



Guía para el usuario de Remote Support (WBS30, WBS31)

Primera publicación: 18 de marzo de 2016

Americas Headquarters

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

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

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

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

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

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

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

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

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



CONTENIDO

¿Nuevo en Remote Support? 1

- Descripción general de Remote Support **1**
- Tipos de sesión **2**
- Opciones de consola **2**
- Ficha de herramientas de la Consola del CSR **3**
- Ficha del escritorio de la Consola del CSR **3**
- Ficha de la aplicación de la Consola del CSR **4**
- Ficha de sesión de la Consola del CSR **5**
- Configurar Support Manager manualmente **5**

Administrar una sesión de soporte 7

- Iniciar una sesión de soporte **7**
- Grabar una sesión de soporte **8**
- Tomar notas durante una sesión de soporte **9**
- Invitar a un cliente a una sesión de soporte **9**
- Invitar a otro representante de soporte técnico a una sesión **10**
- Asistir a varios clientes en una sola sesión de soporte **11**
- Ayudar a otro representante del servicio de soporte **11**
 - Asistir a otro representante de soporte técnico **12**
- Transferir el control de una sesión de soporte **12**
- Transferir una sesión a una cola o agente WebACD **13**
- Obtener el permiso de un cliente automáticamente **14**
- Usar el chat **14**
- Finalizar una sesión de soporte **15**

Usar llamada de voz 17

- Descripción general de la llamada de voz **17**
- Iniciar o finalizar una llamada de voz **17**
- Permitir que un participante hable en una llamada de voz **18**
- Salir de una llamada de voz y volver a entrar **19**
- Definir las opciones de llamada de voz **19**

Administrar la computadora de un cliente 21

- Descripción general de cómo administrar la computadora de un cliente 21
- Ver la información del sistema de un cliente 21
- Visualizar una lista de secuencias de comandos disponibles 22
 - Crear y publicar una secuencia de comandos personalizada 22
 - Modificar o eliminar una secuencia de comandos personalizada 23
 - Ejecutar una secuencia de comandos personalizada durante una sesión 23
- Guardar e imprimir información sobre la computadora de un cliente 24
- Conectarse a la computadora de un cliente como un usuario diferente 25
 - Conectarse a la computadora de un cliente como un usuario diferente 25
- Reiniciar la computadora de un cliente 26

Transferir archivo 27

- Descripción general de la función para transferir archivos 27
- Usar la transferencia de archivos básica 27
- Transferencia de archivos avanzada 28
 - Usar la transferencia de archivos avanzada 29

Compartir aplicaciones y escritorios 31

- Descripción general de la característica para compartir escritorios y aplicaciones 31
 - Ver el escritorio de un cliente 32
 - Controlar el escritorio de un cliente 32
 - Mostrar su escritorio a un cliente 33
 - Transferir el control de su escritorio a un cliente 34
 - Detener la instancia de uso compartido del escritorio 34
 - Ver la aplicación de un cliente 35
 - Controlar la aplicación de un cliente 35
 - Ayudar a un cliente a compartir una aplicación 36
 - Mostrar una aplicación a un cliente 37
 - Compartir varias aplicaciones 38
 - Transferir el control de su aplicación a un cliente 38
- Iniciar la exploración compartida desde el interior de una sesión de hacer clic para conectarse 39
- Imprimir documentos desde la computadora de un cliente 40
- Controlar las vistas de una aplicación o del escritorio de un cliente 41
- Especificar el modo de color para una aplicación o un escritorio compartidos 41
- Sugerencias para compartir escritorios o aplicaciones 42

Realizar anotaciones en un escritorio compartido o en una aplicación compartida 43

Usar vídeo 45

Descripción general sobre el uso del vídeo 45

Requisitos mínimos para videoconferencias 45

Enviar vídeo 46

Ajustar la salida de vídeo 47

Reunirse instantáneamente con Reunirse ahora 49

Crear configuraciones predeterminadas para sesiones instantáneas 49

Iniciar una sesión instantánea desde su sitio de WebEx 50

Instalar las Herramientas de productividad de WebEx 50

Cómo iniciar una reunión instantánea 51

Configurar los ajustes de Reunirse ahora en la web 51

Iniciar una reunión instantánea desde el panel Herramientas de productividad de WebEx en Windows 53

Iniciar una reunión instantánea mediante accesos directos 53

Desinstalar las Herramientas de productividad de WebEx 54

Administrar información en Mi WebEx 55

Acerca de Mi WebEx 55

Registrarse para obtener una cuenta de usuario 56

Conectarse al sitio de WebEx 57

Ver su lista de reuniones 57

Acerca de la página Mis reuniones de WebEx 57

Usar Access Anywhere (Mis computadoras) 58

Administrar archivos en sus carpetas personales 59

Administrar otras grabaciones 60

Mantener la información de contacto 61

Importar información del contacto de un archivo a su libreta de direcciones 61

Exportar la información de contacto a un archivo .csv 62

Acerca de la plantilla CSV de información de contacto 63

Crear una lista de distribución en su libreta de direcciones 64

Editar su perfil de usuario 65

Editar sus preferencias 65

Generar informes 66

Acerca de los informes 67

Generar datos de sesión: La herramienta de consulta 68



CAPÍTULO

1

¿Nuevo en Remote Support?

- Descripción general de Remote Support, página 1
- Tipos de sesión, página 2
- Opciones de consola, página 2
- Ficha de herramientas de la Consola del CSR, página 3
- Ficha del escritorio de la Consola del CSR, página 3
- Ficha de la aplicación de la Consola del CSR, página 4
- Ficha de sesión de la Consola del CSR, página 5
- Configurar Support Manager manualmente, página 5

Descripción general de Remote Support

Remote Support ofrece un entorno interactivo donde se pueden llevar a cabo sesiones de soporte para los clientes en tiempo real mediante Internet. Podrá ver fácilmente las aplicaciones o todo el escritorio de un cliente, controlarlos en forma remota y hacer anotaciones para analizar y resolver problemas del cliente.

Qué puede hacer

Examinar problemas y demostrar soluciones en una sesión de soporte en tiempo real con sus clientes:

- Ayudar a varios clientes simultáneamente. Consulte [Asistir a varios clientes en una sola sesión de soporte](#).
- Añadir llamadas de voz, mensajería de texto y vídeo para mejorar la comunicación con un cliente. Consulte [Usar llamada de voz, en la página 17](#).
- Ver o controlar una aplicación o todo el escritorio del cliente o permitir que el cliente haga lo mismo en su computadora. Consulte [Compartir aplicaciones y escritorios, en la página 31](#).
- Transferir archivos entre su computadora local y la computadora remota del cliente. Consulte [Transferir archivo, en la página 27](#).
- Grabar una sesión de soporte en forma total o parcial con fines de formación o archivación. Consulte [Grabar una sesión de soporte, en la página 8](#).

- Imprimir documentos en una impresora local desde la computadora del cliente. Consulte [Imprimir documentos desde la computadora de un cliente](#), en la página 40.
- Terminar una sesión o elevarla a otro representante de atención al cliente transfiriendo el control de la sesión, o transfiriendo y cediendo la sesión por completo. Consulte [Transferir una sesión a una cola o agente WebACD](#), en la página 13.
- Ejecutar secuencias de comandos personalizadas en la computadora remota del cliente para evaluar y resolver problemas. Consulte [Ejecutar una secuencia de comandos personalizada durante una sesión](#), en la página 23.

Para sus clientes, Support Manager presenta una interfaz de usuario sencilla, lo que elimina la necesidad de capacitarlos.

Tipos de sesión

Una sesión de Remote Support puede ser de dos tipos. El tipo de sesión se determina por la manera en que empieza la sesión.

- **Sesión entrante:** Los clientes seleccionan un enlace a una página web para obtener ayuda y son colocados automáticamente en su cola de soporte. Una vez que termina de ayudar al cliente actual, puede aceptar al siguiente cliente que se encuentre en la cola. La sesión comienza automáticamente con el cliente al que está ayudando. Para usar esta característica debe tener instalado WebACD.
- **Sesión saliente:** Inicia la sesión e invita al cliente por teléfono, correo electrónico o mensaje instantáneo. Le proporciona al cliente el número de sesión de soporte y la dirección del sitio web correspondiente a la sesión de soporte. A continuación, el cliente entra en la sesión.
- Dependiendo de los ajustes de su sitio, puede optar por ayudar a los clientes en el modo de sesión única o multisesión:
- **Sesión única:** para ayudar a un cliente a la vez
- **Multisesión:** para ayudar a varios clientes simultáneamente

Opciones de consola

Support Center le brinda tres opciones para llevar a cabo el soporte.

- **Consola del CSR:** aparece dentro de la ventana del explorador y tiene un conjunto establecido de fichas. Para ofrecer soporte a un cliente, utilice los botones de las fichas.
- **Bandeja de íconos compacta:** basada en explorador, ocupa poco espacio en el escritorio, y se puede mover fácilmente por el escritorio.
- **Ventana multisesión:** ofrece todas las herramientas que necesita para asistir a varios clientes simultáneamente.

Cada opción le permite visualizar información de sesión y del cliente, y realizar tareas comunes.

**Nota**

Solo podrá utilizar algunas de las características de Remote Support una vez que un cliente haya entrado en la sesión de soporte. Si ya está usando la bandeja de iconos compacta, y desea cambiar a la consola del CSR o a la ventana multisesión, consulte su administrador del sitio.

Ficha de herramientas de la Consola del CSR

Opción	Descripción
Invitar	Invitar a un cliente a entrar en una sesión por teléfono, correo electrónico o mensaje instantáneo; o invitar a otro representante del servicio de soporte a entrar en una sesión por correo electrónico.
Chat	Abrir el panel Chat para enviar un mensaje instantáneo a un cliente o a otro representante del servicio de soporte.
Vídeo	Abrir el panel Vídeo para enviar vídeo en vivo a todos los participantes de su sesión de soporte. Debe tener una cámara de vídeo compatible conectada a la computadora.
Transferir archivo	Elegir una opción para transferir archivos hacia o desde la computadora del cliente. <ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de archivos - Básica: le permite publicar uno o varios archivos en una ventana desde la cual los clientes podrán descargarlos en sus computadoras. • Transferencia de archivos - Avanzada: le permite examinar la estructura de directorios de la computadora del cliente y transferir archivos hacia o desde esa computadora.
Audio	Utilizar voz por IP (VOiP): Un servicio de telefonía basado en Internet que se emplea para hablar con un cliente u otro representante que participe en una sesión de soporte.
Notas	Mientras esté dando soporte a un cliente, tome notas acerca de la sesión. Las notas se guardan y forman parte del informe de Detalles de la sesión.

Ficha del escritorio de la Consola del CSR

Opción	Descripción
Solicitar vista	Enviar a un cliente una solicitud para ver todo su escritorio. Una vez que el cliente aprueba su solicitud, se abre una ventana de uso compartido en la que usted podrá ver el escritorio del cliente y cualquier acción que éste realice en dicho escritorio.
Solicitar control	Enviar a un cliente una solicitud para controlar todo su escritorio. Una vez que el cliente aprueba su solicitud, se abre una ventana de uso compartido en la que podrá controlar de forma remota el escritorio del cliente.

Opción	Descripción
Compartir vista	Enviar a un cliente una solicitud para abrir una vista de su propio escritorio en la computadora del cliente. Una vez que el cliente aprueba su solicitud, se abre una ventana de uso compartido en la computadora del cliente en la que se mostrará su escritorio. El cliente podrá ver todas las acciones que usted realice en su escritorio.
Compartir el control	Enviar a un cliente una solicitud para abrir una vista de su propio escritorio en la computadora del cliente y permitirle controlar su escritorio. Una vez que el cliente aprueba su solicitud, se abre una ventana de uso compartido en la computadora del cliente en la que se mostrará su escritorio. El cliente tendrá el control total de su escritorio.

Ficha de la aplicación de la Consola del CSR

Opción	Descripción
Solicitar vista	Enviar a un cliente una solicitud para ver una aplicación en la computadora del cliente. Una vez que aprueba su solicitud, el cliente puede seleccionar una aplicación para compartir. Luego se abre una ventana de uso compartido en su computadora, en la que usted podrá ver la aplicación del cliente y cualquier acción que este realice en la aplicación.
Solicitar control	Enviar a un cliente una solicitud para controlar una aplicación en la computadora del cliente. Una vez que aprueba su solicitud, el cliente puede seleccionar una aplicación para compartir. Se abre una ventana de uso compartido en su computadora en la que podrá controlar de forma remota la aplicación del cliente.
Compartir vista	Enviar a un cliente una solicitud para abrir una vista de su aplicación en la computadora del cliente. Una vez que el cliente aprueba su solicitud, usted puede seleccionar una aplicación para compartir. Se abrirá una ventana de uso compartido en la computadora del cliente, en la que se mostrará su aplicación. El cliente podrá ver todas las acciones que usted realice en su aplicación.
Compartir el control	Enviar a un cliente una solicitud para abrir una vista de su aplicación en la computadora del cliente y permitirle controlar la aplicación. Una vez que el cliente aprueba su solicitud, usted puede seleccionar una aplicación para compartir. Se abrirá una ventana de uso compartido en la computadora del cliente, en la que se mostrará su aplicación. El cliente tendrá el control total de su aplicación.
Vista de exploración compartida	Empezar a ver automáticamente la ventana desde la cual el cliente invocó la sesión, como un explorador o una ventana de MS Outlook. Si, durante la sesión, termina la exploración compartida y necesita coexplorar de nuevo, puede iniciar la exploración compartida según sea necesario. Nota Para la exploración compartida se requiere WebACD. Para obtener más información, consulte al administrador de su sitio.
Control de exploración compartida	Empezar a controlar automáticamente la ventana desde la cual el cliente invocó la sesión, como un explorador o una ventana de MS Outlook. Si, durante la sesión, termina la exploración compartida y necesita coexplorar de nuevo, puede iniciar la exploración compartida según sea necesario. Nota Para la exploración compartida se requiere WebACD. Para obtener más información, consulte al administrador de su sitio.

