresa o persona a la que desee enviar el cupón.
- **Correo electrónico:** introduzca la dirección de correo electrónico.
- **Número de cupones:** introduzca el número de cupones.
- **Precio (\$ USD):** introduzca la cantidad que deberá descontarse (en dólares estadounidenses).
- **Caduca en:** introduzca el número de días de validez del cupón.
- **Cupones maestro:** para crear cupones maestro, marque **Cupones maestro**.

Paso 9 Seleccione **Crear** y cierre la página Crear cupones.

Ampliar las fechas de los cupones de descuento

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Training Center**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, active la casilla de verificación **Comercio electrónico de asistente**.
- Paso 3** Seleccione **Configuración**.
- Paso 4** En la sección **Parámetros generales de comercio electrónico**, seleccione el botón **Activar** o **Desactivar** para habilitar o deshabilitar los cupones.
- Paso 5** Para ampliar la fecha de un cupón, asegúrese de que los cupones están activados y seleccione el botón **Cupones**.
- Paso 6** Active la casilla que hay junto al nombre del cupón que desea ampliar y seleccione **Ampliar fecha del cupón**.
- Paso 7** Introduzca el número de días de ampliación del cupón desde la fecha actual.
- Paso 8** Seleccione **Actualizar** y cierre la página Ampliar fecha del cupón.
-

Introducir la información de la empresa

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Training Center**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, active la casilla de verificación **Comercio electrónico de asistente**.
- Paso 3** Seleccione **Configuración**.
- Paso 4** En la sección **Parámetros generales de comercio electrónico**:
- En **Nombre del comerciante**, introduzca el nombre que desea que aparezca para su empresa u organización.

- En **Información de soporte**, introduzca la dirección de correo electrónico o el número de teléfono que desea que utilicen los asistentes para utilizar el servicio de soporte con las transacciones de pago en línea.

Paso 5 Desplácese hasta el final de la página y seleccione **Actualizar**.

Personalizar la página de tarjeta de crédito

Los organizadores pueden planificar sesiones o publicar grabaciones en el sitio. El acceso a este servicio es de pago. Los participantes facilitan su información de tarjeta de crédito en la página **Tarjeta de crédito**. Puede cambiar el encabezado y el texto del pie de página de esta página.

Por ejemplo, podría incluir información o instrucciones adicionales en el encabezado, o bien especificar las condiciones de su empresa en el pie de página.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Training Center**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, active la casilla de verificación **Comercio electrónico de asistente**.
- Paso 3** Seleccione **Configuración**.
- Paso 4** En la sección **Personalizar el texto para la página de pago del asistente**, cambie o añada texto en el encabezado (parte superior) o en el pie de página (parte inferior) de la página.
- Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

Configurar las opciones de correo electrónico de Training Center

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Training Center**.
- Paso 2** En **Opciones predeterminadas**, en **Opciones de correo electrónico predeterminadas**, seleccione los mensajes de correo electrónico que desee enviar.
- Paso 3** Para que WebEx envíe mensajes de correo electrónico de notificación antes de que comiencen las sesiones, en **Recordatorio**, indique a quién (asistentes, organizadores o ambos) quiere que se envíen los mensajes y con cuánto tiempo de antelación.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar configuración del sitio**.
-



Administrar plantillas de correo electrónico

- [Plantillas de correo electrónico](#), página 87
- [Personalizar plantillas de correo electrónico](#), página 87
- [Restaurar a la plantilla de correo electrónico predeterminada](#), página 88
- [Qué son las plantillas de CMR Hybrid](#), página 88

Plantillas de correo electrónico

El sitio de WebEx incluye plantillas de correo personalizables en formato HTML y en texto plano. La página Plantillas de correo electrónico indica si hay disponible una versión en formato HTML de una plantilla.

Si ha personalizado una plantilla de correo basada en texto, la versión HTML no estará disponible. Si vuelve a la plantilla predeterminada, habrá disponible una versión HTML.

Personalizar plantillas de correo electrónico

El servicio de WebEx envía automáticamente mensajes de correo electrónico, por ejemplo, cuando los organizadores planifican o cambian sesiones. Si el sitio dispone de la opción de plantillas de correo electrónico, puede cambiar las plantillas que definan dichos mensajes. También puede restablecer cualquier plantilla de correo electrónico a su estado predeterminado.



Nota

Para obtener información sobre la activación de la opción de plantillas de correo electrónico, póngase en contacto con el administrador de su cuenta de WebEx.

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Correo electrónico > Plantillas de correo electrónico**.

Aparecerá la lista de plantillas de correo electrónico disponibles.

Paso 2 En la lista desplegable **Plantillas de correo electrónico existentes para**, seleccione el servicio cuyas plantillas desea personalizar.

Paso 3 Seleccione la plantilla que desea cambiar.

Paso 4 Cambie el texto y elimine o reorganice las variables como sea necesario.

Importante Puede mover variables dentro de una plantilla, pero no puede cambiar sus nombres.

- Puede mover variables dentro de una plantilla, pero no puede cambiar sus nombres.
- Cada plantilla de correo electrónico contiene su propio conjunto de variables. No se admite copiar y pegar variables de una plantilla a otra.

Las variables aparecen con un signo de porcentaje (%) antes y después del nombre.

Paso 5 Tras la personalización de una plantilla de correo electrónico HTML, seleccione **Previsualización HTML** para asegurarse de que la plantilla tenga el aspecto esperado.

Paso 6 Seleccione **Actualizar**.

Restaurar a la plantilla de correo electrónico predeterminada

Si personaliza una plantilla de correo electrónico, podrá restablecerla a su estado original.

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Correo electrónico > Plantillas de correo electrónico**.

Paso 2 Active la casilla de verificación contigua a la plantilla que desea restablecer.

Paso 3 Seleccione **Volver a valor predeterminado** en la parte inferior de la página. Aparecerá un mensaje para solicitarle que confirme que desea revertir la plantilla a su estado predeterminado.

Paso 4 Seleccione **Aceptar**.

Qué son las plantillas de CMR Hybrid

Las plantillas de correo electrónico disponibles aparecen en la página **Configuración > Correo electrónico > Plantillas de correo electrónico**. Seleccione **Meeting Center** en la lista desplegable **Plantillas de correo electrónico existentes para**. Algunas de estas plantillas están específicamente diseñadas para los participantes o para los organizadores de la reunión. Las plantillas de organizador contienen información importante, como la clave de organizador y el código de acceso de organizador.

El número de plantillas de correo electrónico de organizador y participante incluidas en el sitio puede variar, en función de la versión del sitio de WebEx:

Versión del sitio de WebEx	Tipo de reunión	Plantillas de correo electrónico disponibles	
		Versiones del participante (asistente)	Versiones del organizador
Usuarios de Mac en todas las versiones	Solo WebEx o solo audio	Incluido	No incluido
	CMR Hybrid	Incluido	No incluido
WBS28.9-WBS28.12.27 (con CMR Hybrid no activada en el sitio)	Solo WebEx o solo audio	Incluido	Incluido
WBS28.9-WBS28.12.27 (con CMR Hybrid activada en el sitio)	Solo WebEx o solo audio	Incluido	No incluido
WBS28.9-WBS28.12.27 (con CMR Hybrid activada en el sitio)	CMR Hybrid	Incluido	No incluido
WBS29.11-WBS29.13.2	Solo WebEx o solo audio	Incluido	No incluido
	CMR Hybrid	Incluido	No incluido
WBS29.13.10	Solo WebEx o solo audio	Incluido	Incluido
	CMR Hybrid	Incluido	No incluido



Administrar la seguridad del sitio

- [Configurar opciones de seguridad, página 91](#)
- [Especificar la configuración de inicio de sesión único, página 96](#)
- [Activar la autenticación delegada de socio, página 96](#)
- [Ver certificados, página 97](#)
- [Especificar criterios de contraseña segura, página 97](#)
- [Activar certificados digitales \(PKI\), página 99](#)

Configurar opciones de seguridad

Administración del sitio ofrece varios métodos para evitar el uso no autorizado del sitio del servicio de WebEx. Podrá:

- Especificar criterios de contraseña segura 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 de 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 del 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 editen sus perfiles de usuario para cambiar los nombres de usuario. Esta opción no está disponible si la opción Inicio de sesión automático está activada en el sitio.
Confirmación requerida para que el usuario actualice la dirección de correo electrónico	Si se selecciona Revisar solicitudes de cuenta de organizador en la sección Configuración de la administración de cuentas, este ajuste requerirá que el administrador del sitio apruebe una solicitud de actualización de la dirección de correo electrónico del organizador.
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. El temporizador se inicia cuando se activa la opción.</p> <p>Importante No se enviará ninguna notificación al usuario en nombre del administrador del sitio para informarle de la desactivación de su cuenta.</p>
Permite 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 de contraseña, 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 de URL o XML para crear o cambiar cuentas de usuario.
Contraseña olvidada	<p>Especifique qué opciones mostrar cuando un usuario olvide su contraseña:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especifique los 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 mensaje de correo electrónico que incluya la contraseña y si es necesario que un administrador del sitio apruebe las solicitudes. 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 para restablecer la contraseña. Los sitios que usen el 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>

