



Guía del usuario para la Administración del sitio de Cisco WebEx (WBS31)

Primera publicación: 23 de marzo de 2016

Última modificación: 21 de abril de 2016

Americas Headquarters

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



CONTENIDO

Configurar opciones del sitio 1

Configurar las opciones de aspecto para su sitio 3

- Especificar una zona horaria predeterminada 3
- Especificar la cantidad de artículos en las listas 4
- Cambiar la barra de navegación superior 4
- Personalizar los enlaces de navegación izquierda de Mi WebEx 5
- Personalizar los enlaces de navegación izquierda para todos los servicios 5
- Ocultar el contenido promocional de WebEx 6
- Deshabilitar avatares de usuarios en la aplicación de reuniones 6
- Acerca de los servicios de diferenciación de marcas 7
- Configurar la personalización para el encabezado de su sitio 7
- Configurar la personalización para el área de navegación por pestañas en su sitio 8
- Configure la Personalización para el área de navegación izquierda en su sitio 8

Configurar las opciones de páginas predeterminadas para su sitio 11

- Especifique un servicio y una página predeterminados para su sitio 11
- Cambiar la página predeterminada 11
- Opciones de páginas predeterminadas 12
- Mostrar restricciones de marcado de teléfono gratuito personalizadas 13

Configurar las opciones de descargo de responsabilidades para su sitio 15

- Configurar descargos de responsabilidad 15
- Eliminar un descargo de responsabilidad 16
- Deshabilitar un descargo de responsabilidad 16
- Habilitar un descargo de responsabilidad 17

Configurar las opciones de reuniones para su sitio 19

- Permitir que los usuarios identifiquen a los participantes internos 19
- Permitir que los usuarios agreguen información de sesión a los calendarios 20
- Permitir que los usuarios de Cisco Unified MeetingPlace entren en reuniones externas 20
- Permitir que los usuarios usen mensajes de texto 21
- Permitir que los usuarios elijan un organizador alternativo 21

Permitir que los usuarios planifiquen reuniones para otros usuarios	22
Permitir que los usuarios impriman o guarden el archivo que se comparte	22
Configurar el planificador de reuniones predeterminado	23
Cambiar la ventana de información de la reunión	23
Habilitar la sala personal	24
Habilitar o deshabilitar la interoperabilidad de Cisco Spark	25
Acerca del uso de WebEx Meetings en dispositivos móviles	25
Habilitar WebEx Meetings para dispositivos móviles	25
Especificar las opciones de Collaboration Meeting Rooms	26
Habilitar devolución de llamada de video	27
Establecer el ancho de banda máximo de vídeo	27
Configurar las opciones de Remote Support para su sitio	29
Configurar la Biblioteca de frases de chat para Remote Support	29
Crear grupos y oraciones de uso frecuente	29
Asociar grupos de oraciones con agentes y colas	30
Configurar las opciones de solicitud de servicio en su sitio	31
Permitir que los usuarios soliciten servicios adicionales	31
Opciones de solicitud de servicio	32
Configurar las opciones de teleconferencias para su sitio	33
Configurar las opciones predeterminadas de la teleconferencia	33
Configurar las opciones predeterminadas de soporte técnico de audio	34
Asignar números predeterminados de llamadas entrantes	35
Permitir la creación y la edición de cuentas de audio de TSP	36
Permitir teleconferencia con devolución de llamada interna	36
Cambiar privilegios de teleconferencia para todos los usuarios	37
Configurar las opciones de herramientas para su sitio	39
Configuración del sitio para Herramientas de productividad	39
Permitir que los usuarios descarguen las herramientas de productividad de WebEx	40
Permitir que los usuarios usen la integración del teléfono IP de Cisco	41
Permitir que los usuarios descarguen WebEx Connect o AIM Pro	41
Habilitar la compartición de documentos con integraciones externas	41
Configurar códigos de seguimiento	43
Acerca del uso de códigos de seguimiento	43
Importación de valores de código de seguimiento	43
Especificar los códigos de seguimiento	44