Ficha de sesión de la Consola del CSR

Opción	Descripción
Opciones de sesión	<p>Elegir un modo de visualización para el software compartido. El modo que seleccione afectará la calidad de la imagen y el rendimiento al compartir escritorios o aplicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estándar: ofrece mejor calidad de imagen pero entelentece el rendimiento. • Muestreo de pantalla: ofrece mejor rendimiento, pero reduce la calidad de imagen.
Grabar sesión	<p>Grabar su sesión de soporte usando WebEx Recorder.</p> <p>Nota Esta opción no estará disponible si el administrador de su sitio ha activado la opción de Grabación automática para su cuenta. En este caso, sus sesiones de soporte se grabarán de forma automática.</p>
Transferir el control	<p>Transferir el control de su sesión de soporte a otro representante del servicio de soporte, quien se convertirá en el representante principal.</p>
Transferir sesión	<p>Transferir su sesión de soporte a un agente o a una cola WebACD y salir de la sesión.</p> <p>Nota Esta opción está disponible solo si usted es un agente de WebACD.</p>
Terminar sesión	<p>Finalizar la sesión de soporte. Si ha transferido el control a otro representante del servicio de soporte, esta opción le permitirá salir de la sesión en lugar de terminarla.</p>

Configurar Support Manager manualmente

Para dirigir una sesión de soporte con un cliente, ambos deben instalar Remote Support en sus respectivas computadoras.

A menos que las políticas de su sistema o de la red lo prohíban, Support Center instala Remote Support automáticamente en su computadora la primera vez que inicie o entre en una sesión de soporte. La instalación solo dura un momento, por lo que normalmente no debería experimentar ninguna demora al iniciar una sesión o entrar en ella.

Procedimiento

-
- Paso 1** Vaya al sitio web de Support Center.
- Paso 2** En la barra de navegación, expanda **Soporte**.
- Paso 3** En **Descargas**, seleccione **Descargar Support Manager para Windows**.
-



Administrar una sesión de soporte

- [Iniciar una sesión de soporte, página 7](#)
- [Grabar una sesión de soporte, página 8](#)
- [Tomar notas durante una sesión de soporte, página 9](#)
- [Invitar a un cliente a una sesión de soporte, página 9](#)
- [Invitar a otro representante de soporte técnico a una sesión, página 10](#)
- [Asistir a varios clientes en una sola sesión de soporte, página 11](#)
- [Ayudar a otro representante del servicio de soporte, página 11](#)
- [Transferir el control de una sesión de soporte, página 12](#)
- [Transferir una sesión a una cola o agente WebACD, página 13](#)
- [Obtener el permiso de un cliente automáticamente, página 14](#)
- [Usar el chat, página 14](#)
- [Finalizar una sesión de soporte, página 15](#)

Iniciar una sesión de soporte

Una sesión de Remote Support ofrece un entorno en el que puede interactuar con su cliente para resolver problemas con los productos.

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

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

Procedimiento

- Paso 1** Inicie sesión en su sitio web de Support Center.
- Paso 2** Seleccione **Iniciar** para iniciar su sesión de soporte. Dependiendo de sus configuraciones de usuario y sitio, Support Manager comienza una sesión en modo de una o varias sesiones.
- Paso 3** Si recibe una invitación de correo electrónico para una sesión de soporte remoto, ingrese la dirección de correo electrónico de su cliente y envíela.
- Paso 4** Si no recibió una invitación de correo electrónico, invite a su cliente a la sesión de soporte como se indica a continuación:
- Si tiene abierta la consola del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y, a continuación, **Invitar**. Seleccione una opción en el panel Invitar.
 - Si se encuentra en una ventana multisesión o tiene disponible la bandeja de iconos, seleccione **Invitar**. Seleccione una opción en el panel Invitar.
- Consejo** Un cliente también puede entrar en una sesión de soporte si accede al sitio web de Support Center y, a continuación, selecciona **Entrar** en la barra de navegación.

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

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

Grabar una sesión de soporte

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

La grabadora de WebEx está disponible en estas versiones:

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

Procedimiento

- Paso 1** Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Sesión** y, a continuación, **Grabar**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione **Grabar**.

Si el administrador de su sitio especificó una grabadora predeterminada, aparecerá el panel de la grabadora y la grabación comenzará automáticamente.

Si el administrador de su sitio no especificó ninguna grabadora predeterminada, aparecerá el cuadro de diálogo Configuración de la grabadora de WebEx.

Paso 2 Elija la grabadora adecuada.

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

Paso 4 Seleccione **Iniciar grabación**.

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

Tomar notas durante una sesión de soporte

Procedimiento

Paso 1 En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione **Sesión**.

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

Paso 3 Escriba sus notas en la ventana del panel y seleccione **Guardar**.

Cuando finalice la sesión, el sistema le pedirá que revise y edite las notas de la sesión. Cuando finalice la sesión, las notas se guardan y pasan a ser parte del informe de Detalles de la sesión.

Invitar a un cliente a una sesión de soporte

Puede invitar a uno o más clientes a una sesión de soporte de las siguientes maneras:

- Enviar mensajes de correo electrónico de invitación.
- Indicarle al cliente cómo entrar desde el sitio web.
- Enviar un mensaje instantáneo con un enlace de entrada.

Si invita a otro cliente a entrar en la sesión, el cliente original recibe un mensaje donde se le informa que el otro cliente ha entrado en la sesión. En este tema se describe cómo invitar a un cliente a una sesión utilizando el correo electrónico.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Herramientas** y, a continuación, **Invitar**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione **Invitar**.

Aparecerá el cuadro de diálogo o el panel Invitar.

Paso 2 Seleccione **Cliente**.

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

Paso 4 (Opcional) Asegúrese de que esté marcada la opción **Enviar a través de mi propio programa de correo electrónico**.

Cuando esta opción está seleccionada:

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

Paso 5 Seleccione **Aceptar**.

Si optó por enviar la invitación utilizando su propio programa de correo electrónico, la invitación aparecerá en una ventana de mensaje nuevo. El cliente recibe una invitación por correo electrónico con el enlace a la sesión de soporte.

Invitar a otro representante de soporte técnico a una sesión

Puede invitar a otro representante del servicio de soporte al cliente a la sesión de las siguientes maneras:

- Enviar mensajes de correo electrónico de invitación.
- Copiar el enlace de entrada en un mensaje instantáneo.
- Indicarle al representante de soporte técnico cómo entrar desde el sitio web.

En este tema se describe cómo invitar a otro representante a través del correo electrónico.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Herramientas** y, a continuación, **Invitar**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione **Invitar**.

Aparecerá el cuadro de diálogo o el panel Invitar.

Paso 2 En Invitar a un, seleccione **Representante de soporte**.

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

Paso 4 (Opcional) Asegúrese de que esté marcada la opción **Enviar a través de mi propio programa de correo electrónico**.

Cuando esta opción está seleccionada:

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

Si optó por enviar la invitación utilizando su propio programa de correo electrónico, la invitación aparecerá en una ventana de mensaje nuevo. El representante del servicio de soporte técnico recibe una invitación por correo electrónico con el enlace a la sesión de soporte.

Asistir a varios clientes en una sola sesión de soporte

Puede ayudar a varios clientes en una sola sesión de soporte, o en varias sesiones de soporte. La opción para administrar varias sesiones remotas es determinada por su sitio y por sus privilegios con respecto al sitio. La cantidad máxima de clientes a los que puede ayudar simultáneamente es determinada por el administrador de su sistema.

Administrar una sola sesión de soporte

Todos los clientes están incluidos en el panel Participantes. Para ayudar a uno de ellos, simplemente seleccione su nombre.

- Si usted o un cliente comparten un escritorio o una aplicación, todos los participantes de la sesión de soporte pueden ver el software compartido.
- Una vez que pase a un cliente diferente, todas las actividades de uso compartido en curso finalizan automáticamente. Por ejemplo: si está compartiendo la aplicación o el escritorio, o viendo la aplicación o el escritorio de un cliente, la ventana compartida se cierra automáticamente.

Administrar varias sesiones remotas

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

Ayudar a otro representante del servicio de soporte

Si dispone de una cuenta de usuario en un sitio web de Support Center, puede ayudar a otro representante del servicio de soporte en una sesión de soporte en curso para:

- Observar cómo se comparten las aplicaciones y el escritorio.
- Participar en un chat.
- Ver el vídeo que está enviando el representante del servicio de soporte.
- Tomar el control de la sesión de soporte si el representante de soporte le transfiere el control.
- Pasar a ser el representante de soporte principal si el representante de soporte principal actual le transfiere la sesión.

Puede entrar en una sesión de soporte como ayudante desde:

- Un mensaje de correo electrónico de invitación si el representante del servicio de soporte le envió una invitación.
- Un enlace en un mensaje instantáneo.
- Su sitio web de Support Center.

Asistir a otro representante de soporte técnico

Antes de comenzar

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

Procedimiento

-
- Paso 1** Para entrar a una sesión de soporte desde su sitio web de Support Center, inicie sesión en su sitio web de Support Center.
- Paso 2** En la barra de navegación, expanda **Proporcionar soporte** y, a continuación, haga clic en **Ayudar en sesión**. Aparecerá la página **Ayudar en la sesión de soporte en curso**.
- Paso 3** Escriba el número de sesión de soporte en el cuadro de texto y, a continuación, seleccione **Entrar**. Ahora es un ayudante de la sesión de soporte.
- Como ayudante del representante del servicio de soporte, usted no tiene control sobre la sesión de soporte. Sin embargo, el representante de soporte principal puede transferirle el control o cederle la sesión por completo.
-

Transferir el control de una sesión de soporte

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

Una vez que transfiera la sesión, puede permanecer en la sesión para observar cómo se comparten la aplicación y el escritorio, participar en un chat y ver vídeos. En cualquier momento, el representante del servicio de soporte a quien transfirió la sesión puede devolverle el control de la misma.

Procedimiento

-
- Paso 1** Realice una de las siguientes acciones:
- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Sesión**, luego la flecha hacia abajo en el botón **Transferir sesión** y, finalmente, elija **Transferir control**.
- Aparecerá el cuadro de diálogo Transferir control con una lista de todos los representantes de soporte que hayan entrado en la sesión como ayudantes.

- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione el botón **Sesión** y mantenga el cursor sobre **Transferir control** para elegir de una lista de todos los representantes de soporte al cliente que hayan entrado en la sesión como ayudantes.

Paso 2 Seleccione el nombre del representante de soporte de la lista.

El representante de soporte ahora controla la sesión de soporte. Las funciones de control de la sesión ya no estarán disponibles para usted, a menos que el representante de soporte le devuelva el control de la sesión.

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

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

Transferir una sesión a una cola o agente WebACD

Puede transferir una sesión de soporte a un agente WebACD o una cola de agentes WebACD. Esta opción es útil, por ejemplo, si necesita elevar una llamada al siguiente nivel de atención al cliente y abandonar la sesión para poder prestar soporte a otro cliente.

La opción para transferir una sesión está disponible solo si usted es un agente WebACD.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Sesión**, luego la flecha hacia abajo en el botón **Transferir sesión** y, finalmente, seleccione **Transferir sesión**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione **Sesión**; luego, seleccione **Transferir sesión**.

Aparecerá el cuadro de diálogo Transferir sesión.

Paso 2 Realice una de las siguientes acciones:

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

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

Ahora, la sesión se cede a la cola o al agente WebACD para resolver el problema y su participación finaliza. Abandonará la sesión automáticamente. Si inició una llamada de voz, finalizará.

Obtener el permiso de un cliente automáticamente

Procedimiento

- Paso 1** Haga una solicitud para realizar una actividad de soporte, como ver o controlar la aplicación de un cliente. Su solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente.
- Paso 2** Solicite verbalmente al cliente que marque la opción **Otorgar permiso para todas las acciones durante esta sesión sin pedirlo nuevamente** y, a continuación, seleccione **Aceptar**. Ahora tiene plena libertad para visualizar o controlar aplicaciones, visualizar o controlar el escritorio, transferir archivos, o grabar una sesión.
-

Usar el chat

Tanto usted como el cliente pueden iniciar una sesión de chat. Si está provisto para su sitio, en su panel Chat puede aparecer la opción Frase rápida. Esta característica debe ser activada por el administrador de su sitio para que se encuentre disponible para los agentes de soporte al cliente.