Opción	Descripción
Sección de inscripción de cuentas	
Confirmación requerida para nuevas cuentas	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.
Avisar a todos los administradores del sitio cada vez que se cree una cuenta nueva	Seleccione esta opción para que todos los administradores del sitio reciban una notificación cuando se cree una nueva cuenta de usuario.
Mostrar comprobación de seguridad en el formulario de inscripción	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.
Sección de gestión de contraseñas	
Requerir contraseñas seguras para nuevas cuentas de usuario	Seleccione esta opción para solicitar que todas las contraseñas de usuario nuevas y cambiadas cumplan los criterios que especifique. Para obtener más información sobre criterios de contraseña segura.
Permitir al usuario guardar la contraseña de su cuenta en cookies	Seleccione esta opción para permitir que los usuarios guarden información de contraseñas en las cookies del explorador de manera que no necesiten introducir contraseñas cada vez que utilicen el mismo ordenador para iniciar sesión.
No permitir volver a utilizar las últimas [N] contraseñas	A esta opción también se la denomina "contraseñas cíclicas". Selecciónela para evitar que los usuarios utilicen la misma contraseña hasta que no hayan seleccionado un número especificado de contraseñas únicas.
No incluir contraseñas en los correos electrónicos...	Seleccione esta opción para excluir la información de la contraseña del mensaje de correo electrónico que reciben los usuarios cuando restablecen las contraseñas. En su lugar, el correo electrónico contendrá un enlace a una página web protegida por SSL que incluirá la contraseña. La siguiente opción permite al usuario ver la página solamente una vez.
Permitir acceso a la página de contraseña solo una vez	Cuando la opción anterior está seleccionada, utilice esta opción para permitir a los usuarios acceder a la página de contraseña una vez.
Sección de restablecimiento de contraseña	
Número de días antes de que se deba cambiar la contraseña temporal	Seleccione esta opción para limitar el número de días en que las contraseñas temporales son válidas.
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 que cambien 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 el 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. Para ello, los asistentes deberán haber añadido un número de teléfono y un PIN a su configuración de perfil.
Obligar a introducir la contraseña de reunión al unirse a sistemas de conferencias por teléfono	<i>Meeting Center, Event Center y Training Center tienen opciones diferentes. (no aplicable si el sitio tiene activado el audio del 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 a través de 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 a través de 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 . Cuando están bloqueados, los usuarios de sistemas de videoconferencia no pueden iniciar reuniones que requieran iniciar sesión ni unirse a ellas. Esto incluye las salas personales cuando están configuradas para requerir que se inicie 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 tendrá el control y podrá 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.
Sección de compartir carpetas	
Los organizadores no pueden compartir carpetas	Seleccione esta opción para evitar que los usuarios compartan carpetas y archivos en su página Mis archivos.
Los organizadores pueden compartir carpetas	Seleccione esta opción para permitir que los usuarios muestren archivos y carpetas de su página Mis archivos en la página Sala de reuniones personales. A continuación, seleccione en la lista desplegable con qué usuarios puede compartir archivos.
Todas las carpetas compartidas deben tener una contraseña	Seleccione esta opción para solicitar que los usuarios especifiquen una contraseña para otros usuarios que deseen acceder a sus carpetas compartidas.
Aplicar contraseña segura	Cuando seleccione la opción anterior, haga su selección para solicitar que los usuarios escojan contraseñas de carpetas de uso compartido que cumplan con sus criterios de contraseña segura. Para obtener más información sobre criterios de contraseña segura.

Opción	Descripción
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 el sitio del servicio de WebEx para organizar sesiones de WebEx o asistir a ellas.
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.
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.

Especificar la configuración de inicio de sesión único

Puede definir la configuración de inicio de sesión único y el acceso de autenticación SAML de socio. Solo se admiten certificados X.509.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Inicio de sesión único**.
 - Paso 2** Seleccione el enlace **Gestor de certificados del sitio** en la parte superior de la página.
 - Paso 3** En **Importar su certificado**, seleccione **Examinar** para importar un certificado al sitio.
 - Paso 4** Introduzca el nombre de carpeta y de archivo de su certificado y seleccione **Abrir**.
 - Paso 5** Seleccione **Aceptar** y **Cerrar** para cerrar el gestor de certificados.
-

Activar la autenticación delegada de socio

Puede configurar el acceso de autenticación de SAML de socio, si se ha proporcionado para el sitio. Solo se admiten certificados X.509.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Autenticación de socios**.
- Paso 2** En **Acceso de autenticación de SAML de socio**, asegúrese de que **Organizador** y **Administración del sitio** estén activados para el certificado deseado y, después, seleccione **Actualizar**.
-

Ver certificados

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Inicio de sesión único** o **Configuración > Configuración de sitios comunes > Autenticación de socios**.
- Paso 2** En **Acceso de autenticación SAML de socio**, seleccione **Ver detalles** a la derecha del certificado que desea ver.
- Paso 3** Seleccione **Cerrar**.
-

Especificar criterios de contraseña segura

Puede ordenar que las contraseñas cumplan con un formato de contraseña que especifique. Tiene varias opciones para requerir que se aplique un formato de contraseña concreto. Entre estas, se incluye especificar que una contraseña deba:

- Incluir un número mínimo de caracteres, números y caracteres especiales.
- Incluir una combinación de mayúsculas y minúsculas.
- No contener la URL del sitio, el nombre del organizador, el nombre del tema de la sesión de WebEx ni palabras concretas.

Caracteres restringidos en contraseñas

Las contraseñas de cuenta se generan automáticamente cuando un usuario se inscribe en una nueva cuenta, restablece la contraseña o importa la información de cuenta desde un archivo CSV. En esos casos, no podrá utilizar los siguientes caracteres en la contraseña (generada automáticamente):

- ` (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)

Esta restricción se anula si la configuración de seguridad del sitio exige el uso de caracteres especiales.

Usar caracteres concretos en las contraseñas

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** (Opcional) Para especificar los tipos de contraseñas a las que se aplicarán los criterios de contraseña segura, seleccione en la sección **Opciones de seguridad** una de las siguientes posibilidades:
- **Cuentas de usuario:** requerir contraseñas seguras para cuentas de usuario.
 - Nota** La especificación de criterios de contraseña segura para las cuentas de usuario es obligatoria. Esta casilla de verificación está marcada por defecto y no puede desactivarse.
 - **Reuniones y otros tipos de sesiones de WebEx:** requerir contraseñas seguras para reuniones.
 - **Compartir carpetas:** aplicar criterios de contraseña segura para la reunión
 - **Sesiones de Access Anywhere:** todas las sesiones de Access Anywhere deben utilizar criterios de contraseña segura de reuniones para el código de acceso.
- Paso 3** Seleccione los **criterios de contraseña segura de la reunión** que se utilizarán.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Opciones de criterios de contraseña segura para reuniones

Opción	Descripción
Requerir combinación de mayúsculas y minúsculas	<p>Seleccione esta opción para solicitar que todas las contraseñas contengan caracteres en mayúscula y en minúscula.</p> <p>Nota Las contraseñas deberán contener al menos una mayúscula y una minúscula.</p>
Longitud mínima	Introduzca el número mínimo de caracteres (letras, números y caracteres especiales) que deban contener las contraseñas.
Número mínimo de caracteres numéricos	Introduzca la cantidad mínima de números que deban contener las contraseñas.
Número mínimo de caracteres alfabéticos	Introduzca el número mínimo de letras que deban contener las contraseñas.