Habilitar video de alta calidad o de alta definición para su sitio	47
Habilitar vídeo de alta calidad para su sitio	47
Habilitar vídeo de alta definición para su sitio	48
Configurar Remote Access	49
Acerca de las opciones de Remote Access	49
Configuración de la computadora para Remote Access	50
Configurar el Agente de Remote Access para su servidor proxy	50
Configurar las opciones predeterminadas de la instalación	51
Valores de instalación predeterminados	51
Enviar a los usuarios el enlace del programa de instalación de Remote Access	52
Descargar el programa de instalación del Agente de Remote Access	53
Programa de instalación silencioso para instalar Remote Access	54
Usar un programa de instalación silencioso para instalar Remote Access	55
Especificar las opciones de seguridad de Remote Access	56
Cambiar las opciones de código de acceso o autenticación telefónica para los grupos de Remote Access	56
Cambiar las opciones de código de acceso o autenticación telefónica para las computadoras con Remote Access	57
Cambiar una descripción o un alias de una computadora remota	57
Administrar grupos de computadoras con Remote Access	58
Crear grupos de Remote Access	58
Asigne grupos y computadoras con Remote Access a representantes de soporte	58
Cambiar el nombre o la descripción del grupo	58
Reordenar computadoras o grupos	59
Eliminar una computadora o grupo	59
Supervisar las sesiones de Remote Access	59
Especificar visualización y colores predeterminados de Remote Access	60
Configuración de visualización y color	60
Configurar opciones para los centros de WebEx	63
Configurar Comercio electrónico	65
Acerca del Comercio electrónico	65
Habilitar Comercio electrónico	66
Cambiar entre los modos de prueba y producción	66
Introducir la información de PayPal Payments Pro	67
Elementos de configuración: PayPal Payflow Pro	67

- Introducir información de pago rápido por PayPal (Canadá) **68**
 - Elementos de configuración: Pago rápido por PayPal (Canadá) **68**
- Introducir la información de pago rápido por PayPal (EE. UU.) **69**
 - Elementos de configuración: Pago rápido por PayPal (EE. UU.) **69**
- Introducir la información de pago del sitio web de PayPal para Payments Pro (Reino Unido) **70**
 - Configuración de sitio web de PayPal para Payments Pro (Reino Unido) **70**
- Agregar Códigos de promoción **71**
- Extender la fecha de caducidad correspondiente a un código de promoción **72**
- Eliminar códigos de promoción **72**
- Introducir la información de su empresa **73**
- Personalizar la página de pagos **73**
- Configurar Cisco Event Center 75**
 - Configurar las opciones de Event Center **75**
 - Opciones del sitio **75**
 - Personalizar el formulario de inscripción de Event Center **77**
 - Mis opciones personalizadas **78**
 - Reasignar un evento a un organizador diferente **79**
- Configurar Cisco Meeting Center 81**
 - Configurar las opciones de Meeting Center **81**
 - Opciones del sitio **81**
 - Cambiar la página de final de sesión para Meeting Center **82**
 - Actualizar Meeting Center utilizando el Instalador de Microsoft Windows **83**
- Configurar Cisco Support Center 85**
 - Configurar las opciones de descarga de Remote Support **85**
 - Permita que los clientes elijan los agentes **86**
 - Configurar la señal de vídeo para Remote Support **86**
 - Personalizar la ventana de sesiones de Remote Support **87**
 - Fichas Estilo nuevo **87**
 - Especificar las opciones para compartir las aplicaciones de CSR **89**
 - Compartición de contenido web y documentos **89**
 - Grabar automáticamente sesiones de CSR **90**
 - Permitir el cambio de chat contextual **91**
 - Finalizar automáticamente sesiones inactivas **91**
 - Personalizar las instrucciones para los representantes de soporte al cliente **92**

Administrar su sitio	93
Agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa	95
Agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa (WBS30)	95
Agregar un solo contacto	95
Importar contactos de un archivo CSV	96
Editar la información de contacto	97
Eliminar información de contacto	97
Usar listas de distribución	97
Administrar Access Anywhere	99
Solicitar aprobación para configurar Access Anywhere	99
Procesar las solicitudes de Access Anywhere	100
Ver una lista de las computadoras remotas con Access Anywhere	100
Finalizar una sesión de Access Anywhere de usuario	101
Eliminar una computadora remota de la cuenta de un usuario	101
Administrar formularios de sesión de Remote Support	103
Formularios de sesión de Remote Support	103
Personalizar elementos de los formularios anterior y posterior a la sesión	103
Incruste el formulario anterior a la sesión	105
Administrar colas de WebACD	107
Crear una nueva cola	108
Opciones de la ficha Configuración	108
Opciones de la ficha Usuarios	111
Opciones de la ficha Formulario de entrada	111
Opciones de la ficha Enlace de entrada	112
Opciones de la ficha Reglas	113
Usar reglas de remisión	113
Usar reglas de asignación	114
Opciones de las reglas	115
Opciones para enrutamiento de terceros	116
Editar cola	117
Agregar campos nuevos al formulario de entrada	117
Reordenar campos en el Formulario de entrada	118
Acerca de la Cola personal	118
Editar la cola personal	119
Opciones de la ficha Configuración (Cola personal)	119