Procedimiento

- Paso 1** Realice una de las siguientes acciones:
- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Herramientas** y, a continuación, **Chat**.
 - En la bandeja móvil de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione el icono **Chat**.
- Aparecerá el panel Chat.
- Paso 2** En **Enviar a**, seleccione un usuario. Si desea enviar un mensaje a todos los participantes de la sesión, seleccione **Todos los participantes**.
- Paso 3** Si tiene la característica de Frase rápida habilitada en su sitio, seleccione una oración utilizada con frecuencia.
- Paso 4** Si no tiene habilitada la opción de Frase rápida activada en su sitio, escriba un mensaje en el cuadro.
- Paso 5** Seleccione **Enviar**.
El destinatario que seleccionó recibirá el mensaje de chat en su panel Chat.
Los mensajes que envíe un cliente o representante del servicio de soporte aparecerán en su panel Chat.
-

Finalizar una sesión de soporte

Puede finalizar una sesión de soporte en cualquier momento, pero el cliente no. Sin embargo, un cliente puede abandonar una sesión de soporte en cualquier momento si selecciona **Abandonar sesión** en la página de Remote Support.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Sesión** y, a continuación, **Terminar sesión**.
- En la bandeja móvil de iconos, seleccione el botón **Sesión** y, a continuación, **Terminar sesión**.
- En la ventana multisesión, seleccione la pestaña de la sesión que desea finalizar y, a continuación, seleccione el botón **Sesión** y elija **Finalizar sesión**.

Paso 2 Seleccione **Aceptar** para confirmar la acción.



Usar llamada de voz

- [Descripción general de la llamada de voz, página 17](#)
- [Iniciar o finalizar una llamada de voz, página 17](#)
- [Permitir que un participante hable en una llamada de voz, página 18](#)
- [Salir de una llamada de voz y volver a entrar, página 19](#)
- [Definir las opciones de llamada de voz, página 19](#)

Descripción general de la llamada de voz

Llamada de voz (que funciona con GIPS) es una opción que permite a los participantes de sesiones de soporte hablar entre sí si sus computadoras están habilitadas para voz por IP (VoIP), un servicio de telefonía basado en Internet. En una sesión con llamada de voz puede hablar un máximo de dos participantes a la vez. Como representante de soporte técnico, usted determina qué participante puede hablar al pasarle el micrófono.

Iniciar o finalizar una llamada de voz

Este procedimiento es para representantes del servicio de soporte.

Cuando inicia una llamada de voz en una sesión de soporte, cualquier cliente o representante del servicio de soporte participante con un sistema habilitado para voz por IP (VoIP) (servicio de telefonía basado en Internet) puede entrar a la llamada de voz.

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

Antes de iniciar una llamada de voz:

- Asegúrese de que su computadora tenga una placa de sonido y ya sea altavoces y un micrófono, o auriculares con micrófono integrado. Para una mejor calidad de audio y mayor comodidad, use auriculares de computadora con micrófono de alta calidad.
- Si todavía no lo ha hecho, use el Asistente para la configuración del audio para afinar los ajustes de su computadora para Llamada de voz. Consulte [Definir las opciones de llamada de voz, en la página 19](#).

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Herramientas** y, a continuación, **Llamada de voz**.
- En la bandeja de iconos, o en el cliente multisesión, seleccione **Llamada de voz**.

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

Sucede lo siguiente:

- Aparece el cuadro de diálogo Volumen.
- Aparece un indicador de llamada de voz cerca de su nombre.
- Aparece automáticamente el cuadro de mensaje Entrar a la llamada de voz en la ventana de sesión del cliente. Entonces, el cliente puede optar por participar en la sesión con llamada de voz.

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

- En la consola del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y, a continuación, haga clic en la flecha hacia abajo de **Llamada de voz**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione **Llamada de voz**.

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

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

Permitir que un participante hable en una llamada de voz

Este procedimiento es para representantes del servicio de soporte.

Una vez que usted inicie una llamada de voz, podrán hablar hasta dos participantes a la vez. Puede especificar los participantes que pueden hablar, al pasarle el micrófono a un cliente o a otro representante del servicio de soporte.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la pestaña **Herramientas** y, a continuación, haga clic en la flecha hacia abajo de **Llamada de voz**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione **Llamada de voz**.

Paso 2 Seleccione **Pasar el micrófono a** y, a continuación, seleccione el nombre del participante al que desea permitirle que hable.

El indicador de Llamada de voz se pone verde al lado del nombre de ese participante. Ahora, el participante podrá hablar hasta que usted le pase el micrófono a otro participante.

Salir de una llamada de voz y volver a entrar

Este procedimiento es para un cliente o para otro representante del servicio de soporte.

Durante una sesión de soporte, su cliente o un ayudante del representante de soporte puede salir de su llamada de voz sin abandonar la sesión, y volver a entrar en la llamada de voz en cualquier momento.

Procedimiento

- Paso 1** Para salir de una llamada de voz, indíquelo a su cliente que seleccione la flecha hacia abajo en el botón **Llamada de voz** y, a continuación, que seleccione **Salir de la llamada de voz**.
- Paso 2** Para volver a entrar a una llamada de voz, indíquelo a su cliente que seleccione la flecha hacia abajo en el botón **Llamada de voz** y, a continuación, que seleccione **Entrar a la llamada de voz**.
-

Definir las opciones de llamada de voz

Este procedimiento es para representantes del servicio de soporte y para clientes.

Procedimiento

- Paso 1** Para usar el Asistente para la configuración de audio para la llamada de voz:
- Seleccione el botón **Llamada de voz**.
 - Seleccione **Asistente para la configuración de audio** y luego siga las instrucciones para especificar los ajustes.
- Paso 2** Para ajustar el volumen de los altavoces o del micrófono:
- Seleccione el botón **Llamada de voz**.
 - Seleccione **Volumen** y luego ajuste el volumen de los altavoces o del micrófono según corresponda.
-



Administrar la computadora de un cliente

- [Descripción general de cómo administrar la computadora de un cliente, página 21](#)
- [Ver la información del sistema de un cliente, página 21](#)
- [Visualizar una lista de secuencias de comandos disponibles, página 22](#)
- [Guardar e imprimir información sobre la computadora de un cliente, página 24](#)
- [Conectarse a la computadora de un cliente como un usuario diferente, página 25](#)
- [Reiniciar la computadora de un cliente, página 26](#)

Descripción general de cómo administrar la computadora de un cliente

En esta sección se describen las tareas que pueden ayudarle a diagnosticar y resolver problemas de hardware o software en la computadora de un cliente.



Nota

El administrador de su sitio puede deshabilitar las características del soporte técnico que se describen aquí para una cola de WebACD. Si estas características no aparecen en su sitio, comuníquese con el administrador de su sitio para obtener asistencia.

Ver la información del sistema de un cliente

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

Una vez que presenta información de la computadora de un cliente, puede imprimirla o guardarla en un archivo.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, en **Información del cliente**, seleccione **Información del sistema**.
- En la bandeja de iconos, seleccione **Información del sistema del cliente**.
- En la ventana multisesión, seleccione la pestaña **Información del sistema**.

Se le solicita permiso al cliente para ver la información del sistema. Después de que el cliente otorga el permiso, aparece la ventana Información del sistema.

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

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

Visualizar una lista de secuencias de comandos disponibles

Una secuencia de comandos personalizada es una secuencia que usted, u otro CSR, puede crear para ejecutarla en la computadora de un cliente. Una vez creada dicha secuencia, por lo general es útil en otras sesiones de soporte.

Puede crear esta clase de secuencias de comandos de uso frecuente y luego almacenarlas en la Biblioteca de secuencias de comandos personalizadas para seleccionarlas y cargarlas según sea necesario, durante una sesión de soporte.

Procedimiento

Paso 1 Iniciar sesión en su sitio web de Support Center.

Paso 2 En la barra de navegación izquierda haga clic en **Biblioteca de secuencias de comandos**. Aparece el cuadro de diálogo Biblioteca de secuencias de comandos del cliente.

Puede crear, modificar, publicar o eliminar secuencias de comandos personalizadas de la Biblioteca de secuencias de comandos personalizadas. Seleccione el encabezado de cualquier columna para ordenar las secuencias de comandos.

Crear y publicar una secuencia de comandos personalizada

Puede editar o eliminar cualquier secuencia de comandos personalizada que haya creado.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Añadir nueva secuencia de comandos**.
Aparecerá el cuadro de diálogo Añadir nueva secuencia de comandos.
- Paso 2** Para el nombre de la secuencia de comandos, ingrese un nombre único.
- Paso 3** Elija una categoría.
Las categorías son creadas por el administrador de su sitio.
- Paso 4** (Opcional) Ingrese una descripción para aclarar el propósito de la secuencia de comandos.
- Paso 5** Seleccione **Publicar en biblioteca de secuencias de comandos** si desea tener esta secuencia de comandos disponible para usted y otros CSR durante las sesiones de soporte.
- Paso 6** Seleccione **Examinar** para dirigirse al archivo de ejecución de la secuencia de comandos.
- Paso 7** Si se requiere otra secuencia de comandos como entrada para la secuencia de comandos de ejecución, haga clic en **Examinar**.
- Paso 8** Seleccione **Enviar** o **Aceptar**.
Si la secuencia de comandos contiene errores, por ejemplo, si el nombre de la secuencia de comandos ya existe, puede corregirlos. Una vez que la secuencia de comandos se haya enviado satisfactoriamente, se crea la nueva secuencia de comandos y se muestra en la Biblioteca de secuencias de comandos.
-

Modificar o eliminar una secuencia de comandos personalizada

Procedimiento

- Paso 1** Inicie sesión en su sitio web de Support Center.
- Paso 2** En la barra de navegación izquierda haga clic en **Biblioteca de secuencias de comandos**.
Aparece el cuadro de diálogo Biblioteca de secuencias de comandos del cliente.
- Paso 3** Seleccione **Editar** o **Eliminar** en la columna de Acciones.
- **Editar:** modifique la definición de la secuencia de comandos, incluida la modificación del archivo de ejecución de la secuencia de comandos o del archivo de entrada requerido por el archivo de ejecución, en caso de que existiera.
 - **Eliminar:** confirme la solicitud de eliminación para eliminar la secuencia de comandos de la biblioteca. Puede eliminar solamente las secuencias de comandos que haya creado.
-

Ejecutar una secuencia de comandos personalizada durante una sesión

Mientras esté en una sesión con un cliente, puede cargar y ejecutar una o más secuencias de comandos personalizadas en la computadora de su cliente para reevaluar y resolver problemas rápidamente.

- Las secuencias de comandos pueden tener un tamaño máximo de 1 MB.
- Las secuencias de comandos múltiples se ejecutan en secuencia en el orden que usted especifique aquí.
- En una ventana multisesión, la ejecución de secuencias de comandos puede proceder simultáneamente en varias sesiones.
- Seleccione el encabezado de cualquier columna para ordenar la biblioteca de secuencias de comandos.

Procedimiento

Paso 1 En el menú de la consola del CSR, elija **Computadora del cliente > Biblioteca de secuencias de comandos personalizadas**.

Aparecerá el cuadro de diálogo Biblioteca de secuencias de comandos personalizadas con una lista de secuencias de comandos disponibles para su sitio.

Paso 2 Use las teclas para **Mover hacia arriba** o **Mover hacia abajo** para ordenar las secuencias de comandos.

Paso 3 Seleccione **Ejecutar secuencias de comandos**.

Las secuencias de comandos se ejecutan en carpetas temporales. Nada queda en la computadora del cliente una vez finalizada la ejecución de las secuencias de comandos.

Al cliente se le pide que otorgue el permiso correspondiente. Una vez recibido el permiso, las secuencias de comandos se ejecutan en la computadora del cliente.

La salida del registro de la secuencia de comandos se muestra en la ventana de Chat junto a cualquier error que se haya encontrado. El registro también está disponible en el informe de Detalles de la sesión.

Guardar e imprimir información sobre la computadora de un cliente

Si consulta información de la computadora de un cliente, puede guardar dicha información en un archivo de texto (.txt) o imprimirla en una impresora conectada a su computadora.

En Support Manager se muestran las categorías de información sobre la computadora de un cliente en paneles diferentes. Sin embargo, el archivo o la impresión guardados contienen la información del sistema de todas las categorías. No es necesario guardar o imprimir cada categoría de información de manera individual.

Procedimiento

Paso 1 Muestre la información sobre la computadora del cliente. Para conocer las instrucciones, consulte [Ver la información del sistema de un cliente, en la página 21](#).

Paso 2 En la ventana de Información del sistema, realice una de las siguientes acciones:

- Para guardar la información en un archivo, seleccione **Guardar**.
 - Para imprimir la información, seleccione **Imprimir**.
-

Conectarse a la computadora de un cliente como un usuario diferente

Durante una sesión de soporte, usted puede conectarse a la computadora de un cliente como otro usuario. Por ejemplo: es posible que necesite conectarse a la computadora utilizando una cuenta de administrador para realizar más actividades en la computadora. Si la computadora del cliente está conectada a una red interna, conéctese utilizando una cuenta en esa red.

Al conectarse como un usuario diferente, se desconecta temporariamente al cliente de la computadora. En el caso de usuarios con Windows 7 y Vista, se cerrarán todas las aplicaciones que se estaban ejecutando en la computadora del cliente.

Puede desconectarse de la computadora del cliente en cualquier momento de la sesión y conectar de nuevo de manera automática al cliente en la computadora. Si está conectado a la computadora del cliente al finalizar la sesión, el Support Manager vuelve a conectar al cliente a la computadora automáticamente.