Opción	Descripción
Número mínimo de caracteres especiales	<p>Introduzca el número mínimo de caracteres especiales que deban contener las contraseñas.</p> <p>Consejo Se recomienda no utilizar determinados caracteres especiales al especificar los criterios de la contraseña. Entre ellos se incluyen caracteres como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ' (acento grave) • " (comillas dobles) • # • - <p>No utilizar estos caracteres especiales evitará que los usuarios se equivoquen al iniciar sesión a través de sus teléfonos móviles, donde pueden ser difíciles de encontrar o de escribir.</p>
No permitir el uso de texto de páginas web dinámicas para las contraseñas de la reunión	<p>Seleccione esta opción para evitar que los usuarios especifiquen contraseñas que contengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La URL del sitio en el que se realizará la reunión, el evento o la sesión, por ejemplo, su_empresa.webex.com. • El nombre del organizador. • El nombre del tema. <p>Por ejemplo, si el nombre del organizador es "Ana Ruiz", no se permitirá ninguna de las contraseñas siguientes: Ana, Ruiz, AnaRuiz, ana, ruizana, reunionana, reunirseconana, etc.</p>
No permitir que ningún carácter se repita 3 o más veces	<p>Seleccione esta opción para evitar que los usuarios repitan cualquier carácter tres veces o más.</p>
No permitir el uso de texto de páginas web dinámicas para las contraseñas de cuenta (nombre del sitio, nombre de organizador, nombre del usuario)	<p>Seleccione esta opción para evitar que los usuarios especifiquen contraseñas de cuenta de usuario que contengan el nombre del organizador o del sitio, el nombre de usuario o el nombre del tema.</p>
No permitir contraseñas de cuenta de esta lista	<p>Seleccione esta opción para evitar que los usuarios especifiquen contraseñas de sesión de WebEx que contengan el texto que especifique. A continuación, seleccione Editar lista, introduzca el texto que no quiere permitir y seleccione Guardar lista.</p>

Activar certificados digitales (PKI)

Utilice certificados digitales para cifrar los datos de la sesión de WebEx y evitar el acceso no autorizado cuando los datos viajan por la red. Como administrador del sitio, gestionará el certificado raíz empleado para validar todos los certificados utilizados en su organización. Podrá:

- Importar hasta diez certificados raíz, eliminarlos o consultar información sobre el certificado.

- Asignar certificados a un tipo específico de sesión de WebEx.
- Se requiere un certificado digital válido para acceder a una sesión de WebEx. Cuando un participante carece de un certificado digital válido, recibe una solicitud para que consulte la invitación por correo electrónico a la reunión a fin de obtener más información sobre cómo conseguir un certificado válido. Puede modificar el mensaje que aparece en el mensaje de correo electrónico.

Administrar un certificado raíz

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Opciones**.
- Paso 2** Seleccione **Certificados raíz** en la parte superior de la página.
Consulte una lista de certificados digitales y la autoridad de certificados que lo emitió.
- Paso 3** Para importar un nuevo certificado:
Seleccione **Importar certificado raíz**.
- Para seleccionar un certificado de una unidad local, seleccione **Examinar** y, a continuación, seleccione el certificado. La extensión de los archivos de certificado es "CRT" o "CER".
- Para introducir el contenido de un archivo de certificado, introdúzcalo en el cuadro de texto.
Seleccione **Importar**.
- Paso 4** Para eliminar un certificado, marque la casilla adyacente a este y seleccione **Eliminar**.
- Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

Asignar un certificado a un tipo de sesión

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Lista de tipos de sesión**.
- Paso 2** Seleccione el enlace del tipo de sesión que desee.
- Paso 3** Baje hasta **Cifrado PKI** y marque la casilla contigua.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-



Administrar tipos de sesiones

- [Acerca de los tipos de sesión, página 101](#)
- [Acerca de las funciones de los tipos de sesión, página 102](#)
- [Crear tipos de sesión personalizada, página 105](#)
- [Crear un tipo de sesión de Cisco Unified Videoconferencing, página 106](#)
- [Activar un tipo de sesión para una cuenta de organizador, página 107](#)
- [Activar un tipo de sesión para todos los usuarios nuevos, página 107](#)
- [Cambiar un tipo de sesión personalizada, página 108](#)
- [Activar o desactivar un tipo de sesión personalizado, página 108](#)

Acerca de los tipos de sesión

Los tipos de sesión definen las características y opciones disponibles en las sesiones planificadas. Para crear tipos de sesión personalizados, 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 el servicio.

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

Por ejemplo, si el 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 personalizado 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.

Acerca de 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 en el sitio. Aquí se enumeran las funciones que no están disponibles en 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 en Meeting Center</i>
Secuencias de comandos personalizadas	<i>No disponible en Meeting Center</i>
Chat	Determinar si la función Chat está disponible. De ser así, se usará para determinar si se abre, se minimiza o se 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, se usará para determinar si se abre, se minimiza o se 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, el uso compartido, la pizarra y los elementos de la pestaña de inicio rápido tampoco estarán disponibles en el 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.
Uso compartido del escritorio: control remoto	Permitir a los participantes solicitar el control remoto del escritorio del presentador.

Características	Seleccionar para
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 en 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 en Meeting Center</i>
Laboratorio de prácticas	<i>No disponible en 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 en Meeting Center</i>
Comprobar quién habla	Permitir la identificación del participante que esté hablando en ese momento mediante un icono parpadeante que aparecerá 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.
Notes (Notas)	Determinar si la función Notas está disponible. De ser así, se usará para determinar si se abre, se minimiza o se cierra el panel Notas para los participantes de forma predeterminada cuando se inicie la reunión.
Integración con 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, se usará para determinar si se abre, se minimiza o se cierra el panel Participantes para los participantes de forma predeterminada cuando se inicie la reunión.

Características	Seleccionar para
Sondeos	<p>Determinar si la función Sondeos está disponible. De ser así, se usará para determinar si se abre, se minimiza o se 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 en Meeting Center</i>
Preguntas y respuestas	<i>No disponible en 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, se usará para determinar si se abre, se minimiza o se 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 en Meeting Center</i>
Pizarra	Permite 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 el servicio de WebEx. Debe tener las opciones de los tipos de sesión personalizados 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** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Lista de 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 UCF la casilla de verificación **Archivos multimedia enriquecidos UCF** y, a continuación, introduzca el tamaño de archivo máximo permitido.
- Paso 7** Seleccione **Agregar**.

Nota Para permitir 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 de Cisco Unified Videoconferencing (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 en el sitio WebEx.
- Ha habilitado la opción CUVC en la página de configuración.
- Nota: Cuando se activa la opción CUVC, el escritorio de 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** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración de sitios comunes > Lista de 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 **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)**.
- Nota** Si no ve la opción **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)**, puede que no esté habilitada en el sitio.
- Paso 6** Seleccione **Cisco Unified Videoconferencing (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, aparecerá 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**. En este caso, el planificador avanzado de Meeting Center muestra el cuadro **ID de reunión de CUVC**, como puede verse en el siguiente gráfico de ejemplo.
 - 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%. La casilla **Permitir introducir**

un ID de reunión de CUVC en el planificador de reuniones no estará marcada de forma predeterminada.

- Paso 8** (Opcional) Seleccione **URL de ejemplo** para ver el tema de ayuda sobre la configuración de CUVC.
- Paso 9** Seleccione **Añadir** para crear el tipo de sesión de 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** Localice 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 las funciones del tipo de sesión.
 - Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Activar o desactivar un tipo de sesión personalizado

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**, active o desactive la casilla de verificación correspondiente para activar o desactivar el tipo de sesión, respectivamente.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-



Configurar opciones de Remote Access

- [Acerca de las opciones de Remote Access, página 109](#)
- [Configurar el ordenador en Remote Access, página 110](#)
- [Especificar opciones de seguridad de Remote Access, página 116](#)
- [Cambiar el alias o la descripción de un ordenador remoto, página 117](#)
- [Administrar grupos de ordenadores de Remote Access, página 118](#)
- [Supervisar sesiones de Remote Access, página 119](#)
- [Especificar visualización y colores predeterminados de Remote Access, página 120](#)

Acerca de las opciones de Remote Access

Puede gestionar Remote Access si realiza 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 las opciones de seguridad de las sesiones de Remote Access en el 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 en Remote Access

Puede configurar un ordenador de 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, el representante del servicio de soporte iniciará sesión en el 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 el 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, incluya la información en el cuadro de diálogo de la contraseña del servidor proxy tal y 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**. Podrá continuar con la instalación del agente de Remote Access.
-

Configurar opciones de instalación predeterminadas

Los valores predeterminados para la instalación de Remote Access en el 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

Valor	Descripción
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, escribala 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 se bloqueará 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 se desactivarán cuando el ordenador remoto esté en una sesión de Remote Access. No permitir cambios: Si se selecciona, se desactivará la opción correspondiente en el agente de Remote Access.

Valor	Descripción
Vaciar la pantalla de este ordenador cuando esté en sesión	<p>Especifica si la pantalla de un ordenador remoto se pondrá en blanco cuando el ordenador remoto esté 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 el 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 mostrará en el ordenador remoto. Si se selecciona Sí, se ocultan el icono del agente en la barra de tareas y también las opciones del 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** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Gestionar 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**. Contendrá una invitación para configurar un ordenador de 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 al 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 de 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 el nombre del ordenador y la URL del 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 detectará automáticamente el servidor proxy y mostrará un cuadro de diálogo en el que se debe indicar la información del servidor proxy.
 - **Opciones:** especifique las opciones del ordenador al que se desea acceder de forma remota. A continuación, seleccione **Siguiente**.
 - **Acceso:** seleccione las aplicaciones a las que desee 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 seleccionará **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 **Gestionar grupos**, aparecerá en el grupo Raíz.