Asignar colas a agentes para WebACD	121
Administrar formularios para dejar un mensaje	123
Descripción general de formularios para dejar un mensaje	123
Crear un nuevo Formulario para dejar un mensaje	124
Agregar campos nuevos al Formulario para dejar un mensaje	124
Reordenar campos en el Formulario para dejar un mensaje	125
Opciones de la página Crear nuevo formulario	125
Opciones de la página Editar formulario	125
Opciones de Cambiar orden	126
Opciones de Cuadros de texto	126
Opciones de casillas de verificación	127
Opciones de botón de opción	127
Opciones de listas desplegables	128
Asignar un formulario para Dejar un mensaje en una cola	128
Administrar plantillas de planificación	129
Plantillas de planificación	129
Cambiar la plantilla de planificación predeterminada	129
Mostrar u ocultar plantillas de planificación	130
Eliminar plantillas de planificación	130
Plantillas de planificación de Event Center	131
Muestre u oculte las plantillas de planificación de Event Center	131
Configurar la plantilla de planificación predeterminada de Event Center	132
Eliminar plantillas de planificación de Event Center	132
Administrar tipos de sesión	133
Acerca de los tipos de sesiones	133
Comprender las características de los tipos de sesión	134
Crear tipos de sesión personalizados	137
Crear un tipo de sesión Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)	138
Habilitar un tipo de sesión para una cuenta de organizador	139
Habilitar un tipo de sesión para todos los nuevos usuarios	139
Cambiar un tipo de sesión personalizado	140
Activar o desactivar un tipo de sesión personalizado	140
Administrar la seguridad del sitio	141
Configurar las opciones de seguridad	141
Opciones de seguridad	142

Inicio de sesión único	147
Términos y definiciones	147
Configurar el SSO	147
Página de configuración del SSO	148
Configurar el Inicio de sesión único (Single-Sign-On, SSO) para los asistentes	150
Cómo funciona la creación automática de cuentas con SSO	150
Parámetro de Security Assertion Markup Language	151
Habilitar la autenticación SSO para los asistentes	151
Ver informes	153
Descripción general de Informes	153
Página Mostrar informe	154
Ver informes de uso	155
Ver informes de uso de grabaciones	156
Ver informes de uso del almacenamiento	156
Ver informes de la consola de Event Center	156
Ver informes de Training Center	157
Ver informes de Remote Access	157
Ver informes de Support Center	158
Ver informes de Access Anywhere	158
Ver informes de WebACD	158
Ver reuniones en Informe de reuniones en curso	159
Administrar informes para Event Center	161
Personalizar informes de la consola de Event Center	161
Crear un informe nuevo de Event Center	162
Abrir un informe de Event Center guardado	162
Descargar informes de Event Center	163
Editar un informe de Event Center guardado	163
Eliminar informes de Event Center	164
Utilizar características de la Administración del sitio	165
Enviar mensajes de correo electrónico a todos los usuarios	165
Recibir una advertencia cuando se excede la capacidad de almacenamiento del sitio	165
Administrar usuarios y organizadores	167
Importación y exportación de usuarios en lote	169
Opciones de Importar/Exportar lote de usuarios	169
Importe cuentas para usuarios de Cisco Unified MeetingPlace	169