Conectarse a la computadora de un cliente como un usuario diferente

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, en **Información del cliente**, seleccione **Conectarse como un usuario diferente**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione el botón **Sesión** y luego elija **Computadora del cliente > Conectarse como un usuario diferente**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud para conectarse a la computadora. Su solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará el botón **Aceptar** del cuadro de mensaje.

Paso 2 Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

Si el cliente aprobó su solicitud, aparecerá el cuadro de diálogo Conectarse a la computadora del cliente.

Paso 3 Escriba la información solicitada de la cuenta y, a continuación, seleccione **Aceptar**.

Paso 4 Para desconectarse de la computadora del cliente, realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, en **Información del cliente**, seleccione **Desconectarse**.
 - En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione el botón **Sesión** y luego elija **Computadora del cliente > Desconectar [nombre de usuario]**.
-

Reiniciar la computadora de un cliente

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

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, en **Información del cliente**, seleccione **Reiniciar computadora**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione el botón **Sesión** y luego elija **Computadora del cliente > Reiniciar**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud para reiniciar su computadora. Su solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará el botón **Aceptar** del cuadro de mensaje.

Paso 2 Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

Se reinicia la computadora del cliente. Entonces, el cliente debe volver a iniciar sesión en la computadora o en la red. Aparecerá un mensaje en la pantalla del cliente, que permitirá que el cliente vuelva a entrar en la sesión de soporte.



CAPÍTULO 5

Transferir archivo

- [Descripción general de la función para transferir archivos, página 27](#)
- [Usar la transferencia de archivos básica, página 27](#)
- [Transferencia de archivos avanzada, página 28](#)

Descripción general de la función para transferir archivos

Si su sitio lo permite, durante una sesión de soporte, puede transferir archivos hacia o desde la computadora de un cliente. Por ejemplo: puede enviar revisiones o actualizaciones a la computadora de un cliente o cargar archivos de registro desde la computadora de un cliente para realizar análisis posteriores.

Hay dos opciones para transferir archivos hacia y desde la computadora de un cliente dependiendo de la configuración de su sitio y de la cuenta de usuario.

- **Básica:** publicar uno o más archivos para que un cliente los descargue durante una sesión de soporte.
- **Avanzada:** transferir de forma simultánea uno o varios archivos, o incluso una carpeta completa, hacia y desde la computadora del cliente.

Usar la transferencia de archivos básica

Durante una sesión de soporte, puede publicar archivos alojados en su computadora en una ventana, que aparece en la pantalla del cliente. Entonces, el cliente puede descargar los archivos a su propia computadora.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Herramientas** y, a continuación, **Transferir archivo**.
En el cuadro de diálogo Elegir opción de transferencia de archivos, seleccione **Transferencia de archivos básica**.

- En la bandeja de iconos, seleccione **Transferencia de archivos** y luego elija **Transferencia de archivos básica**.
- En la ventana multisesión, seleccione **Transferencia de archivos** y, luego, **Iniciar transferencia de archivos básica**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud para transferir archivos. Su solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará el botón **Aceptar** del cuadro de mensaje.

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

Transferencia de archivos avanzada

La opción de transferencia de archivos avanzada ofrece dos modos para transferir archivos:

- Si su sitio lo permite y está en el modo de compartir, su cliente otorga el permiso y puede ver todas las acciones que usted tome al transferir archivos. El cliente puede detener la transferencia de archivos en cualquier momento.
- Si no está en el modo de compartir, el cliente otorga el permiso, pero no puede ver sus acciones ni detener la transferencia de archivos una vez que comience.

Usted puede realizar una de las siguientes tareas de transferencia de archivos:

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

**Importante**

No podrá transferir archivos si usted u otro representante del servicio de soporte están visualizando o controlando una aplicación del cliente. Para transferir archivos desde su computadora o hacia ella, deberá detener la función de compartir aplicaciones.

Usar la transferencia de archivos avanzada

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Herramientas** y, a continuación, **Transferir archivo**. En el cuadro de diálogo Elegir opción de transferencia de archivos, seleccione **Transferencia de archivos avanzada**.
- En la bandeja de iconos, seleccione **Transferencia de archivos** y luego elija **Transferencia de archivos avanzada**.
- En la ventana multisesión, seleccione **Transferencia de archivos** y, luego, **Iniciar transferencia de archivos avanzada**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud para transferir archivos. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 2 Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

Una vez que el cliente le otorgue el permiso, aparecerá la ventana **Transferencia de archivos de WebEx**. El directorio de archivos de su computadora aparecerá en el panel de la izquierda. El directorio de archivos de la computadora del cliente aparecerá en el panel de la derecha.

Paso 3 Seleccione la carpeta de destino en cualquiera de los paneles de la ventana de **Transferencia de archivos**: esta es la carpeta en donde desea transferir, eliminar o renombrar archivos.

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

- Para crear una carpeta nueva, seleccione **Nueva carpeta**.
- Para seleccionar varios archivos, mantenga pulsada la tecla **Ctrl** mientras hace clic en los archivos.
- Para eliminar o cambiar el nombre de un archivo, haga clic con el botón derecho sobre el archivo.

Paso 5 Para transferir los archivos o la carpeta de una computadora a la otra, selecciónelas con las flechas adecuadas. Si la opción de compartir el escritorio no está activa, aparecerá un mensaje en la pantalla del cliente en la que se le solicitará que le otorgue permiso para transferir, eliminar o renombrar el archivo. El cliente debe seleccionar **Aceptar** para que la acción continúe.

Puede cancelar la transferencia de archivos si ya está en curso; para ello, seleccione **Anular transferencia**.

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



Compartir aplicaciones y escritorios

- Descripción general de la característica para compartir escritorios y aplicaciones, página 31
- Iniciar la exploración compartida desde el interior de una sesión de hacer clic para conectarse, página 39
- Imprimir documentos desde la computadora de un cliente, página 40
- Controlar las vistas de una aplicación o del escritorio de un cliente, página 41
- Especificar el modo de color para una aplicación o un escritorio compartidos, página 41
- Sugerencias para compartir escritorios o aplicaciones, página 42
- Realizar anotaciones en un escritorio compartido o en una aplicación compartida, página 43

Descripción general de la característica para compartir escritorios y aplicaciones

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

- El uso compartido de escritorios es ideal para visualizar o controlar varias aplicaciones a la vez, o para acceder a otras áreas de la computadora de un cliente. Puede simplemente ver, o ver y controlar, el escritorio de un cliente. Para obtener más información, consulte [Controlar el escritorio de un cliente, en la página 32](#).
- El uso compartido de aplicaciones es útil si desea realizar una demostración o resolver un problema de una aplicación en la computadora de un cliente y, en general, proporciona un mejor rendimiento que compartir escritorios. Para obtener más información, consulte [Ver la aplicación de un cliente, en la página 35](#).
- La exploración compartida le permite compartir automáticamente la ventana del explorador desde la cual el cliente invocó la sesión originalmente. Además, puede optar por coexplorar si surge la necesidad en una sesión. Para obtener más información, consulte [Iniciar la exploración compartida desde el interior de una sesión de hacer clic para conectarse, en la página 39](#).

**Nota**

- Para obtener sugerencias que lo ayuden a compartir contenido de forma más efectiva, consulte [Sugerencias para compartir escritorios o aplicaciones](#), en la página 42.
- De manera predeterminada, el escritorio del cliente se mostrará en vista de pantalla completa en su computadora.
- Un cliente puede volver a tomar el control del escritorio en cualquier momento si hace clic con el mouse en el escritorio. Usted también puede volver a tomar el control si hace clic con el mouse en la ventana en la que aparece el escritorio compartido.
- Un cliente puede permitirle disfrutar de privilegios completos de visualización durante la sesión de soporte, sin tener que otorgarle el permiso cada vez que usted lo solicite. Para obtener más información, consulte [Obtener el permiso de un cliente automáticamente](#), en la página 14.

Ver el escritorio de un cliente

Puede ver el escritorio de un cliente sin controlarlo.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Escritorio**.
- En la bandeja de iconos, seleccione el icono **Control remoto**.
- En la ventana multisesión, seleccione la pestaña Cliente, y luego la pestaña **Compartir**.

Paso 2 Seleccione **Solicitar vista**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 3 Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

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

Nota Cuando esté viendo el escritorio de un cliente, podrá transferir archivos entre ambas computadoras. Para conocer los detalles, consulte [Transferir archivos](#).

Controlar el escritorio de un cliente

Puede controlar en forma remota todo el escritorio de un cliente.

Procedimiento

- Paso 1** Realice una de las siguientes acciones:
- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Escritorio**.
 - En la bandeja de iconos, seleccione el icono **Control remoto**.
 - En la ventana multisesión, seleccione la pestaña Cliente, y luego la pestaña **Compartir**.
- Paso 2** Seleccione **Solicitar control**.
Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.
- Paso 3** Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.
Una vez que el cliente le otorgue el permiso, el escritorio del cliente aparecerá en una ventana de uso compartido en su pantalla. En la pantalla del cliente, aparecerá la ventana de Control del escritorio, que indica que el cliente está compartiendo su escritorio.
- Paso 4** Para comenzar a controlar el escritorio, haga clic con el botón del mouse en la ventana de uso compartido de su pantalla.
-

Mostrar su escritorio a un cliente

Puede permitir que un cliente vea su escritorio. Ver el escritorio no permite que el cliente lo controle en forma remota.

Procedimiento

- Paso 1** Realice una de las siguientes acciones:
- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Escritorio**.
 - En la bandeja de iconos, seleccione el icono **Control remoto**.
 - En la ventana multisesión, seleccione la pestaña Cliente, y luego la pestaña **Compartir**.
- Paso 2** Seleccione **Compartir vista**.
Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.
- Paso 3** Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.
Su escritorio aparecerá en una ventana compartida en la pantalla del cliente. En la computadora local, aparecerá la ventana de Vista del escritorio, que le indica que está compartiendo su escritorio.
-

Transferir el control de su escritorio a un cliente

Durante una sesión de soporte, puede otorgar el control del escritorio a su cliente. Si ya está mostrando el escritorio a un cliente, puede permitirle que lo controle de forma remota sin necesidad de detener la sesión en curso del escritorio compartido.



Precaución

Un cliente que tiene el control remoto del escritorio puede ejecutar cualquier programa y acceder a cualquier archivo de su computadora, siempre que no estén protegidos por contraseña.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Escritorio**.
- En la bandeja de iconos, seleccione el icono **Control remoto**.
- En la ventana multisesión, seleccione la pestaña **Cliente**, y luego la pestaña **Compartir**.

Paso 2 Seleccione **Solicitar control**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 3 Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

Su escritorio aparecerá en una ventana compartida en la pantalla del cliente. En la computadora local, aparecerá la ventana de **Vista del escritorio**, que le indica que está compartiendo su escritorio.

Paso 4 Indique al cliente que haga clic en la ventana compartida.

Paso 5 Para volver a controlar su escritorio en forma temporaria, haga clic en cualquier lugar del escritorio.

Detener la instancia de uso compartido del escritorio

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la bandeja de iconos, seleccione el botón **Sesión**.
- En la barra de título de cualquier ventana abierta, seleccione el botón **Compartir**.
- En el ángulo inferior derecho de su escritorio, seleccione el icono **Compartir**.

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

Ver la aplicación de un cliente

Puede ver una aplicación que se esté ejecutando en la computadora del cliente. Ver una aplicación no le permite controlarla en forma remota.



Nota El cliente puede elegir aplicaciones adicionales para que usted las vea desde el cuadro de diálogo Vista de aplicaciones, de forma que usted pueda ver varias aplicaciones simultáneamente.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Aplicación**.
- En la bandeja de iconos, seleccione el icono **Control remoto**.
- En la ventana multisesión, seleccione la pestaña **Cliente**, y luego la pestaña **Compartir**.

Paso 2 Seleccione **Solicitar vista**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 3 Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

Una vez que el cliente le otorgue el permiso, aparecerá el cuadro de diálogo Vista de aplicaciones en la computadora del cliente.

Paso 4 Solicite al cliente que elija la aplicación que usted quiere ver.

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

Una vez que el cliente elija la aplicación que usted quiere ver, esta aparecerá en una ventana compartida de su computadora.

Controlar la aplicación de un cliente

Una vez que un cliente le otorgue el permiso para controlar una aplicación, usted podrá controlar en forma remota cualquier aplicación de la computadora del cliente.



Nota El cliente puede seleccionar aplicaciones adicionales para que usted las controle desde el cuadro de diálogo Control de aplicaciones, de forma que usted pueda controlar varias aplicaciones simultáneamente.

Procedimiento

- Paso 1** Realice una de las siguientes acciones:
- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Aplicación**.
 - En la bandeja de iconos, seleccione el icono **Control remoto**.
 - En la ventana multisesión, seleccione la pestaña Cliente, y luego la pestaña **Compartir**.
- Paso 2** Seleccione **Solicitar control**.
Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.
- Paso 3** Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.
Una vez que el cliente le otorgue el permiso, aparecerá el cuadro de diálogo Control de aplicaciones en la computadora del cliente.
- Paso 4** Solicite al cliente que elija la aplicación que usted quiere controlar.
Si es necesario, explique al cliente cómo elegir una aplicación. Para obtener más información, consulte [Ayudar a un cliente a compartir una aplicación](#), en la página 36.
Una vez que el cliente elija la aplicación que usted quiere controlar, esta aparecerá en una ventana compartida de su computadora.
- Paso 5** Para comenzar a controlar la aplicación, haga clic con el botón del mouse en la ventana de uso compartido.
- Nota**
- Si ya está visualizando una aplicación de un cliente, solicitar el control remoto solo le permitirá controlar esa aplicación. Si desea controlar otra aplicación, primero deberá dejar de compartir la aplicación que está visualizando y, después, solicitar el control remoto.
-

Ayudar a un cliente a compartir una aplicación

Una vez que el cliente acepte su solicitud para ver o controlar una aplicación, aparecerá el cuadro de diálogo Vista o de Control de aplicaciones en la pantalla del cliente.