El ordenador ya estará disponible para el 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. Antes de ejecutar la instalación silenciosa del agente de Remote Access, sustituya las variables en el archivo de la clave de registro con la información adecuada en el sitio web del servicio de WebEx. La siguiente tabla describe cómo puede proporcionar la sintaxis adecuada para cada clave.

Clave	Descripción
"SilentSiteURL"="yourcompanywebsite"	URL del sitio web del servicio de WebEx. Sustituya el sitio web de su empresa por la URL del 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 Gestionar grupos y, a continuación, seleccione el icono Enviar invitación por correo electrónico para el grupo. La URL de la invitación por correo electrónico contendrá 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 la autenticación del servidor proxy. Si utiliza la autenticación de servidor proxy, sustituya Proxyserverusername por el nombre del servidor proxy.
"ProxyPassword"="Proxyserverpassword"	Contraseña para la autenticación del servidor proxy. Si utiliza la autenticación de servidor proxy, sustituya Proxyserverpassword por la contraseña del servidor proxy.

Clave	Descripción
"SystemTrayIcon"="0"	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. 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.

Usar un instalador silencioso para instalar Remote Access

Procedimiento

-
- Paso 1** Vaya a la página **Configurar Remote Access**.
Los correos electrónicos de invitación contendrán el enlace a esta página.
- Paso 2** Seleccione el enlace del **programa de instalación MSI**.
- Paso 3** Guarde el programa de instalación manual de Remote Access en el ordenador.
El nombre del archivo es atsmt.msi.
- Paso 4** Mediante la solución Software Distribution, realice lo siguiente:
- Descargue el archivo atsmt.msi.
 - 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
 - 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 **Gestionar 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**, escriba el inicio y fin de la dirección IP en los cuadros **Entre**, respectivamente, para especificar un rango de IP.
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

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

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Gestionar 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** Seleccione **Actualizar** para guardar su configuración.
-

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

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Gestionar 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 > Gestionar 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 en** 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.

Una vez 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 Gestionar grupos. Si da al ordenador estos dos nombres, el nombre del ordenador aparecerá entre paréntesis, precedido del alias, en la página Gestionar 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** Localice 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** Marque 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 marcar 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** Marque la casilla de verificación del 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 la 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 aparece un escritorio o una aplicación de uso compartido en la 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 el escritorio o 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 el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan en una ventana de la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte, pero que el tamaño del escritorio o de la aplicación no se ajusten a la ventana por completo.

Opción	Descripción
Color	Especifica la configuración de color del escritorio o 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 el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan 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 el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan 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.



Configurar las opciones de Access Anywhere

- [Requerir aprobación para configurar Access Anywhere, página 123](#)
- [Procesar solicitudes de Access Anywhere, página 124](#)
- [Ver lista de ordenadores remotos de Access Anywhere, página 124](#)
- [Finalizar una sesión de Access Anywhere de un usuario, página 125](#)
- [Quitar un ordenador remoto de una cuenta de usuario, página 125](#)

Requerir aprobación para configurar Access Anywhere

Puede solicitar que los usuarios obtengan la aprobación para cada ordenador remoto que quieran 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, podrá aceptar o rechazar la solicitud con Administración del sitio.

Administración del sitio 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 Administración del sitio 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, Administración del sitio 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 del 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 el 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, Administración del sitio llevará a cabo las siguientes operaciones automáticamente:
- Envía un mensaje de correo electrónico al usuario que realizó la solicitud e indique 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, a través de Administración del sitio se 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 indicará:

- 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 está accediendo en ese momento 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** Marque 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** Marque la casilla de verificación del ordenador que desea quitar y, a continuación, seleccione **Quitar > Aceptar**.
-



Administrar WebACD

- [Crear una nueva cola, página 127](#)
- [Editar una cola, página 137](#)
- [Acerca de la cola personal, página 138](#)
- [Administrar formularios Dejar mensaje, página 140](#)

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.
Name (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	
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud del cliente en cuanto comience la sesión En la lista, seleccione el uso compartido del escritorio o aplicación, el control completo de la exploración compartida o el modo de solo vista. • 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 para 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 del cliente en la cola en la ventana de chat Muestre la posición del cliente en la cola en la ventana de chat. • Mostrar tiempo de espera estimado del cliente en la ventana de chat Muestre el tiempo de espera en cola estimado del 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 las marcas de hora.

Opción	Descripción
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).
Opciones	<p>Marque 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.</p>
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 envíe la notificación 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	<p>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 la lista.</p>
Umbral de Dejar mensaje	
Formulario Dejar mensaje	<p>Seleccione el formulario que quiere que utilicen los clientes para dejarle un mensaje a su equipo.</p>
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	<p>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 la lista.</p>

Opción	Descripción
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 la 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	
	<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

Agregar y eliminar usuarios de la lista de agentes asignados a la cola.

Opción	Descripción
Búsqueda	Para buscar un usuario concreto, escriba el correo electrónico o el nombre (o parte del nombre) en el cuadro. El resultado aparecerá en la casilla Resultados de la búsqueda. También puede buscar por la 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 activa la casilla de verificación Seleccionar todo.

Opción	Descripción
Definir otra opción	Si desea asignar automáticamente a todos los usuarios a esta cola, marque 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 incorporará estos campos en la pestaña Formulario de entrada:

- Nombre
- Apellidos
- Dirección de correo electrónico.
- Número de teléfono

WebACD solicitará al cliente que facilite su nombre, apellidos y dirección de correo electrónico. Puede que ya tenga estos datos (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 de la 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 de la página web cuando la cola esté cerrada.
Código HTML	Copie y pegue este código en el 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 empresa, puede sustituir las referencias a los archivos de imagen en el código HTML por 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 podrá abordar las preguntas relacionadas con los temas siguientes:

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

Puede asignar que todos los agentes aborden los problemas de cuenta generales y que agentes determinados se encarguen del servicio de recursos humanos, que otro grupo se ocupe del servicio financiero, etc. Podrá configurar reglas para remitir solicitudes de clientes a las colas o los agentes más adecuados.

Puede configurar dos tipos de reglas:

- Reglas de enrutamiento: reglas 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 a 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 regla para cambiar una regla existente.

Opción	Descripción
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 la regla de una cola existente para editarla.
- Paso 5** Configure una condición de tipo "SI" ("IF").
- 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).
 - Seleccione una opción de la segunda lista desplegable (por ejemplo: contiene, menor que o mayor que).
 - Introduzca texto en la tercera lista desplegable para completar la condición "SI".
 - Realice la selección 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" ("THEN assign to").
- 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) Seleccione el botón **Añadir condición ALGUIEN MÁS SI** para configurar una condición alternativa de tipo "ALGUIEN MÁS SI" ("ELSE IF").
- 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 incluirá la instrucción "Else" final, que se aplicará 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. Las colas especificadas para la recepción de estas solicitudes se llaman “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 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) Marque 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 que represente los minutos en que una solicitud puede permanecer sin procesar en una subcola antes de reasignarse a otra subcola.
- Paso 7** Especifique la asignación de las solicitudes a las colas disponibles.
- Puede asignar todas las solicitudes (100 %) a una cola o asignarlas a varias colas, por ejemplo, el 30 % a una cola, el 30 % a otra cola y el 40 % a una tercera cola.
 - La asignación **Total** debe sumar el 100 %.
-

Opciones de reglas

Opción	Descripción
<i>Reglas de asignación</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 de los nombres de los campos 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 con el signo más	Seleccione el botón Añadir para añadir más condiciones de tipo "SI". Se ejecutará la primera condición de tipo SI "verdadera".
Icono con el signo 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.

Opción	Descripción
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	Configure una condición de tipo ELSE IF mediante el botón Añadir condición ALGUIEN MÁS SI . Seleccione las condiciones y otros elementos, como hizo para las condiciones de tipo SI.
<i>Reglas de enturamiento</i>	
Enlace Crear regla de enrutamiento	Seleccione esta opción para cambiar la vista de la pestaña Reglas y configurar reglas de enrutamiento.
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 si la subcola actual no está 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 a la que se ha asignado un nombre. 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.