Importar varias cuentas de usuario	170
Editar varias cuentas de usuario	170
Estado de la importación o exportación	171
Administrar cuentas de usuarios	173
Tipos de cuentas de usuario	173
Permitir que los usuarios soliciten cuentas desde el sitio	174
Aceptar o rechazar solicitudes de cuentas	174
Agregar una cuenta de usuario	175
Editar una cuenta de usuario individual	176
Activar y desactivar cuentas de usuario	176
Aceptar o rechazar solicitudes de contraseñas	176
Administrar privilegios de cuentas de usuarios	179
Privilegios de usuario	179
Establecer privilegios de cuentas de usuario	181
Establecer privilegios para cuentas individuales	181
Habilitar una sala personal para un usuario	182
Cambiar la URL para la Sala personal de un usuario	182
Información de referencia	183
Referencia de formato de archivo CSV	185
Formato de archivo CSV para cuentas de usuario	185
Crear una plantilla de archivo CSV	186
Campos de información de la cuenta	187
Formato de archivo CSV para contactos	208
Crear una plantilla de archivo CSV	209
Campos de información de contacto	210
Formato de archivo CSV para valores de código de seguimiento	211
Zonas horarias	212
Variables de plantillas de correo electrónico	217
Variables de plantillas de correo electrónico de Meeting Center	217
Variables de plantillas de correo electrónico de Enterprise	222
Utilice etiquetas y atributos HTML seguros	235
Utilice etiquetas y atributos HTML seguros	235



PARTE

Configurar opciones del sitio

- [Configurar las opciones de aspecto para su sitio, página 3](#)
- [Configurar las opciones de páginas predeterminadas para su sitio, página 11](#)
- [Configurar las opciones de descargo de responsabilidades para su sitio, página 15](#)
- [Configurar las opciones de reuniones para su sitio, página 19](#)
- [Configurar las opciones de Remote Support para su sitio, página 29](#)
- [Configurar las opciones de solicitud de servicio en su sitio, página 31](#)
- [Configurar las opciones de teleconferencias para su sitio, página 33](#)
- [Configurar las opciones de herramientas para su sitio, página 39](#)
- [Configurar códigos de seguimiento, página 43](#)
- [Habilitar video de alta calidad o de alta definición para su sitio, página 47](#)
- [Configurar Remote Access, página 49](#)



Configurar las opciones de aspecto para su sitio

- [Especificar una zona horaria predeterminada, página 3](#)
- [Especificar la cantidad de artículos en las listas, página 4](#)
- [Cambiar la barra de navegación superior, página 4](#)
- [Personalizar los enlaces de navegación izquierda de Mi WebEx, página 5](#)
- [Personalizar los enlaces de navegación izquierda para todos los servicios, página 5](#)
- [Ocultar el contenido promocional de WebEx, página 6](#)
- [Deshabilitar avatares de usuarios en la aplicación de reuniones, página 6](#)
- [Acerca de los servicios de diferenciación de marcas, página 7](#)
- [Configurar la personalización para el encabezado de su sitio, página 7](#)
- [Configurar la personalización para el área de navegación por pestañas en su sitio, página 8](#)
- [Configure la Personalización para el área de navegación izquierda en su sitio, página 8](#)

Especificar una zona horaria predeterminada

Puede establecer una zona horaria predeterminada para su sitio de servicios WebEx. Todos los horarios, incluso los de inicio y finalización de las reuniones, se muestran en la zona horaria que seleccione. Los usuarios pueden omitir esta configuración seleccionando su zona horaria al solicitar cuentas o en la página **Mi perfil** en **Mi WebEx**.

Procedimiento

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

Especificar la cantidad de artículos en las listas

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
 - Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, introduzca la cantidad de elementos para mostrar en el cuadro **Cantidad de listados por página**.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Cambiar la barra de navegación superior



Nota Este procedimiento es solo para Enterprise Edition.

Puede cambiar el orden en el que aparecen los botones en la barra de navegación que se encuentra en la parte superior del sitio de Enterprise Edition de WebEx.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
 - Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta la sección **Configuración de la barra de navegación superior**. Si un servicio no está disponible en su sitio, aparece entre paréntesis ().
 - Paso 3** Si desea incluir servicios que no están habilitados para el sitio en la lista, marque la casilla **Mostrar los servicios que no están habilitados para este sitio**. La Administración del sitio solo está visible para los organizadores con privilegios de Administración del sitio.
 - Paso 4** Seleccione un servicio y luego los botones **Subir** o **Bajar** para cambiar el orden en que aparecen los botones en la barra de navegación.
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