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

Procedimiento

- Paso 1** Indíquelo al cliente que realice una de las siguientes acciones:
- Si la aplicación que desea ver o controlar se está ejecutando en ese momento, pídale al cliente que la seleccione de la lista y, a continuación, seleccione **Compartir**.
 - Si la aplicación que desea ver o controlar no se está ejecutando en ese momento, pídale al cliente que seleccione **Nueva aplicación**. Aparecerá el cuadro de diálogo Nueva aplicación con una lista de todas

las aplicaciones de la computadora. Solicite al cliente que seleccione la aplicación y que, a continuación, seleccione **Compartir**.

Paso 2 Para detener la instancia de uso compartido, pídale al cliente que realice una de las siguientes acciones:

- En la barra de iconos, seleccionar **Sesión > Dejar de compartir**.
- En la barra de título de cualquier ventana abierta, seleccionar **Compartir > Dejar de compartir**.
- En el ángulo inferior derecho de su escritorio, seleccionar **Compartir > Dejar de compartir**.

Mostrar una aplicación a un cliente

Puede permitir que un cliente vea su aplicación. Ver la aplicación no permite que el cliente la controle en forma remota.

Puede compartir varias aplicaciones simultáneamente. Para obtener más información, consulte [Compartir varias aplicaciones](#), en la página 38.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Aplicación**.
- En la bandeja de iconos, seleccione el icono **Control remoto**.
- En la ventana multisesión, seleccione la pestaña **Cliente**, y luego la pestaña **Compartir**.

Paso 2 Seleccione **Solicitar control**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará **Aceptar** en el cuadro de mensaje que aparece en su pantalla.

Paso 3 Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

Aparecerá el cuadro de diálogo Vista de aplicaciones con una lista de todas las aplicaciones que se están ejecutando en su computadora.

Paso 4 Realice una de las siguientes acciones:

- Si la aplicación que desea compartir se está ejecutando en ese momento, selecciónela de la lista y, a continuación, seleccione **Compartir**.
- Si la aplicación que desea compartir no está ejecutándose en ese momento, seleccione **Nueva aplicación**. Aparecerá el cuadro de diálogo Nueva aplicación con una lista de todas las aplicaciones de su computadora. Seleccione la aplicación y luego seleccione **Compartir**.

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

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

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

- En la bandeja de iconos, seleccione el botón **Sesión > Dejar de compartir**.
 - En la barra de título de cualquier ventana abierta, seleccione **Compartir > Dejar de compartir**.
 - En el ángulo inferior derecho de su escritorio, seleccione el icono para **Compartir > Dejar de compartir**.
-

Compartir varias aplicaciones

Si ya está compartiendo una aplicación con un cliente, puede compartir más aplicaciones simultáneamente. Cada aplicación que comparta aparecerá en la ventana compartida de la pantalla del cliente.

Puede compartir varias aplicaciones si comparte el escritorio de su computadora. Para obtener más información, consulte [Mostrar su escritorio a un cliente](#), en la página 33.

Procedimiento

Paso 1 Realice cualquiera de las siguientes acciones:

- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione el botón **Sesión**.
- En la barra de título de la aplicación que está compartiendo actualmente, seleccione el menú **Compartir**.
- En el ángulo inferior derecho de su escritorio, seleccione el botón **Compartir**.

Paso 2 En el menú que aparece, elija **Seleccionar aplicación**.

Aparecerá el cuadro de diálogo Vista de aplicaciones con una lista de todas las aplicaciones que se están ejecutando en su computadora.

Paso 3 Realice una de las siguientes acciones:

- Si la aplicación que desea compartir se está ejecutando en ese momento, selecciónela de la lista y, a continuación, seleccione **Compartir**.
- Si la aplicación que desea compartir no está ejecutándose en ese momento, seleccione **Nueva aplicación**. Aparecerá el cuadro de diálogo Nueva aplicación con una lista de todas las aplicaciones de su computadora. Seleccione la aplicación y luego seleccione **Compartir**.

Su aplicación aparecerá en la ventana compartida de la pantalla del cliente.

Transferir el control de su aplicación a un cliente

Puede otorgar el control de una aplicación a su cliente. Si ya está mostrando una aplicación a un cliente, puede permitirle que la controle de forma remota sin necesidad de detener la sesión en curso de la aplicación compartida.

**Precaución**

Un cliente que tiene el control remoto de su aplicación puede abrir cualquier archivo asociado con esa aplicación de su computadora, siempre que no esté protegido por contraseña.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Aplicación**.
- En la bandeja de iconos, seleccione el icono **Control remoto**.

Paso 2 Seleccione **Compartir control**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud. Su solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará el botón **Aceptar** del cuadro de mensaje.

Paso 3 Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

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

Paso 4 Si aparece el cuadro de diálogo Control de aplicaciones, realice una de las siguientes acciones:

- Si la aplicación que desea compartir se está ejecutando en ese momento, selecciónela de la lista y, a continuación, seleccione **Compartir**.
- Si la aplicación que desea compartir no está ejecutándose en ese momento, seleccione **Nueva aplicación**. Aparecerá el cuadro de diálogo Nueva aplicación con una lista de todas las aplicaciones de su computadora. Seleccione la aplicación y luego seleccione **Compartir**.

Paso 5 Para volver a controlar su aplicación en forma temporaria, haga clic en la aplicación.

Iniciar la exploración compartida desde el interior de una sesión de hacer clic para conectarse

Antes de aceptar una sesión que se invoca desde un enlace hacer clic para conectarse, la exploración compartida le permite entrar a la sesión y automáticamente comenzar a compartir la ventana desde la cual el cliente invocó la sesión, como una ventana del explorador o de MS Outlook. Puede ver o controlar la ventana del cliente.

Si, durante la sesión, termina la exploración compartida y necesita coexplorar de nuevo, puede iniciar la exploración compartida según sea necesario.

Para la exploración compartida se requiere WebACD. Para obtener más información, consulte al administrador de su sitio.

Antes de que comience la exploración compartida, se le solicita el permiso respectivo al cliente, permiso que el cliente debe otorgar.

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Escritorio**.
- En la bandeja de iconos, seleccione el icono **Control remoto**.
- En la ventana multisesión, seleccione la pestaña **Cliente**, y luego la pestaña **Compartir**.

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

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud. Su solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso; para ello, seleccionará el botón **Aceptar** del cuadro de mensaje.

Paso 3 Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

La ventana de hacer clic para conectarse desde la cual su cliente invocó la sesión originalmente se selecciona automáticamente como la ventana para compartir.

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

Imprimir documentos desde la computadora de un cliente

Mientras controla una aplicación o el escritorio de un cliente durante una sesión de soporte, puede abrir un documento que reside en la computadora del cliente e imprimirlo en la impresora predeterminada de la computadora local en su ubicación actual.

Procedimiento

Paso 1 En la computadora remota, abra el documento que desee imprimir.

Paso 2 Abra las opciones de impresión para ver la lista de impresoras y especificar sus opciones de impresión. Esta lista se completa con las impresoras disponibles desde la computadora de Remote Access (del CSR).

Paso 3 Imprima el documento.

Controlar las vistas de una aplicación o del escritorio de un cliente

Cuando esté visualizando o controlando el escritorio o una aplicación del cliente, puede especificar las siguientes opciones, que determinan cómo se muestra una aplicación o un escritorio compartidos en su pantalla:

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

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

Un cliente también puede especificar estas opciones mientras visualiza o controla su escritorio o aplicación.

Procedimiento

Paso 1 Realice cualquiera de las siguientes acciones:

- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione **Sesión**.
- En la barra de título de la ventana de uso compartido, seleccione **Compartir**

Paso 2 En el menú que aparece, seleccione **Vista** y, a continuación, elija una opción para ver el escritorio o la aplicación compartidos.

Paso 3 Si está utilizando la opción de muestreo de pantalla para visualizar aplicaciones o escritorios compartidos, también puede especificar el número de colores con los que quiera ver la aplicación o el escritorio compartidos. Para obtener más información, consulte [Especificar el modo de color para una aplicación o un escritorio compartidos](#), en la página 41.

Especificar el modo de color para una aplicación o un escritorio compartidos

Mientras se visualiza o controla una aplicación o el escritorio de un cliente, puede elegir uno de los siguientes modos de color:

- **256 colores:** Especifica que una aplicación o escritorio compartidos aparecerán en 256 colores en el visor de su pantalla. Esta opción requiere menos ancho de banda para compartir aplicaciones o escritorios que la opción de Color de alta densidad, pero ofrece una menor calidad de imagen. Por lo tanto, esta opción es útil para un cliente que utilice una conexión de acceso telefónico para asistir a una sesión de soporte.

- **Color de alta densidad (16 bits):** Especifica que una aplicación o escritorio compartidos aparecerán en color de 16 bits en el visor de su pantalla. Esta opción requiere más ancho de banda que la opción de **256 colores**, pero ofrece mejor calidad de imagen.

El administrador de su sitio define el modo de color predeterminado para su cuenta de usuario.

Un cliente también puede especificar un modo de color mientras visualiza o controla su escritorio o aplicación.

Procedimiento

Paso 1 Realice cualquiera de las siguientes acciones:

- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione **Sesión**.
- En la barra de título de la ventana de uso compartido, seleccione **Compartir**

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

Sugerencias para compartir escritorios o aplicaciones

A continuación, se indican las siguientes sugerencias para compartir software con mayor efectividad durante una sesión de soporte:

- Para mejorar el rendimiento de la característica para compartir escritorios y aplicaciones, indique al cliente que cierre todas las aplicaciones que no necesite ver o controlar. Al cerrar dichas aplicaciones, ahorra memoria y capacidad de uso del procesador de la computadora del cliente y, por lo tanto, permite que el software cliente del cliente pueda enviar imágenes rápidamente durante una sesión. Asimismo, para asegurarse de disponer del máximo de ancho de banda para compartir, solicite al cliente que cierre todas las aplicaciones que utilicen ancho de banda, como los programas de mensajería instantánea o de chat y los que reciben transmisiones de audio o vídeo desde la red.
- Si al compartir aplicaciones, ve un patrón sombreado en la pantalla, es porque el cliente está cubriendo una aplicación compartida con otra ventana en el escritorio de la computadora del cliente. Indique al cliente que mueva o cierre la otra ventana.
- Puede mejorar el rendimiento al compartir escritorios y aplicaciones si reduce la cantidad de colores con los que se muestra el software compartido. Para obtener más información, consulte [Especificar el modo de color para una aplicación o un escritorio compartidos](#), en la página 41.
- Se recomienda que tanto usted como el cliente utilicen una conexión a Internet exclusiva de alta velocidad al compartir una aplicación o un escritorio. Si usted o el cliente utilizan conexiones a Internet de acceso telefónico, puede que noten cierta demora al visualizar o interactuar con una aplicación compartida. En este caso, puede ajustar la calidad de la visualización para mejorar el rendimiento.

Realizar anotaciones en un escritorio compartido o en una aplicación compartida

Mientras comparte su escritorio o aplicación, o mientras visualiza o controla el escritorio o la aplicación de un cliente, puede utilizar las herramientas de anotación para dibujar e ilustrar información en la pantalla compartida.

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

**Nota**

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

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

Procedimiento

- Paso 1** En la bandeja de iconos que aparece durante el uso compartido del escritorio o la aplicación, haga clic en **Anotación**.
Si el botón Anotación no aparece en la bandeja de iconos, elija **Sesión > Panel Anotación**.
Se inicia el modo de anotación y el puntero del mouse se convierte en una herramienta para resaltar con la que podrá realizar anotaciones.
- Nota** Su cliente también puede comenzar a hacer anotaciones.
- Paso 2** (Opcional) En el panel Anotación, seleccione otra herramienta para realizar anotaciones, teniendo en cuenta lo siguiente:
- Para borrar todas las anotaciones, seleccione la flecha hacia abajo que se encuentra a la derecha del **botón Herramienta borradora > Borrar todas las anotaciones**.
 - Para borrar anotaciones específicas, seleccione **Herramienta borradora** y, a continuación, haga clic en la anotación que desea borrar.
 - Para desactivar la Herramienta borradora, seleccione **Herramienta borradora**.
 - Para tomar una captura de pantalla de su escritorio, seleccione **Captura de pantalla** en el panel Anotación e ingrese la información para guardar su archivo.
- Paso 3** Para detener el modo de anotación, haga clic con el botón derecho del mouse sobre la barra de título del panel y seleccione **Cerrar panel**.
Se cierra el panel Anotación y el icono Anotación no aparece en la bandeja de iconos. Puede volver a iniciar el modo de anotación si hace clic en **Seleccionar panel > Anotación**.