Opción	Descripción
Servicio	Muestra en una lista la cola de Remote Support.
Seleccionar botón	Seleccione esta opción para elegir 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 del formulario de entrada.
URL de enrutamiento	Muestra en una lista las URL para ejecutar el activador de enrutamiento.
URL de cancelación de enrutamiento	Muestra en una lista 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 de dejar un mensaje.
Enviar correo electrónico de notificación de errores de enrutamiento a los siguientes destinatarios	Active esta opción para habilitar la notificación por correo electrónico de errores de enrutamiento. Si está activada, 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 los cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
 - Paso 4** Seleccione la pestaña **Usuarios**.
 - Paso 5** En la pestaña **Usuarios**, realice los cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
 - Paso 6** Seleccione la pestaña **Formulario de entrada**.
 - Paso 7** En la pestaña **Formulario de entrada**, realice los cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
 - Paso 8** Seleccione la pestaña **Enlace de entrada**.
 - Paso 9** En la pestaña **Enlace de entrada**, realice los cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
 - Paso 10** Seleccione la pestaña **Reglas**.
 - Paso 11** En la pestaña **Reglas**, realice los cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
-

Añadir nuevos campos al formulario de entrada

Puede diseñar el formulario de entrada para registrar 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. Puede remitir los formularios de los 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 el campo que quiera mover.
- Paso 6** Utilice las flechas para mover el campo 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 los cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
- Paso 4** Seleccione la pestaña **Formulario de entrada**.
- Paso 5** En la pestaña **Formulario de entrada**, realice los cambios y, a continuación, seleccione **Guardar**.
-

Opciones de 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	
Características	<p>VoIP: WebACD revisa su configuración y selecciona VoIP si se aplica esta opción.</p> <p>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 En la lista, seleccione el uso compartido del escritorio o aplicación, el control completo de la exploración compartida o el modo de solo vista. • 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 Devolverme la llamada Permita al agente del servicio de soporte devolver la llamada al 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 las 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.

Opción	Descripción
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 la 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 la 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 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.

Administrar formularios Dejar mensaje

Información sobre los formularios de dejar un mensaje

WebACD muestra el formulario de dejar un 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 solicitará al cliente que facilite su nombre, apellidos y dirección de correo electrónico. Puede que ya tenga estos datos (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 de dejar mensaje para registrar 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. Puede remitir los formularios de los 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 campos nuevos.
Puede añadir nuevos campos en forma de los siguiente elementos:
- 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 campo 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	Marque la casilla de verificación para mostrar el campo en el formulario.
O (Obligatorio)	Marque 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	Marque la casilla de verificación para mostrar el campo en el formulario.
O (Obligatorio)	Marque 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.
Varias líneas	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).
Añadir 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.
Añadir 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.
Añadir 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**.
-



Generación de informes

- [Información sobre los informes](#), página 147
- [Administrar informes de Event Center](#), página 153

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 de la hora del meridiano de Greenwich (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 las 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.
- Desplazarse hasta el informe detallado de sesión de una sesión de formación.

Campos de esta página

Opción	Descripción
Tema	El tema de 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 Administración del sitio.
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 en 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** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Común > Uso**.
- Paso 2** En el menú desplegable **Servicio**, elija un servicio o **Todo**.
- 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 del 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 y pueda importarlo en una hoja de cálculo u otro programa, en **Exportar informes CSV**, siga 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 almacenamiento de grabaciones

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Común > Informe de uso de almacenamiento de grabaciones (grabaciones y carga)**.
- 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.
Puede utilizar caracteres comodín, como ? o *, para especificar una cadena de texto.
- 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 del 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** Seleccione **Mostrar informe**.
- Paso 7** Para exportar el informe en formato CSV y pueda importarlo en una hoja de cálculo u otro programa, en **Exportar informes CSV**, siga 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 almacenamiento por usuario

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Común > Informe de uso de almacenamiento por usuario (solo descarga, formato Excel)**.
- 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 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 **Mostrar informe**.
-

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:** para ver la información de uso de todas las sesiones.
 - **Informe de registro:** ver toda la información de registro de todas las sesiones planificadas y pasadas.
 - **Informe de acceso a sesiones grabadas:** ver el acceso a todas las sesiones grabadas en todas las sesiones grabadas.
 - **Informe de cupón:** ver detalles de cupones emitidos y utilizados.
 - **Informe de formación por asistente:** ver la información sobre formación 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 **Mostrar informe**.
-

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:
- Informe de uso: ordenador
 - Informe de uso: CSR
 - Informe de seguimiento: ordenador
- Paso 2** Especifique los criterios de búsqueda y, a continuación, seleccione **Mostrar informe**.
-

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 del 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 ordenarlos 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 para 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 **Mostrar informe**.

Ver informe de reuniones en curso

Procedimiento

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

Administrar informes de Event Center

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** de los informes de la categoría **Usuario registrado/Asistente/Descargar grabación**.
- 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 el 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 nuevo 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 el 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 un elemento específico para incluir en el 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.
- 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 **Nombre 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 el 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 un elemento específico para incluir en el 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**, marque la casilla de verificación del informe que desea eliminar. También puede eliminar todos los informes si selecciona **Seleccionar todo**.

Paso 3 Seleccione **Eliminar**.

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



Usar códigos y atributos HTML seguros

- [Etiquetas y atributos HTML seguros, página 157](#)

Etiquetas y atributos HTML seguros

Cisco WebEx le permite utilizar código HTML para personalizar su marca. Por ejemplo, cuando personalice el sitio: barra de navegación izquierda, plantillas de correo, etc. No se admiten etiquetas y atributos HTML que no sean seguros, así como código JavaScript.

El código HTML solo admite los siguientes atributos, etiquetas y propiedades CSS de HTML seguros. Además, en los 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
Protocolos URL	https, http, ftp, tftp, ftps, sftp, mailto



Referencia del formato de archivo CSV

- [Formato de archivo CSV para cuentas de usuario, página 159](#)
- [Formato de archivo CSV para contactos, página 182](#)
- [Formato de archivo CSV para valores de código de seguimiento, página 185](#)
- [Zonas horarias, página 186](#)

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).
- El 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 la 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 el 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, Administración del sitio no podrá crear la cuenta. En ese caso, Administración del sitio generará una lista de las cuentas que no pudo crear, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo que contenga estos registros en su ordenador para tenerlos 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 **Administración del sitio > 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 Administración del sitio.
-

Campos de información de cuenta

Campo	Descripción
UserID	<p>(Obligatorio) Indica un número de identificación que genera automáticamente para la cuenta la base de datos de WebEx de Administración del sitio.</p> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si va a añadir una nueva cuenta, no introduzca ningún dato en esta columna. Administración del sitio genera este número tras cargar un archivo CSV. Administración del sitio 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, Administración del sitio 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>(Obligatorio) 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 S de forma predeterminada.</p>
FirstName	<p>(Obligatorio) 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>(Obligatorio) 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>(Obligatorio) 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>(Obligatorio) 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. • Pueden ser "****", lo 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>(Obligatorio) Especifica la dirección de correo electrónico 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 de usuario. Esta opción determina el idioma en el que aparece el texto para el usuario en el sitio web del servicio de reunión. En función de los idiomas que admita el 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 del 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 Administración del sitio para gestionar su servicio de WebEx. <p>Importante Importante El administrador del sitio puede gestionar cuentas de usuario, tomar decisiones sobre las solicitudes de registro y especificar las preferencias del servicio de WebEx de su empresa. Por tanto, WebEx recomienda que su organización solamente tenga una o dos cuentas de Administración del sitio.</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 Administración del sitio para ver información de cuentas 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 el 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 el sitio. El usuario también puede mantener un perfil de usuario. Sin embargo, el usuario no podrá organizar reuniones en el sitio. <p>Nota: La información siguiente en el archivo CSV se aplica a las cuentas de asistente. Si añade cualquier otra información en el archivo CSV, Administración del sitio la ignorará.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la cuenta de usuario está activa o inactiva. • Nombre • Apellidos • Password (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 Administración del sitio. Sin embargo, si el sitio incluye el tipo de reunión de Access Anywhere, no introduzca el 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 llamará 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 a través del servicio de WebEx para unirse a una 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 el 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 de 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 llamará 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 a través del servicio de WebEx para unirse a una 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 Administración del sitio. <p>Si el campo se deja vacío, todos los privilegios de acceso telefónico que el sitio admite se asignarán al usuario.</p>
GeneralPriv	<p>(Opcional) Especifica los privilegios generales que tiene el usuario en el 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 se ignora en el archivo exportado.</p>
TCPrivilege	<p>(Opcional) Disponible únicamente para sitios de Training Center. Especifica qué privilegios tiene el usuario en 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 se ignora en el archivo exportado.</p>
SaCProducts	<p>Ya no es compatible. Este campo debe configurarse como vacío y se ignora en el archivo exportado.</p>
SaCSJMEDesc	<p>Ya no es compatible. Este campo debe configurarse como vacío y se ignora en el archivo exportado.</p>
SaCSIsMgr	<p>Ya no es compatible. Este campo debe configurarse como vacío y se ignora 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 las sesiones de soporte que el usuario dirija.</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 del escritorio o aplicación de uso compartido en la pantalla del cliente y del representante. En 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 el escritorio o 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 el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan en una ventana de la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte, pero que el tamaño del escritorio o de la aplicación no se ajusten 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 la aplicación o escritorio compartido que aparezca en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte de forma predeterminada. En este campo, puede especificar los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256: 256 colores. especifica que el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan 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 el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan 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 usará la opción de 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 servicio de 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 del escritorio o aplicación de uso compartido en la pantalla del cliente y del representante. En 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 el escritorio o 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 el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan en una ventana de la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte, pero que el tamaño del escritorio o de la aplicación no se ajusten 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 la aplicación o escritorio compartido que aparezca en la pantalla del cliente o del representante del servicio de soporte de forma predeterminada. En este campo, puede especificar los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256: 256 colores. especifica que el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan 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 el escritorio o aplicación de uso compartido aparezcan 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 usará la opción de 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 Administración del sitio.</p> <p>Nota Puede especificar varios ordenadores para una cuenta de usuario. Para especificar varios ordenadores, sepárelos con comas y sin espacios, por ejemplo: Ordenador 1, 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 servicio de 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 de la zona horaria en la que reside el usuario. Si no especifica una zona horaria, Administración del sitio configurará 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 Zonas horarias, en la página 186.</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 el 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 el 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 en el 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 Administración del sitio. • Si, al especificar los privilegios de Mi WebEx, supera el número de licencias del sitio, Administración del sitio 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, Administración del sitio importará la información de cuenta únicamente para las 10 primeras cuentas en las que especificó PRO. • Si el 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 el 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 del 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 S 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 del 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 S 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 S 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 S 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 MyWebEx. Especifica si el usuario puede publicar sesiones de formación grabadas en el 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 el 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 el sitio. <p>Si el campo se deja vacío, se usará S 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 S 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 MyWebEx. 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 el 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 el sitio. <p>Si el campo se deja vacío, se usará S de forma predeterminada.</p>
AccessAnywhere	<p>(Opcional) Se aplica únicamente a cuentas en las que haya especificado PRO en el campo MyWebEx. 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 S de forma predeterminada.</p>
WebcastVideo	<p>(Opcional) Permite a los usuarios de Event Center transmitir 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 webcast. Si se marca, el usuario será el 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 se ignora en el archivo exportado.</p>
SupportCMR	<p>(Opcional) Especifica si Collaboration Meeting Rooms (CMR Cloud) está disponible para los usuarios (solo Meeting Center).</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>