Personalizar los enlaces de navegación izquierda de Mi WebEx

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta la sección **Personalización de la barra de navegación izquierda para Mi WebEx**.
- Paso 3** Elija la sección que corresponda al tipo de enlace (personalización, socio, o soporte y capacitación) que desee agregar.
- Paso 4** Introduzca un nombre para el enlace en el campo **Nombre del elemento del menú**.
- Paso 5** Introduzca la dirección **URL** que desee mostrar cuando los usuarios seleccionan el enlace. No es necesario incluir "http://" en la URL.
- Paso 6** De la lista **Ventana de destino**, elija cómo desea que se abran la página web o el documento.
- **Nueva ventana:** Para abrir la página en una nueva ventana del explorador.
 - **Principal:** Para abrir la página en el marco principal de una página web que utiliza marcos.
 - **Primaria:** Para abrir la página en el marco primario de una página web que utiliza marcos.
 - **Superior:** Para abrir la página en el marco superior de una página web que utiliza marcos.
- Paso 7** (Opcional) Para enlaces personalizados o de socios, para mostrar una imagen en la que se puede hacer clic en vez del enlace, seleccione **Examinar** y seleccione un archivo de imagen de la computadora. El archivo de imagen puede ser de hasta 25 × 25 píxeles.
- Paso 8** Seleccione **Actualizar**.
-

Personalizar los enlaces de navegación izquierda para todos los servicios

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo a la sección **Personalización de la barra de navegación izquierda para todos los servicios**.
- Paso 3** Elija la sección que corresponda al tipo de enlace (personalización o soporte y capacitación) que usted desea agregar.
- Paso 4** (Opcional) Para agregar enlaces personalizados a un nuevo grupo, introduzca **Etiqueta de grupo para enlaces personalizados**.
- Paso 5** Introduzca un nombre para el enlace en el campo **Nombre del elemento del menú**.
- Paso 6** Introduzca la dirección **URL** que desee mostrar cuando los usuarios seleccionan el enlace. No es necesario incluir "http://" en la URL.

Paso 7 De la lista **Ventana de destino**, elija cómo desea que se abran la página web o el documento.

- **Nueva ventana:** Para abrir la página en una nueva ventana del explorador.
- **Principal:** Para abrir la página en el marco principal de una página web que utiliza marcos.
- **Primaria:** Para abrir la página en el marco primario de una página web que utiliza marcos.
- **Superior:** Para abrir la página en el marco superior de una página web que utiliza marcos.

Paso 8 Seleccione **Actualizar**.

Ocultar el contenido promocional de WebEx

Este procedimiento es para Meeting Center, Event Center, Training Center y Remote Support únicamente.

Algunas páginas, como la páginas de finalización de sesión (de inicio) estándar de WebEx, las páginas para entrar en la reunión y los mensajes de invitación por correo electrónico, contienen mensajes que presentan las características de WebEx. Puede utilizar este procedimiento para eliminar este contenido promocional de esas páginas.

Procedimiento

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

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

Paso 2 En la sección **Opciones del sitio**, desmarque la opción **Mostrar contenido promocional** para cada elemento en el que desee ocultar el contenido promocional.

Paso 3 (Solo Event Center) Para cambiar la página promocional de Event Center, desplácese hacia abajo hasta la sección **Promoción** e introduzca una nueva dirección URL de página en **URL de página de promoción**.

Paso 4 Seleccione **Actualizar**.

Deshabilitar avatares de usuarios en la aplicación de reuniones

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

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta la sección **Opciones del sitio**.
- Paso 3** Desmarque **Mostrar avatares de usuarios en el cliente de reuniones (MC)**.
Los avatares genéricos compuestos por las primeras letras del nombre y el apellido de los participantes se muestran para todos los participantes. La selección de colores para cada avatar es aleatoria.
-

Acerca de los servicios de diferenciación de marcas

La personalización por autogestión es una característica opcional que le brinda la flexibilidad necesaria para personalizar su sitio de WebEx una vez provisionado. Para mejorar la difusión de su marca, puede modificar los elementos de los encabezados y de navegación correspondientes a su sitio.

Puede solicitar que se active o desactive la característica de autogestión comunicándose con su gerente de atención al cliente de WebEx.



Nota La característica de personalización por autogestión no incluye la personalización de los pies de página de soporte o de los sitios.