Usar vídeo

- [Descripción general sobre el uso del vídeo, página 45](#)
- [Requisitos mínimos para videoconferencias, página 45](#)
- [Enviar vídeo, página 46](#)
- [Ajustar la salida de vídeo, página 47](#)

Descripción general sobre el uso del vídeo

Cuando utiliza el vídeo para personalizar y mejorar una sesión de soporte, usted puede:

- Permitir que sus clientes lo vean mientras les brinda asistencia.
- Conversar como si estuvieran cara a cara, si su cliente puede enviar vídeo.
- Mostrar el objeto sobre el que se habla.

Los participantes en su sesión no requieren ningún equipo de vídeo para ver su vídeo.

Requisitos mínimos para videoconferencias

Una vez iniciada una sesión de soporte, WebEx detecta la cámara de vídeo automáticamente. Se admiten la mayoría de las cámaras web que se conectan al puerto USB o al puerto paralelo de la computadora. La calidad del vídeo puede variar según la cámara web que use.

WebEx admite vídeo de alta calidad con una resolución máxima de 360p (640 x 360). Si su sitio o reunión no admite vídeo de alta calidad, se utiliza vídeo estándar.

Un sistema que cumple con los siguientes requisitos mínimos puede enviar o recibir vídeo de alta calidad:

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

Enviar vídeo

Procedimiento

Paso 1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, seleccione la ficha **Herramientas** y, a continuación, **Vídeo**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana multisesión, seleccione el icono **Vídeo**.

Aparecerá el panel vídeo.

Paso 2 Seleccione **Iniciar mi vídeo**.

Su cliente puede enviar un vídeo solamente después de que usted haya comenzado a enviar vídeo.

Paso 3 Solicite a su cliente que comparta su vídeo seleccionando **Iniciar mi vídeo**.

- Para el CSR, el vídeo del CSR aparecerá en la pantalla pequeña y el vídeo del cliente aparecerá en la pantalla grande.
- Para el cliente, el vídeo del CSR aparecerá en la pantalla grande y el vídeo del cliente aparecerá en la pantalla pequeña.
- Independientemente de cuántos participantes haya en la sesión, solamente dos podrán enviar vídeo: el CSR y el cliente principal.

Paso 4 Para cerrar el panel de vídeo, seleccione el icono para minimizar del ángulo superior derecho del panel.

Precaución Después de minimizar el vídeo, no se detiene el envío. El icono de vídeo destella para informarle que los participantes continúan recibiendo el vídeo.

Paso 5 Si usted o su cliente desean dejar de enviar vídeo, seleccionen **Detener mi vídeo**.

Ajustar la salida de vídeo

Cuando envía vídeo durante una sesión de soporte, puede ajustar la salida de vídeo para controlar lo siguiente:

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

Si hay más de una cámara conectada a su computadora, también podrá seleccionar la cámara de vídeo que desea utilizar.

Procedimiento

Paso 1 En el panel de vídeo, haga clic en **Opciones**.

Paso 2 Ajustar sus opciones de vídeo según sea necesario.

Paso 3 (Opcional) Para seleccionar otra cámara de vídeo, en la lista desplegable de **Dispositivo de captura**, seleccione la cámara que desea utilizar.



CAPÍTULO 8

Reunirse instantáneamente con Reunirse ahora

- [Crear configuraciones predeterminadas para sesiones instantáneas, página 49](#)
- [Iniciar una sesión instantánea desde su sitio de WebEx, página 50](#)
- [Instalar las Herramientas de productividad de WebEx, página 50](#)
- [Cómo iniciar una reunión instantánea, página 51](#)
- [Desinstalar las Herramientas de productividad de WebEx, página 54](#)

Crear configuraciones predeterminadas para sesiones instantáneas

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

Procedimiento

- Paso 1** Inicie sesión en su sitio web del servicio de WebEx.
- Paso 2** Seleccione **Preferencias** (en la barra de navegación izquierda).
- Paso 3** Seleccione **configuración de "Reunirse ahora"** para expandir esa sección.
- Paso 4** Especifique las opciones predeterminadas para sus reuniones instantáneas:
 - Seleccione el tipo de reunión predeterminado.
 - Si desea utilizar una plantilla de sesión con una configuración de reuniones predefinida, seleccione esa plantilla.
 - Especifique el tema y la contraseña predeterminados para la sesión.
 - Si su empresa requiere un código de seguimiento para identificar el departamento, el proyecto u otra información, escríbalo.
 - Seleccione las opciones para su conexión de audio.

- Indique si usa el audio de WebEx, otro servicio de teleconferencia o si solo se conecta al audio con su computadora (solo VoIP).
 - Si su sitio permite Conferencias personales, escriba su número de cuenta de Conferencia personal predeterminado.
 - Si su sitio usa audio de MeetingPlace, especifique esa información.
- Si desea aprobar solicitudes para que las personas entren a sus sesiones de soporte, seleccione **Solicitar mi aprobación cuando alguien entre**.
 - Si desea incluir la sesión de soporte en la página de su Sala personal de reuniones para poder darles a sus clientes la URL de esta página para que entren a la sesión, seleccione **Incluir la sesión de soporte en la Sala personal de reuniones**.

Paso 5 Seleccione **Guardar**.

Iniciar una sesión instantánea desde su sitio de WebEx

Procedimiento

- Paso 1** Si todavía no lo hizo, defina sus ajustes predeterminados para reuniones instantáneas. Para obtener más información, consulte [Crear configuraciones predeterminadas para sesiones instantáneas, en la página 49](#).
- Paso 2** Inicie sesión en su sitio de WebEx y seleccione **Support Center**.
- Paso 3** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Ofrecer soporte > Iniciar una sesión**.
- Paso 4** Seleccione su tipo de sesión o mantenga el tipo de sesión predeterminado.
- Paso 5** Si su empresa solicita códigos de seguimiento, seleccione los códigos de seguimiento.
- Paso 6** Seleccione **Iniciar**.
-

Instalar las Herramientas de productividad de WebEx

Si el administrador de su sitio le ha permitido descargar las Herramientas de productividad de WebEx, puede iniciar o entrar a reuniones instantáneamente usando las Herramientas de productividad de WebEx, iniciar reuniones instantáneamente desde otras aplicaciones presentes en su escritorio como Microsoft Office, exploradores web, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes y aplicaciones de mensajería instantánea, y planificar reuniones usando Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes sin tener que ir al sitio del servicio de WebEx.

Procedimiento

- Paso 1** Inicie sesión en su sitio de WebEx.
- Paso 2** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Soporte > Descargas**.
- Paso 3** En **Herramientas de productividad**, seleccione el sistema operativo.
- Paso 4** Seleccione **Descargar**.
Aparecerá el cuadro de diálogo Descarga de archivos.
- Paso 5** Guarde el programa de instalación en su computadora.
El nombre del archivo de instalación tiene la extensión **.msi**.
- Paso 6** Ejecute el archivo de instalación y siga las instrucciones.
- Paso 7** Una vez finalizada la instalación, conéctese utilizando la información de su cuenta de WebEx y luego compruebe la configuración de WebEx para las Herramientas de productividad, incluidas las reuniones instantáneas, en el cuadro de diálogo Configuración de WebEx.
- Paso 8** Los administradores de sistemas también pueden realizar instalaciones masivas para las computadoras en su sitio. Para obtener más información, consulte la *Guía para el administrador de TI para la implementación masiva de las Herramientas de productividad de WebEx* en http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf.
-

Cómo iniciar una reunión instantánea

Antes de iniciar una reunión instantánea desde su sitio web del servicio de WebEx, asegúrese de configurar los ajustes de las reuniones instantáneas. Para conocer los detalles, consulte [Configurar los ajustes de Reunirse ahora en la web](#), en la página 51.

Configurar los ajustes de Reunirse ahora en la web

La configuración que especifique se aplica cuando use Reunirse ahora desde su sitio de WebEx o desde las Herramientas de productividad de WebEx.



Nota

- Una vez que inicia la reunión, los participantes pueden optar por usar la computadora o el teléfono como dispositivo de audio.
 - Un participante debe tener una línea telefónica directa para recibir una llamada del servicio de teleconferencia. Sin embargo, un participante sin una línea telefónica directa puede entrar en una teleconferencia llamando a un número de teléfono, que siempre está disponible en la ventana de la reunión.
 - Las reuniones instantáneas no son compatibles con la integración de reuniones de CMR híbrida (TelePresence con WebEx). Si su sitio y su cuenta son compatibles con la integración de CMR híbrida, cuando inicie una reunión instantánea con Reunirse ahora, será una reunión solo de WebEx.
-

Procedimiento

Paso 1 Inicie sesión en su sitio de Meeting Center.

Paso 2 Seleccione **Mi WebEx > Preferencias** (en la barra de navegación izquierda).

Paso 3 Expanda la sección Configuración de "Reunirse ahora".

Paso 4 En la página, especifique la información de la reunión y su configuración.

- **Tipo de reunión:** seleccione el tipo de reunión de WebEx que desea usar para una reunión instantánea. Esta opción enumera únicamente los tipos de reuniones que se encuentran disponibles para su sitio y su cuenta de usuario.
- **Utilizar la Sala personal para todas mis reuniones instantáneas:** utiliza la Sala personal para las reuniones instantáneas. Su Sala personal es como su propia sala de reuniones o de conferencias personales. Tiene su propio enlace fácil de recordar que no cambia nunca, de modo que sus colegas siempre sabrán dónde se organizan sus reuniones. Puede organizar reuniones instantáneas y simplificar las reuniones confidenciales administrando a los asistentes por medio de una sala de recepción. Al seleccionar esta opción se seleccionan otros ajustes predeterminados de la reunión automáticamente. Esta opción está seleccionada de manera predeterminada, pero puede anular la selección si no desea usar su Sala personal para reuniones instantáneas.
- **Plantilla de reunión:** seleccione la plantilla que quiera utilizar para la reunión.
- **Tema de la reunión:** ingrese el tema o el nombre de la reunión.
- **Contraseña de la reunión:** exija que los participantes ingresen la contraseña que definió para entrar en su reunión. Es posible que su sitio requiera que todas las contraseñas cumplan con ciertos criterios de seguridad, como una longitud mínima y una cantidad mínima de letras, números o caracteres especiales.
- **Conexión de audio:** solo para reuniones, sesiones de formación y reuniones de ventas. Seleccione el tipo de conexión de audio que desea utilizar.
 - **Ninguna:** especifica que la reunión no incluye ninguna conexión de audio o que la reunión incluye una conexión de audio para la que proporcionará información a aquellos participantes que utilicen un método distinto a su servicio de reunión.
 - **Audio de WebEx:** especifica que la reunión incluye audio de WebEx para la conexión de audio, lo que le permite usar el teléfono o la computadora como dispositivo de audio para participar en una reunión. Si selecciona esta opción, elija uno de los siguientes tipos de audio de WebEx:
 - **Mostrar números de teléfono gratuitos:** seleccione esta opción si su sitio proporciona un número de teléfono gratuito y desea mostrarlo a fin de que los asistentes puedan llamar a este número para conectarse al audio.
 - **Mostrar números de llamada entrante globales a los asistentes:** seleccione esta opción si desea ofrecer una lista de números, como números de teléfono locales o gratuitos, a los que pueden llamar los asistentes de otros países para conectarse al audio.
 - **Tono de entrada y salida:** seleccione el tono que se reproduce cuando un asistente se une a la conexión de audio o la abandona.

Paso 5 Seleccione **Guardar**.

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

Puede iniciar una reunión instantánea desde el panel Herramientas de productividad de WebEx que se encuentra disponible para las computadoras con Windows.

Procedimiento

Paso 1 Si todavía no lo ha hecho, defina sus ajustes predeterminados de "Reunirse ahora".

Paso 2 Para abrir el panel Herramientas de productividad de WebEx, realice una de las siguientes acciones:

- Haga doble clic en el acceso directo **Herramientas de productividad de WebEx** en su escritorio.
- Vaya a **Inicio > Programas > WebEx > Herramientas de productividad > Abrir las Herramientas de productividad de WebEx**.
- Haga clic con el botón derecho del mouse en el icono **Herramientas de productividad de WebEx** en la barra de herramientas de su escritorio.

Si es necesario, ingrese la información de cuenta de WebEx requerida en el cuadro de diálogo y, a continuación, seleccione **Conectar**.

Paso 3 En el panel Herramientas de productividad de WebEx, seleccione **Reunirse ahora**.

Paso 4 Para obtener instrucciones sobre cómo usar el panel Herramientas de productividad de WebEx, consulte la *Guía para el usuario de Reunirse ahora mediante las Herramientas de productividad de WebEx*.

Iniciar una reunión instantánea mediante accesos directos

Procedimiento

Paso 1 Si todavía no lo ha hecho, defina sus ajustes predeterminados de "Reunirse ahora".

Paso 2 Elija una de las siguientes opciones para iniciar una reunión:

- Haga clic con el botón derecho del mouse en el icono de la barra de tareas de las Herramientas de productividad de WebEx y, luego, seleccione **Reunirse ahora** para iniciar una reunión instantánea.
- Haga clic con el botón derecho en el icono de la barra de tareas de las Herramientas de productividad de WebEx y, luego, seleccione **Reunirse ahora** para iniciar una reunión planificada con anterioridad.
- Seleccione **Iniciar reunión de Conferencia personal** para iniciar una reunión de Conferencia personal planificada previamente.
- Seleccione **Reunirse ahora** en la barra de herramientas de WebEx en Microsoft Outlook para iniciar una reunión instantánea. Esta opción está disponible tanto para Windows como para Mac.
- Desde un programa de mensajería instantánea, como Skype, AOL Instant Messenger, Lotus SameTime, Windows Messenger, Google Talk o Yahoo Messenger, seleccione **Iniciar reunión de WebEx**.