Campo	Descripción
SupportPR	(Opcional) Especifica si la sala personal está disponible para los usuarios (solo Meeting Center). Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
SupportHQV	(Opcional) Especifica si está disponible el video de alta calidad para los usuarios (solo Meeting Center, Event Center y Training Center). Si el campo se deja vacío, se usará S de forma predeterminada.
SupportHDV	(Opcional) Especifica si está disponible el video de alta definición para los usuarios (solo Meeting Center y Training Center). Si el campo se deja vacío, se usará S de forma predeterminada.
SupportCascading	(Opcional) Especifica si está habilitada la optimización de banda ancha para los usuarios de Event Center. La optimización de banda ancha le permite ralentizar el tráfico de otros clientes en la misma subred. Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.
Custom1-10	(Opcional) Si los códigos de seguimiento están habilitados en el 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. Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.
MyPMR	(Opcional) Se aplica únicamente a cuentas en las que haya especificado PRO en el campo MyWebEx . Especifica si el usuario puede recibir en el sitio la página Sala de reuniones personales, que incluye las reuniones planificadas del usuario y permite a los asistentes unirse a las reuniones del usuario a través de esta página. Este campo puede contener uno de los siguientes valores: <ul style="list-style-type: none"> • Y: permite que el usuario reciba la página Sala de reuniones personales. • N: especifica que el usuario no reciba la página Sala de reuniones personales. Si el campo se deja vacío, se usará S de forma predeterminada.
OneClickSetup	(Opcional) Especifica si el usuario puede utilizar el servicio Un clic. Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.

Campo	Descripción
AdditionalStorage	<p>(Opcional) Se aplica únicamente a cuentas en las que haya especificado PRO en el campo MyWebEx y S para el campo MyFolders. Especifica el número de megabytes (MB) de espacio de almacenamiento adicional que quiere asignar al usuario para almacenar archivos en el 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 reuniones 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 <i>Añadir usuario</i> o <i>Editar usuario</i> en <i>Administración del sitio</i>. • En función de cómo haya configurado WebEx el sitio, si se supera la cantidad total de espacio de almacenamiento adicional en el sitio, <i>Administración del sitio</i> 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 MyWebEx y S para el campo Access Anywhere. Especifica el número de ordenadores adicionales que permite que el usuario configure para <i>Access Anywhere</i> 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. Para determinar el número de ordenadores restantes disponibles para asignar a cuentas de usuario, consulte la página <i>Añadir usuario</i> o <i>Editar usuario</i> en <i>Administración del sitio</i>. <p>En función de cómo haya configurado WebEx el sitio, si se supera el número total de ordenadores adicionales en el sitio, <i>Administración del sitio</i> 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 el sitio. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que la página <i>Eventos grabados</i> aparezca en el área <i>Mi WebEx</i> del usuario, lo que permite al usuario almacenar eventos grabados en el sitio. • N: especifica que la página <i>Eventos grabados</i> no aparezca en el área <i>Mi WebEx</i> del usuario, lo que evita que el usuario almacene eventos grabados en el sitio. <p>Si el campo se deja vacío, se usará S de forma predeterminada.</p>

Campo	Descripción
TeleAcct1 - TeleAcct3	<p>(Opcional) Estos campos contienen datos solamente si el sitio ofrece a los usuarios cuentas personales de teleconferencia, mediante la API de telefonía de WebEx o la opción de cuentas de teleconferencia.</p> <p>Precaución 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>
TeleconLocation	<p>(Opcional) Reservado para los socios proveedores del servicio de teleconferencia de WebEx.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>
SendWelcomeEmail	<p>(Opcional) Especifica si el sitio envía automáticamente un mensaje de correo electrónico de bienvenida al usuario cuando usted cree la cuenta.</p> <p>Si el 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.</p> <p>Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: Permite que el usuario reciba un mensaje de correo electrónico de bienvenida. • N: No permite que el usuario reciba 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 S de forma predeterminada.</p>
LabAdmin	<p>(Opcional) Se aplica solamente a Training Center. Especifica el privilegio de Training Center como administrador del laboratorio de prácticas.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se usará N de forma predeterminada.</p>
SchedulePermission	<p>(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 los usuarios que tienen cuentas en el mismo sitio del servicio de WebEx que del usuario en cuestión. Para especificar un usuario, escriba la dirección de correo electrónico del usuario exactamente tal y como aparece en la cuenta del usuario.</p> <p>Puede especificar varias direcciones de correo electrónico separándolas con comas y sin espacios, por ejemplo: jperez@empresa.com,mbartel@empresa.com</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor se deja en blanco.</p>

Campo	Descripción
PCNAcc1AutoGenerate	<p>(Opcional) Especifica si se genera automáticamente un código de acceso.</p> <p>Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que el código de acceso se genere automáticamente. • N: especifica que el código de acceso no se genere 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	<p>(Opcional) Especifica el número de teléfono gratuito.</p> <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>
PCNAcc1TollCallinNum	<p>(Opcional) Especifica el número de pago alternativo.</p> <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>
PCNAcc1ILNum	<p>(Opcional) Especifica que la cuenta PCN admite llamadas internacionales.</p> <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>
PCNAcc2AutoGenerate	<p>(Opcional) Especifica si se genera automáticamente un código de acceso.</p> <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>
PCNAcc2TollFreeCallinNum	<p>(Opcional) Especifica el número de teléfono gratuito.</p> <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>
PCNAcc2TollCallinNum	<p>(Opcional) Especifica el número de teléfono de pago.</p> <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>
PCNAcc2ILNum	<p>(Opcional) Especifica que la cuenta PCN admite llamadas internacionales.</p> <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>
PCNAcc3AutoGenerate	<p>(Opcional) Especifica si se genera automáticamente un código de acceso.</p> <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>
PCNAcc3TollFreeCallinNum	<p>(Opcional) Especifica el número de teléfono gratuito.</p> <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>

Campo	Descripción
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).
- El 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 la 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 a los campos opcionales en los que no incluya información de contacto.
- Para asegurarse de que el 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 el archivo CSV, Administración del sitio mostrará una tabla que contendrá la información que especificó en el archivo. Revise toda la información detenidamente y compruebe la exactitud de los datos antes de confirmar que quiere cargar el archivo.
- Si introduce cualquier dato de un contacto incorrectamente, Administración del sitio no podrá crear el contacto. En ese caso, Administración del sitio generará una lista de los contactos que no pudo crear, incluida la causa de cada error.
- Puede descargar un archivo que contenga estos registros en su ordenador para tenerlos como referencia o para corregir directamente los errores en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo creado por Administración del sitio, asegúrese de eliminar la última columna (etiquetada como **Comentarios**) antes 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 Administración del sitio. 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 el 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 Administración del sitio.
-

Campos de información de contacto

Utilice esta opción...	Para...
UUID	Indicar un número de identificación generado automáticamente por Administración del sitio para el contacto. Importante <ul style="list-style-type: none"> • Si va a añadir un nuevo contacto, no introduzca ningún dato en esta columna. Administración del sitio genera este número al cargar un archivo CSV. Administración del sitio 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, Administración del sitio 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	(Obligatorio) Especificar el nombre y el apellido del contacto.
Email	(Obligatorio) Especificar la dirección de correo electrónico del contacto.
Company	(Opcional) Especificar la organización para la que trabaja el contacto.
JobTitle	(Opcional) Especificar el cargo o puesto del contacto en una organización.
URL	(Opcional) Especificar la dirección de la página web del contacto o su organización.
OffCntry	(Opcional) Especificar el número que debe marcar para llamar a un contacto que resida en otro país. Este campo debe contener solamente números.
OffLocal	(Opcional) Especificar el número de teléfono del contacto. Este campo debe contener solamente números. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos.
CellCntry	(Opcional) Especificar el número que debe marcar para llamar a un contacto que resida en otro país. Este campo debe contener solamente números.
CellLocal	(Opcional) Especificar el número de teléfono móvil del usuario. Este campo debe contener solamente números. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos.
FaxCntry	(Opcional) Especificar el número que debe marcar para llamar a un fax situado en otro país. Este campo debe contener solamente números.
FaxLocal	(Opcional) Especificar el número de fax del usuario. Este campo debe contener solamente números. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos.
Address1	(Opcional) Especificar la dirección postal del contacto.

Utilice esta opción...	Para...
Address2	(Opcional) Especificar información adicional sobre la dirección postal del contacto, si es necesario.
City	(Opcional) Especificar la ciudad de residencia del contacto.
State/Province	(Opcional) Especificar el estado o la provincia en la que reside el contacto.
Zip/Postal	(Opcional) Especificar el código postal de la dirección postal del contacto.
Country	(Opcional) Especificar el país de residencia del contacto.
Time zone	Especificar la zona horaria en la que reside el contacto.
Language	Especificar el idioma que utiliza el contacto.
Locale	Especificar la configuración regional del idioma que utiliza el contacto.
UserName	(Opcional) Incluir el nombre de usuario del contacto en este campo si dicho contacto tiene una cuenta en el servicio de WebEx. 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.
Notes	(Opcional) Especificar 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

- El 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 la 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 la 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 de un código de seguimiento en el sitio aparecerán tal como los escriba en el archivo CSV.

- Cuando termine de especificar los valores de código, asegúrese de guardar la hoja de cálculo como un archivo CSV, que tiene una extensión .csv.
- Al cargar el archivo CSV, Administración del sitio mostrará una tabla que contendrá la información que especificó en el archivo. Revise toda la información detenidamente y compruebe la exactitud de los datos antes de confirmar que quiere cargar el archivo.
- Si especifica algún valor de código incorrectamente, Administración del sitio no podrá añadir los valores a la lista. En ese caso, Administración del sitio generará una lista de los valores que no pudo añadir, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo que contenga estos registros en su ordenador para tenerlos como referencia o para corregir directamente los errores en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo creado por Administración del sitio, asegúrese de eliminar la última columna (etiquetada como **Comentarios**) antes cargar el archivo para generar los valores de código restantes.
- Si, tras cargar el archivo CSV, desea cambiar la información especificada de 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...
Index	(Opcional) Especificar el ID de la base de datos del valor de código de seguimiento. El 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, Administración del sitio inserta los valores de código de manera secuencial en la página Lista de códigos de seguimiento.
Active	(Opcional) Especificar el estado del valor de código de seguimiento. El valor debe ser Yes o No . Si deja este valor vacío, el estado se establece de forma predeterminada en Yes .
Code	(Obligatorio) Especificar 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 del 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.

Index (Índice)	GMT	Name (Nombre)	Ubicación	Estándar	Horario de verano
0	-12 h	Línea de fecha	Islas Marshall		

Index (Índice)	GMT	Name (Nombre)	Ubicación	Estándar	Horario de verano
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	Pacífico sudamericano	Bogotá		
11	-5 h	Este	Nueva York	Estándar	Verano
12	-5 h	Este	Indiana	Estándar	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	Europa Central	Ámsterdam		Verano
23	1 h	Europa Central	París		Verano
25	1 h	Europa Central	Berlín		Verano

Zonas horarias

Index (Índice)	GMT	Name (Nombre)	Ubicación	Estándar	Horario de 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	Riyadh		
33	3 h	Rusia	Moscú	Estándar	Verano
34	3 h	Nairobi	Nairobi		
35	3,5 h	Irán	Teherán		
36	4 h	Árabe	Abu Dabi		
37	4 h	Baku	Baku	Estándar	Verano
38	4,5 h	Estado Islámico de Afganistán	Kabul		
39	5 h	Asia Occidental	Ekaterinburg		
40	5 h	Asia Occidental	Islamabad		
41	5,5 h	India	Bombay		
42	5,5 h	Columbo	Columbo		
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		

Index (Índice)	GMT	Name (Nombre)	Ubicación	Estándar	Horario de verano
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	Sydney	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		
130	1 h	Europa 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



VARIABLES DE LA PLANTILLA DE CORREO ELECTRÓNICO

- [Variables de la plantilla de correo electrónico de Meeting Center, página 191](#)
- [Variables de la plantilla de correo electrónico de Enterprise, página 195](#)

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	Varias
%ForwardSubjectDesc%	Texto en el Asunto del correo electrónico de la reunión	Attendee Registration Confirmed
%Topic%	Tema de la reunión	Varias
%ForwardDesc%	Texto de descripción de la reunión	Invitation to Register for a meeting
%HostName%	Nombre completo del organizador de la reunión	Varias

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

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

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%Meeting Link%	Enlace a la página de reunión (desde la que los asistentes pueden unirse a la reunión)	Varias
%iPhoneJoinMeetingDesc%	Instrucciones para los usuarios que desean unirse a una reunión a través de un iPhone	Varias
%PKI Information%	Información acerca de la infraestructura de clave pública. Esta información estará presente cuando la opción PKI esté habilitada en el sitio.	Varias
%TeleconferenceDesc%	Descripción de la teleconferencia	Varias
%TeleconferencingInfo%	Información acerca de la teleconferencia, incluidos los números de teleconferencia, etc.	Varias
%TeleconferenceHostDesc%	Etiqueta de texto que sigue a la información del teléfono	Varias
%TeleconferenceInfoHostNN%	Información de teléfono	Varias
%Recording Disclaimer%	Texto de renuncia legal de Cisco WebEx acerca de la grabación de reuniones	Varias
%UCFHostVerifyPlayers%	Mensaje que pide a los organizadores que comprueben la compatibilidad con los reproductores de archivos multimedia enriquecidos antes de unirse a la reunión	Varias
%ConfCallModerator%	Información acerca del moderador de una llamada de conferencia	Varias
%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 del Gestor de reuniones	Meeting Registration Confirmed
%SetupURL%	URL para configurar el Gestor de reuniones	Meeting Registration Confirmed
%DateTime%	Información de la fecha y hora de la reunión	Varias
%DateTimeList%	Información de la fecha y la hora (p. ej.: de la planificación) de las reuniones que se hayan vuelto a planificar. Dichas reuniones requieren inscripción obligatoria.	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%PhoneContactInfo%	Número de teléfono del organizador de las reuniones que se han vuelto a planificar.	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%ReclaimHostRole%	Texto que describe la clave del organizador, lo que permite que el usuario reclame la función de organizador	Meeting Scheduled_mp
%ActionOnAudioMeeting%	Describe al organizador cómo iniciar la parte de audio de la reunión	Varias
%ActionOnAudioMeetingAttendee%	Describe al asistente cómo unirse a la parte de audio de la reunión	Varias

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	Varias
%ChangePassword%	URL o enlace que permite que los usuarios cambien sus contraseñas	Forgot Password Request Notification - Change Password
%CompanyName%	Nombre de la empresa que está suscrita al servicio	Varias
%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 del administrador del sitio actual	PE Customize Signup
%DownloadToCalendarURL%	URL o enlace para los usuarios que quieran descargar la información de reunión sin necesidad de conectarse y convertirla al formato de calendario que seleccionen	Varias
%HostEmail%	Dirección de correo electrónico del usuario de Meeting	Varias
%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)	Varias
%EndTime%	Hora final del periodo de facturación de la suscripción al servicio mensual	PE Credit Card Monthly Invoice