- Desde un explorador web, seleccione **Compartir explorador**.

Consejo

- Puede controlar los accesos directos que estarán disponibles en el cuadro de diálogo Configuración de WebEx.
 - Para obtener instrucciones sobre cómo usar los accesos directos de las Herramientas de productividad de WebEx, consulte la *Guía para el usuario de Reunirse ahora mediante las Herramientas de productividad de WebEx*.
-

Desinstalar las Herramientas de productividad de WebEx

Puede desinstalar las Herramientas de productividad de WebEx en cualquier momento. Al desinstalar las Herramientas de productividad se eliminan todas las Herramientas de productividad, incluido el panel y los accesos directos de las Herramientas de productividad de WebEx de su computadora.

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

Procedimiento

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



Administrar información en Mi WebEx

- [Acerca de Mi WebEx, página 55](#)
- [Registrarse para obtener una cuenta de usuario, página 56](#)
- [Conectarse al sitio de WebEx, página 57](#)
- [Ver su lista de reuniones, página 57](#)
- [Acerca de la página Mis reuniones de WebEx, página 57](#)
- [Usar Access Anywhere \(Mis computadoras\), página 58](#)
- [Administrar archivos en sus carpetas personales, página 59](#)
- [Administrar otras grabaciones, página 60](#)
- [Mantener la información de contacto, página 61](#)
- [Editar su perfil de usuario, página 65](#)
- [Editar sus preferencias, página 65](#)
- [Generar informes, página 66](#)
- [Generar datos de sesión: La herramienta de consulta, página 68](#)

Acerca de Mi WebEx

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

- **Lista personal de reuniones:** Proporciona una lista de todas las reuniones en línea en las que participa como organizador y asistente. Puede ver las reuniones por día, semana o mes, o puede ver todas las reuniones.
- **Configuración de las Herramientas de productividad:** (Característica opcional) Le permite configurar opciones para reuniones instantáneas o planificadas que puede iniciar desde las aplicaciones de su escritorio. Si instala las Herramientas de productividad de WebEx, puede iniciar o entrar instantáneamente en reuniones, reuniones de ventas, sesiones de formación, y sesiones de soporte desde otras aplicaciones de su escritorio, como Microsoft Office, exploradores web, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes y

programas de mensajería instantánea. También puede planificar reuniones, reuniones de ventas, eventos, y sesiones de formación usando Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes sin tener que ir a su sitio del servicio de WebEx.

- **Sala personal de reuniones:** (Característica opcional) Una página de su sitio web del servicio de WebEx en la que los visitantes pueden ver una lista de las reuniones que está organizando y entrar en una reunión en curso. Asimismo, los visitantes pueden tener acceso a los archivos que está compartiendo y descargarlos.
- **Access Anywhere:** (Característica opcional) Le permite acceder y controlar una computadora remota desde cualquier sitio del mundo. Para obtener más información sobre Access Anywhere, consulte la guía Introducción a Access Anywhere, que está disponible en su sitio web del servicio WebEx.
- **Almacenamiento de archivos:** Le permite almacenar archivos en carpetas personales de su sitio web del servicio de WebEx, donde puede acceder a ellos en cualquier computadora con acceso a Internet. También permite que ciertos archivos estén disponibles en la página de su Sala personal de reuniones, de forma que quienes visiten esta página puedan acceder a ellos.
- **Libreta de direcciones:** Le permite almacenar información de sus contactos personales en su sitio web del servicio de WebEx. Con la libreta de direcciones, podrá acceder rápidamente a los contactos cuando los invite a una reunión.
- **Perfil de usuario:** Le permite administrar la información de su cuenta, como su nombre de usuario, contraseña e información de contacto. También le permite especificar otro usuario que pueda planificar reuniones en su nombre, definir opciones de la página de su Sala personal de reuniones y administrar plantillas de planificación.
- **Preferencias del sitio web:** Le permite especificar la página de inicio de su sitio web del servicio de WebEx, es decir, la página que aparece en primer lugar cuando accede a su sitio. Si su sitio ofrece varios idiomas, también puede seleccionar el idioma y la configuración regional con los que mostrará el texto de su sitio.
- **Informes de uso:** (Característica opcional) Le permite obtener información sobre las reuniones que organizó. Si utiliza la opción Access Anywhere, también puede obtener información sobre las computadoras a las que accede de forma remota.

Registrarse para obtener una cuenta de usuario

Una vez que obtenga una cuenta de usuario, podrá utilizar las características de Mi WebEx en la web. Puede editar su perfil de usuario para cambiar su contraseña y brindar más información personal. También puede especificar las preferencias del sitio, como la zona horaria y la página de inicio predeterminadas.

Si el administrador de su sitio ha habilitado la característica de autorregistro, podrá inscribirse en una cuenta del sitio web del servicio de WebEx en cualquier momento.

Si el autorregistro no está disponible para su sitio de WebEx, póngase en contacto con el administrador para solicitar una cuenta.

Procedimiento

Paso 1 Vaya a su sitio de WebEx.

Paso 2 En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Cuenta nueva**.

Aparecerá la página de Inscripción.

Paso 3 Proporcione la información necesaria.

Paso 4 Seleccione **Inscribirse ahora**.

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

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

Conectarse al sitio de WebEx

Procedimiento

Paso 1 Vaya a su sitio de WebEx.

Paso 2 En el ángulo superior derecho de la página, seleccione **Conectarse**.

Paso 3 Ingrese su nombre de usuario y contraseña.

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

Paso 4 Seleccione **Conectarse**.

Paso 5 Si olvidó el nombre de usuario o la contraseña, haga clic en **Olvidé mi contraseña**. Proporcione su dirección de correo electrónico, escriba los caracteres de verificación y luego seleccione **Enviar**.

Recibirá un mensaje de correo electrónico con su nombre de usuario y contraseña.

Ver su lista de reuniones

En su lista de reuniones, que aparece en su página Mis reuniones del sitio web de Support Center, se muestran todas las sesiones de soporte que dirige actualmente.

Para abrir su lista de reuniones, inicie sesión en su sitio web del servicio de WebEx y luego seleccione Mi WebEx. En la lista Mis reuniones se mostrarán las sesiones de soporte activas.

Puede especificar que la página Mis reuniones de WebEx sea la página de inicio que se muestre al conectarse al sitio web del servicio de WebEx. Para conocer los detalles, consulte [Editar su perfil de usuario, en la página 65](#).

Acercas de la página Mis reuniones de WebEx

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

- Diarias
- Semanales

- Mensuales
- Todas las reuniones

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

Opción	Descripción
Enlace Idioma	Seleccione para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración del idioma para su sitio web de Meeting Center.
Enlace Zona horaria	Seleccione para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración de la zona horaria para su sitio web de Meeting Center.
Enlace Día	Abre la vista Diarias, que muestra las reuniones planificadas para el día seleccionado.
Enlace Semana	Abre la vista Semanales, que muestra las reuniones planificadas para el día seleccionado.
Enlace Mensuales	Abre la vista Mensuales, que muestra las reuniones planificadas para el día seleccionado.
Punto verde en la reunión	Indica que la reunión está en curso.
Enlace Inscribirse	Seleccione para abrir la página Inscribirse en, donde puede introducir la información requerida para inscribirse en la reunión.
Auricular telefónico verde	Indica que se trata de una reunión de conferencia personal.
Buscar... Cuadro de texto	Introduzca un nombre de organizador, tema de reunión o cualquier texto que pueda aparecer en la agenda, y seleccione Buscar .
Nota Disponible para la ventana Resultado de búsqueda.	Nota No se puede buscar el número de una reunión.

Usar Access Anywhere (Mis computadoras)

Para obtener información sobre Access Anywhere y acerca de cómo usarlo para configurar y obtener acceso a una computadora remota, consulte la guía *Introducción a WebEx Access Anywhere*. Esta guía está disponible en la página de Soporte del sitio web del servicio de WebEx.

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

- Seleccione **Configurar computadora** para configurar la computadora actual de modo que pueda operar con acceso remoto.
- Seleccione **Descargar instalador manual** para descargar el programa de instalación manual para el software Access Anywhere.

- Vea la lista de computadoras remotas para determinar si están disponibles o desconectadas, y para saber cuáles son las aplicaciones para las que ha permitido el acceso para esa computadora.
- Seleccione **Conectar** para conectarse a una computadora remota disponible.
- Seleccione las computadoras que desea quitar de la lista y luego seleccione **Quitar**.

Administrar archivos en sus carpetas personales

Su cuenta de usuario incluye espacio de almacenamiento personal para los archivos de su sitio de WebEx. Estos archivos se almacenan en la página **Mi WebEx > Mis archivos > Mis documentos**. La cantidad de espacio disponible para el almacenamiento de archivos es determinada por el administrador de su sitio. Si necesita más espacio en disco, póngase en contacto con el administrador de su sitio.

Procedimiento

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

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

Administrar otras grabaciones

Cuando carga otros tipos de grabaciones que no se grabaron directamente desde Meeting Center, Event Center o Training Center, aparecen listadas en la página **Mi WebEx > Mis archivos > Mis grabaciones > Otras**.

Procedimiento

- Paso 1** Para localizar sus grabaciones, vaya a **Mi WebEx > Mis archivos > Mis grabaciones > Otras**.
- Paso 2** Seleccione **Reproducir** para reproducir la grabación.
- Paso 3** Seleccione **Correo electrónico** para enviar un mensaje de correo electrónico con un enlace a una grabación.
- Paso 4** Seleccione **Más** para ver más opciones para la grabación:
- **Descargar**
 - **Modificar**
 - **Deshabilitar**
 - **Reasignar**
 - **Eliminar**
- Paso 5** Seleccione el enlace del nombre de la grabación para ver la página de Información de la grabación:
- Seleccione **Reproducir ahora** para reproducir la grabación.
 - Seleccione **Enviar correo electrónico** para compartir su grabación con otras personas mediante un mensaje de correo electrónico con un enlace a la grabación.
 - Seleccione o copie el enlace de transmisión de la grabación que le permite reproducirla.
 - Seleccione o copie el enlace de descarga de la grabación que le permite descargar el archivo.
 - Seleccione **Modificar** para editar la grabación.
 - Seleccione **Eliminar** para eliminar la grabación.
 - Seleccione **Deshabilitar** para establecer que la grabación no esté disponible temporalmente.
 - Seleccione **Reasignar** para asignar la grabación a otro organizador.

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

Paso 6 Seleccione **Agregar grabación** para agregar otra grabación, como una grabación local grabada con la grabadora de WebEx u otra aplicación de grabación, a su lista de grabaciones.

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

Mantener la información de contacto

Puede mantener una libreta personal de direcciones en línea donde podrá agregar información acerca de los contactos y crear listas de distribución. Al planificar una reunión o iniciar una reunión instantánea, puede invitar rápidamente a cualquier contacto o lista de distribución de su libreta personal de direcciones. También puede invitar a contactos de la Libreta de direcciones de la empresa correspondiente a su sitio de WebEx, si hay alguna disponible.

Procedimiento

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

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

Paso 3 Agregue contactos a su libreta personal de direcciones de las siguientes formas:

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

Para obtener más información, consulte [Importar información del contacto de un archivo a su libreta de direcciones](#), en la página 61.

Paso 4 Edite o elimine la información acerca de cualquier contacto o lista de distribución de su libreta personal de direcciones.

Paso 5 Escriba el texto en el campo **Buscar** y seleccione **Buscar** para buscar contactos en su libreta personal de direcciones.

Paso 6 Cree una lista de distribución en su libreta de direcciones.
Para obtener más información, consulte [Crear una lista de distribución en su libreta de direcciones](#), en la página 64.

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

Importar información del contacto de un archivo a su libreta de direcciones

Puede agregar información a su libreta de direcciones acerca de varios contactos en forma simultánea mediante la importación de un archivo de valores separados por comas o delimitados por tabulaciones (.csv). Puede exportar información de muchas hojas de datos y de programas de correo electrónico con formato CSV.

Procedimiento

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

Exportar la información de contacto a un archivo .csv

Puede guardar su información de contacto como un archivo **.csv** para importarla a otra aplicación o para generar una plantilla de archivo **.csv** que luego puede usar para agregar información de contacto e importarla más tarde.

Para obtener más información, consulte [Importar información del contacto de un archivo a su libreta de direcciones](#), en la página 61.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Mi WebEx > Mis contactos**.
- Paso 2** En la lista **Ver**, seleccione **Contactos personales**.
- Paso 3** Seleccione **Exportar**.
- Paso 4** Guarde el archivo **.csv** en su computadora.
- Paso 5** Abra el archivo **.csv** que guardó con un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel.
- Paso 6** (Opcional) Si ya hay información de contacto en el archivo, puede eliminarla.
- Paso 7** Especifique la información de los contactos nuevos en el archivo **.csv**.
- Paso 8** Guarde el archivo **.csv**.

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

Acerca de la plantilla CSV de información de contacto

En su sitio web del servicio de WebEx, haga clic en **Mi WebEx > Mis contactos > Ver > Contactos personales > Libreta personal de direcciones > Exportar**.

Especifique información acerca de varios contactos, que luego podrá importar a su libreta personal de direcciones. En la siguiente lista se muestran los campos de esta plantilla:

- **UUID:** Un número que su sitio del servicio de WebEx crea para identificar al contacto. Si agrega un contacto nuevo al archivo CSV, debe dejar este campo en blanco.
- **Name:** Obligatorio. El nombre y el apellido del contacto.
- **Email:** Obligatorio. La dirección de correo electrónico del contacto. La dirección de correo electrónico debe tener el siguiente formato: nombre@empresa.com
- **Company:** La empresa u organización para la que trabaja el contacto.
- **JobTitle:** El puesto del contacto en la empresa u organización.
- **URL:** La URL, o dirección web, de la empresa u organización del contacto.
- **OffCntry:** El código de país correspondiente al teléfono de la oficina del contacto, es decir, el número que debe marcar si el contacto reside en otro país.
- **OffArea:** El prefijo del número de teléfono de la oficina del contacto.
- **OffLoc:** El número de teléfono de la oficina del contacto.
- **OffExt:** La extensión del número de teléfono de la oficina del contacto, si existe.
- **CellCntry:** El código de país correspondiente al teléfono celular o móvil del contacto, es decir, el número que debe marcar si el contacto reside en otro país.
- **CellArea:** El prefijo del número de teléfono celular o móvil del contacto.
- **CellLoc:** El número de teléfono celular o móvil del contacto.
- **CellExt:** La extensión del número de teléfono celular o móvil del contacto, si existe.
- **FaxCntry:** El código de país correspondiente al número de fax del contacto, es decir, el número que debe marcar si el contacto reside en otro país.
- **FaxArea:** El prefijo del número de fax del contacto.
- **FaxLoc:** El número de fax del contacto.
- **FaxExt:** La extensión de la máquina de fax del contacto, si existe.
- **Address 1:** La dirección postal del contacto.
- **Address 2:** La información adicional sobre la dirección, si es necesaria.
- **State or Province:** El estado o la provincia del contacto.

- **ZIP Code or Postal Code:** El código postal del contacto.
- **Country:** El país en el que reside el contacto.
- **Username:** El nombre de usuario con el que el usuario se conecta a su sitio web del servicio de WebEx, si el contacto tiene una cuenta de usuario.
- **Notes:** Información adicional acerca del contacto.

Crear una lista de distribución en su libreta de direcciones

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

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Mi WebEx > Mis contactos**.
- Paso 2** Seleccione **Agregar lista de distribución**. Aparecerá la página Agregar lista de distribución.
- Paso 3** En el cuadro **Nombre**, escriba el nombre del grupo.
- Paso 4** (Opcional) En el cuadro **Descripción**, escriba información descriptiva sobre el grupo.
- Paso 5** En **Miembros**, busque los contactos que desee agregar a la lista de distribución mediante una de las siguientes acciones:
- Busque un contacto escribiendo todo o parte del nombre o apellido del contacto en el cuadro **Buscar**.
 - Seleccione la letra que se corresponda con la primera letra del nombre del contacto.
 - Seleccione **Todos** para mostrar todos los contactos de su lista de Contactos personales.
- Paso 6** (Opcional) Para agregar un nuevo contacto a su lista de Contactos personales, en **Miembros**, seleccione **Agregar contacto**.
- Paso 7** En el cuadro de la izquierda, seleccione los contactos que desee agregar a la lista de distribución.
- Paso 8** Seleccione **Agregar** para mover los contactos que haya seleccionado al cuadro de la derecha.
- Paso 9** Cuando haya terminado de agregar contactos a la lista de distribución, seleccione **Agregar** para crear la lista. En la lista de Contactos personales, el indicador **Lista de distribución** aparecerá a la izquierda de la nueva lista de distribución. Puede seleccionar el nombre de la lista para editarlo.
-

Editar su perfil de usuario

Procedimiento

- Paso 1** Vaya a **Mi WebEx > Mi perfil**.
- Paso 2** En **Información personal**, ingrese su nombre de usuario, su nombre, su dirección de correo electrónico y su dirección de notificación de facturas. También puede cargar una foto para su perfil. Esta foto aparecerá en las reuniones cuando inicie sesión, pero no cuando esté mostrando su vídeo.
- Paso 3** Si el administrador habilitó esta opción, seleccione **Mostrar enlaces de socios en Mi WebEx** para mostrar los enlaces a sitios de socios en la barra de navegación de Mi WebEx.
- Paso 4** En **Horario laboral calendario**, especifique su horario laboral a los efectos de la planificación de reuniones.
- Paso 5** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
-

Editar sus preferencias

Procedimiento

- Paso 1** Vaya a **Mi WebEx > Preferencias**.
- Paso 2** Seleccione **Expandir todo** para expandir todas las secciones, o seleccione una sección individual para expandirla.
- Paso 3** Especifique sus preferencias en cada sección:
- **General:** defina la zona horaria, el idioma y la configuración regional que se utilizarán para las páginas web en su sitio de WebEx. También puede definir la página predeterminada para cada ficha.
 - **Configuración de "Reunirse ahora":** Defina las opciones predeterminadas para las reuniones instantáneas que inicie con **Reunirse ahora**. Puede seleccionar los valores predeterminados para el tipo de reunión, la plantilla de reunión, la contraseña y las opciones de conexión de audio. Según la configuración de su sitio, también puede seleccionar si sus reuniones instantáneas se llevan a cabo en su Sala personal.
 - **Audio:** ingrese su información de número de teléfono y su información de Conferencia personal.
En **Mis números de teléfono**, ingrese sus números de teléfono y luego seleccione las opciones adicionales:
 - **Autenticación de llamada entrante:** si el administrador de su sitio habilitó esta opción, le permite autenticarse cuando se conecta al audio sin necesidad de introducir un número de reunión cada vez que marca para escuchar un audio activado por CLI (identificación del llamador) o ANI (identificación de número automático). Al seleccionar esta opción respecto de un número telefónico en su perfil de usuario, se asigna la dirección de correo electrónico a ese número telefónico. La autenticación de llamada entrante está disponible solo si fue invitado a una reunión con audio activado por CLI/ANI por correo electrónico durante el proceso de planificación de las reuniones.

- **Llamarme:** si su sitio de WebEx tiene habilitado el servicio Llamarme, seleccione esta opción junto a un número si su sitio le permite usar el servicio Llamarme, de manera que pueda recibir una llamada a ese número desde la reunión para conectarse al audio.
- **PIN de audio:** Si el administrador del sitio habilitó esta opción, usted puede especificar un PIN de autenticación de llamada entrante para impedir que “bromistas” usen su número para ingresar a una audioconferencia por teléfono. Si el administrador de su sitio define el PIN de autenticación como obligatorio para todas las cuentas que utilizan autenticación de llamada entrante en su sitio, especifique un número de PIN o la autenticación de llamada entrante se deshabilitará en su cuenta. Esta opción solo está disponible si seleccionó la **opción de Autenticación de llamada entrante** para al menos uno de los números de teléfono de su perfil. El PIN también puede utilizarse para proporcionar un nivel de autenticación secundario para llamadas cuando el organizador esté utilizando el teléfono y deba invitar a más asistentes.

En **Conferencia personal**, seleccione **Generar cuenta** para configurar hasta tres cuentas de Conferencia personal. Al planificar una reunión de Conferencia personal, puede seleccionar una cuenta de número de Conferencia personal para usarla en la parte de audio de la reunión de Conferencia personal. También puede hacer uso de su cuenta de número de Conferencia personal para iniciar una audioconferencia instantánea desde cualquier teléfono, sin necesidad de planificarla primero.

Su cuenta de número de Conferencia personal también especifica el código de acceso que desea usar para iniciar la parte de audio de la reunión de Conferencia personal y los códigos de acceso que deben usar los asistentes para entrar a la parte de audio de la reunión de Conferencia personal.

Puede eliminar una cuenta de audioconferencia personal en cualquier momento.

- **Mi sala personal:** Especifique un nombre único para su sala personal. También puede copiar la URL para compartir con los demás. Según la configuración de su sitio, también puede especificar una URL diferente para su Sala personal.
- **Plantillas de planificación:** Administre las plantillas de planificación que tiene a su disposición para planificar reuniones rápidamente.
- **Opciones de planificación:** defina opciones para eliminar reuniones finalizadas, el tipo de reunión predeterminado, la página de Inicio rápido y el permiso de planificación.
- **Support Center:** Determine el orden de las fichas que aparecen en la consola de soporte.

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

Generar informes

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

Puede exportar o descargar los datos a un archivo de valores separados por comas (CSV), que después podrá abrir con un programa de hoja de cálculo como Microsoft Excel. También podrá imprimir informes en un formato de fácil impresión.

Procedimiento

- Paso 1** Vaya a **Mi WebEx > Mis informes**.
- Paso 2** Seleccione el tipo de informe que desea crear.
- Paso 3** Especifique los criterios de búsqueda, como un intervalo de fechas del que desee ver los datos del informe.
- Paso 4** Seleccione **Mostrar informe**.
- Paso 5** Para cambiar el orden de colocación de los datos del informe, seleccione los encabezados de columna. Los datos del informe se colocan en la columna que tiene una flecha junto al título de la columna. Para invertir el orden de colocación, seleccione el encabezado de la columna. Para ordenar según otra columna, seleccione el título de esa columna.
- Paso 6** Realice una de las acciones siguientes, según corresponda:
- Si está viendo un informe general de uso de reuniones y desea mostrar el informe en un formato adecuado para su impresión, haga clic en **Formato para imprimir**.
 - Si está viendo el informe de uso de una reunión y desea ver el contenido del informe, seleccione el enlace correspondiente al nombre de la reunión.
- Paso 7** Para exportar los datos del informe en formato CSV (valores separados por comas), seleccione **Exportar informe** o **Exportar**.
- Paso 8** Si la opción está disponible, seleccione los enlaces del informe para mostrar más detalles.
-

Acerca de los informes

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

- En algunos informes, si hace clic en el enlace del informe 15 minutos después de finalizada la reunión, podrá ver una versión preliminar de ese informe. El Informe preliminar proporciona rápido acceso a los datos antes de que estén disponibles datos finales más precisos. El Informe preliminar contiene solamente un subconjunto de la información que está disponible en el informe final.
- Cuando los datos finales y más precisos estén disponibles, lo cual sucede normalmente a las 24 horas de que finalice la reunión, el informe preliminar será reemplazado por el informe final.

Puede descargar tanto el informe preliminar como el informe final como archivos de valores separados por comas (CSV).

Informes de uso de reuniones generales

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

- **Informe de uso resumido:** contiene un resumen de la información de cada reunión, incluidos el tema, la fecha, las horas de inicio y finalización, el número de asistentes que invitó, el número de asistentes que realmente asistieron y el tipo de conferencia de voz empleada.
- Al principio, este informe aparece como un Informe preliminar de resumen de uso, pero después de que estén disponibles datos finales más precisos, es reemplazado por el Informe final de resumen de uso.

- **Archivo CSV (valores separados por comas) del informe de uso resumido:** contiene más detalles acerca de cada reunión, incluidos la cantidad de minutos que todos los participantes estuvieron conectados a la reunión y los códigos de seguimiento.
- **Informe de Detalles de la sesión:** contiene información detallada acerca de cada participante de una reunión, incluidos el momento en que el participante entró y salió de la reunión, la concentración durante la reunión y cualquier información que el asistente haya brindado.
- Al principio, este informe aparece como un Informe preliminar de detalles de la sesión, pero después de que estén disponibles datos finales más precisos, es reemplazado por el Informe final de detalles de la sesión.

Informe de uso de Access Anywhere:

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

Informes de Support Center

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

- **Herramienta de consulta de sesiones:** puede ingresar criterios de búsqueda y visualizar la lista de sesiones que cumplen con los criterios especificados. La consulta le devuelve el nombre del representante de atención al cliente (Customer Support Representative, CSR), el nombre y la dirección de correo electrónico del cliente, el ID de la sesión, la hora de solicitud, la fecha y la hora de inicio y finalización.
- **Informe del volumen de llamadas:** muestra el número de solicitudes exitosas y abandonadas y los tiempos mínimo, medio y máximo de espera y de sesión.
- **Informe de actividad de los CSR:** Muestra el número de sesiones y el tiempo mínimo, máximo y medio de sesión para cada CSR.
- **Informe de referencia de URL:** Muestra las URL, el número de visitantes del sitio y el número de sesiones de soporte fallidas y realizadas.

Generar datos de sesión: La herramienta de consulta

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

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

Procedimiento

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

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

Paso 3 Seleccione **Herramienta de consulta de sesiones**.

Paso 4 Especifique criterios de intervalos de datos adecuados de las listas desplegables.

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

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

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

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

Paso 8 (Opcional) Indique cómo desea ordenar los resultados seleccionando un elemento de la lista desplegable **Ordenar resultados por**.

Paso 9 Seleccione **Mostrar informe**.

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

- Para exportar los datos del informe en formato CSV (valores separados por comas), seleccione **Exportar a CSV**.
 - Para cambiar el orden de colocación de los datos del informe, seleccione los encabezados de columna.
 - Los datos del informe se colocan en la columna que tiene una flecha junto al título de la columna. Para invertir el orden de colocación, seleccione el encabezado de la columna. Para ordenar según otra columna, seleccione el título de esa columna.
 - Para mostrar el informe en un formato adecuado para su impresión, seleccione **Formato para imprimir**.
-