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%EntryLinkURL%	URL o enlace que lleva al formulario de entrada de 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	Todas
%ComputerName%	Nombre del ordenador en el que se solicita Access Anywhere	Access Anywhere Requested
%FirstName%	Nombre del propietario de la cuenta de WebEx	Varias
%Host Name%	Nombre completo del organizador de la reunión	Varias
%HostID%	Número de ID del organizador de la reunión	Failed Auto-Recording notification
%HostLogonName%	Nombre de inicio de sesión del 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	Varias
%hostpassword%	Contraseña proporcionada con la notificación de configuración de nueva cuenta	Varias
%InvoiceID%	Número de factura proporcionado con el recibo de la compra	purchase confirmation
%InvoiceNumber%	Número de factura proporcionado con el recibo de la compra	Varias
%LastName%	Apellido del propietario de la cuenta de WebEx	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%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
%Status%	Estado preliminar del usuario que ha solicitado inscribirse en una cuenta de WebEx. El "Estado" será "Aceptar" o "Rechazar" en función del criterio de aceptación o rechazo que aplique la opción de inscripción en Administración del sitio	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 en la solicitud de cuenta de WebEx realizada por el usuario, ya sea "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 que se vaya a incluir en el asunto	Varias
%TeleconferencingInfo%	Información de teleconferencia proporcionada a los usuarios. No se puede configurar	Varias
%Meeting Password%	Contraseña de reunión establecida por el organizador	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%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 la 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 la marca del servicio de WebEx (p.e., Meeting Center, Training Center, Support Center, etc.)	Varias
%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	Varias
%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	Varias
%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	Varias
%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

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%Duration%	Duración de la grabación o la reunión	Available Recording Notification
%Edit Recording URL%	URL para editar información de las grabaciones y las opciones de control de reproducción	Available Recording Notification
%Recording Info URL%	URL para ver información sobre la grabación, como las opciones que permiten que los usuarios descarguen la grabación e la 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 en el sitio	Available Recording Notification
%Topic%	Tema de la reunión	Varias
%MeetingDateOrRecurrence%	Fecha de la reunión o información recurrente de la reunión	Varias
%MeetingTime%	Hora a la que está planificada la reunión	Varias
%TimeZone%	Zona horaria donde se planificó la reunión. El organizador de la reunión puede configurar la zona horaria	Varias
%iCalendarText%	Instrucciones de texto para descargar la versión iCal de la información de reunión	Varias
%DownloadToCalendarLink%	URL para los usuarios que quieran descargar la información de reunión sin necesidad de conectarse y convertirla al formato de calendario que escojan. Esta opción es necesaria para utilizar iCal con Lotus Notes.	Varias
%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, varias"
%DeactivatedNumber%	Número de días que la cuenta permaneció inactiva	Deactivated Account Notice

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%UserList%	Lista de cuentas de usuario en el sitio del servicio de WebEx que están desactivadas	"Deactivated Account Notice, varias"
%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 que ha tenido un error)	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 error de la tarea	Email Notification for failed Critical job
%Request%	Nombre de la solicitud	Varias
%Request_Status%	Estado de la solicitud	Varias
%ExportStatusPageURL%	URL de la página de estado de la exportación. Muestra el estado de una solicitud: En cola, En curso, Anulado o Finalizado	Export Finished Or Aborted Notification
%ExportFileName%	Nombre del archivo exportado	Export Finished Or Aborted Notification
%SubmitDate%	Fecha de envío de la solicitud	Varias
%SubmitTime%	Hora a la que se envió la solicitud	Varias
%RequestEnd%	"Estado de la solicitud de importación o exportación. En función de su solicitud, puede adquirir los siguientes estados:	Varias
%FinishDate%	Fecha en la que se concluyó el procesamiento de la solicitud enviada	Varias
%FinishTime%	Hora a la que la solicitud enviada se terminó de procesar	Varias
%TotalCount%	Recuento total de informes recuperados	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%FailCount%	Recuento total de informes que no se pudieron recuperar	Varias
%DownloadCscFileURL%	Texto y URL para descargar el archivo de exportación	Varias
%DownloadErrorLogURL%	Texto y URL para descargar el registro de errores para importarlo o exportarlo	Varias
%AdminName%	Nombre del administrador del sitio de servicios de WebEx	Varias
%ConfID%	ID único numérico de la conferencia en el sitio	Varias
%ConfName%	Nombre (tema) de la conferencia	Varias
%Date%	Fecha en que se facilitó el comentario	Varias
%Setup%	Texto configurable para buscar el comentario del usuario acerca de la facilidad de configuración del servicio de reunión	Feedback To Host One, varias
%Reliability%	Texto configurable para buscar el comentario del usuario acerca de la fiabilidad del servicio de reunión	Feedback To Host One, varias
%Performance%	Texto configurable para buscar el comentario del usuario acerca del rendimiento del servicio de reunión	Feedback To Host One, varias
%Comments%	Texto configurable para buscar comentarios adicionales del organizador o usuario	Feedback To Host One, varias
%Profile%	Perfil de usuario	Feedback To Host One, varias
%ServerName%	Nombre del servidor donde se organizó la reunión	Feedback To Host One, varias
%MeetingNumber%	Número de ID asignado a la reunión	Varias
%Meeting Number%	Número de ID asignado a la reunión	Audio Only For Host (Productivity Tools)
%MeetingCost%	Coste (impuestos excluidos) de la reunión de pago por uso	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%MeetingDate%	Fecha en que se realizará la reunión	Varias
%MonthlyFee%	Coste mensual (impuestos excluidos) del servicio	PE Credit Card Monthly Invoice
%N%	Número de días antes de que la contraseña temporal caduque (trassolicitar un 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 en 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
%OptionName%	Nombre de la opción que ha cambiado el administrador del sitio	Varias
%PassWord%	Contraseña de la cuenta de WebEx del cliente	PE Account Activation
%PasswordOrLink%	Contraseña o enlace a la contraseña (facilitados después de restablecer la contraseña)	Reset password
%PaymentURL%	URL o enlace que permite que un cliente compre o amplíe la suscripción del servicio	Varias
%PeopleMinutes%	Tiempo de asistencia combinado de todos los asistentes en la reunión de pago por uso	Varias
%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	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%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.	Varias
%Content%	Comentarios enviados por el usuario como parte de las opiniones sobre un servicio (al equipo de soporte de servicios)	Varias
%ServiceType%	El tipo de servicio de WebEx	Varias
%SiteAdminHomePageURL%	URL o enlace a la página de inicio de administración del sitio	Request for Service Privileges
%StartingTime%	Hora de inicio de la reunión de pago por visión (facilitada junto con la información de facturación posterior a la reunión)	Varias
%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	Varias
%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 del servicio de WebEx	Varias
%SupportPhone%	Número de teléfono del servicio técnico del servicio de WebEx	Varias
%ServiceNameURL%	URL del nombre del servicio (por ejemplo, MC, SC, TC, etc.)	Varias
%SiteAdminEmail%	Dirección de correo electrónico del administrador del sitio	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%SiteAdminPhoneContactInfo%	Número de teléfono del administrador del sitio	Varias
%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, varias
%NewSuccessCountUpdated%	Muestra el 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, varias
%CallInPhoneNumber%	Número de teléfono al que los invitados tienen que llamar para unirse a la reunión	Varias
%CustomerName%	Nombre del cliente de WebEx	Varias
%DateTime%	Fecha y hora en que la solicitud de soporte se puso en cola	Varias
%QueueName%	Nombre de la cola para gestionar mensajes y solicitudes de soporte del cliente	Leave Message Email, varias
%WaitTime_Tsh%	Tiempo de espera estimado para que el CSR procese y resuelva una solicitud	Leave Message Email, varias
%CSRs%	Nombres de los representantes del servicio de soporte	Leave Message Email, varias
%CustomerEmail%	Dirección de correo electrónico del cliente	Leave Message Email, varias
%CustomerPhone%	Número de teléfono del cliente	Leave Message Email, varias
%Question%	Pregunta formulada por el cliente	Leave Message Email, varias
%FailedNumber%	Número de intentos de inicio de sesión fallidos de un usuario de WebEx.	Locked Out Account Notice, varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%ScheduledMeeting%	Indica si el usuario tiene alguna reunión planificada.	Locked Out Account Notice, varias
%Tax%	Coste de impuestos comerciales de la compra	Varias
%TeleconferenceCost%	Coste de la parte de teleconferencia de la reunión de pago por uso	Varias
%TeleconferenceName%	Nombre asignado a la teleconferencia por el organizador	Varias
%TeleconferencingMinutes%	Número de minutos de teleconferencia usados en la reunión de pago por visión	Varias
%TotalCost%	Coste total de la reunión de pago por visión, incluidos los costes de impuestos sobre la venta, de teleconferencia y de reunión	Varias
%TrialEnd%	Fecha final de la suscripción de prueba al servicio de WebEx	Varias
%UserEmail%	Dirección de correo electrónico de la cuenta de WebEx	Varias
%UserInfomation%	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 que llevara a efecto la notificación	Wait Notification Email