Configurar la personalización para el encabezado de su sitio

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración del sitio común > Personalización**.
- Paso 2** En la página de **Personalización**, seleccione **Encabezado**.
- Paso 3** Para cambiar el logotipo, seleccione **Cargar**, busque y seleccione el archivo y, luego, seleccione **Abrir**.
- Paso 4** Para cambiar el título que aparece en la pestaña de su navegador, ingrese el título nuevo en el campo **Título de la ficha del navegador**.
- Paso 5** Para especificar el enlace correspondiente a la imagen de su logotipo, ingrese la URL en el campo **URL al enlace del logotipo**.
Cuando los usuarios hagan clic en la imagen del logotipo, sus navegadores abrirán esta página.
- Paso 6** Seleccione **Guardar**.
-

Configurar la personalización para el área de navegación por pestañas en su sitio

Puede personalizar los colores de los bordes, del fondo y del texto correspondientes a las fichas de navegación. Puede elegir que se utilicen colores de fondo y de texto distintos al seleccionar o deseleccionar una ficha, y al llevar el puntero del mouse sobre una ficha.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Configuración del sitio común > Personalización**.

Paso 2 En la página de **Personalización**, seleccione **Navegación por fichas**.

Paso 3 Seleccione uno de los siguientes campos para abrir un control que podrá utilizar para seleccionar un color nuevo. Si conoce el código correspondiente al color que quiere usar, puede ingresarlo.

Campo	Descripción
Ficha seleccionada	El color correspondiente a una pestaña cuando se la selecciona.
Ficha no seleccionada	El color correspondiente a una pestaña cuando no está seleccionada.
Deslizar sobre la ficha	El color correspondiente a una ficha cuando se lleva el puntero del mouse sobre ella.
Borde de la ficha	El color de los bordes de la ficha.
Texto de ficha seleccionada	El color del texto de la ficha cuando está seleccionada.
Texto de ficha no seleccionada	El color del texto de la ficha cuando no está seleccionada.
Deslizar sobre el texto de la ficha	El color del texto de la ficha cuando se lleva el puntero del mouse sobre ella.
Enlace para conectarse/desconectarse	El color del texto correspondiente a los enlaces para Iniciar sesión y Cerrar sesión .

Paso 4 Repita el Paso 3 con el color de cada una de las pestañas que quiera cambiar.

Paso 5 Seleccione **Guardar**.

Configure la Personalización para el área de navegación izquierda en su sitio

Puede personalizar el fondo y los colores del texto para el primer y segundo nivel de los enlaces de navegación de la izquierda. Puede elegir que se utilicen colores distintos para el fondo y el texto al llevar el puntero del mouse sobre un enlace.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Configuración del sitio común > Personalización**.

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

Paso 3 Seleccione uno de los siguientes campos para abrir un control que podrá utilizar para seleccionar un color nuevo. Si conoce el código correspondiente al color que quiere usar, puede ingresarlo.

Campo	Descripción
Fondo	El color de fondo para los enlaces.
Texto	El color de texto para los enlaces.
Deslizar sobre el fondo	El color de fondo correspondiente a un enlace cuando se lleva el puntero del mouse sobre el enlace.
Deslizar sobre el texto	El color del texto del enlace cuando se lleva el puntero del mouse sobre el enlace.

Paso 4 Repita el Paso 3 para el color de cada uno de los enlaces del **Primer nivel** y del **Segundo nivel** que quiera cambiar.

Paso 5 Seleccione **Guardar**.



CAPÍTULO 2

Configurar las opciones de páginas predeterminadas para su sitio

- [Especifique un servicio y una página predeterminados para su sitio, página 11](#)
- [Cambiar la página predeterminada, página 11](#)
- [Opciones de páginas predeterminadas, página 12](#)
- [Mostrar restricciones de marcado de teléfono gratuito personalizadas, página 13](#)

Especifique un servicio y una página predeterminados para su sitio

Este procedimiento es solo para sitios empresariales. Puede especificar el servicio (por ej., Meeting Center o Event Center) y la página que aparece primero cuando un usuario accede a su sitio.

Procedimiento

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

Cambiar la página predeterminada

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

Procedimiento

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

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

Paso 2 En la sección **Opciones predeterminadas**, seleccione la página predeterminada que desea que se muestre, de la lista **Página predeterminada de Mi WebEx**.

Paso 3 Seleccione **Actualizar**.

Opciones de páginas predeterminadas

Opciones de páginas predeterminadas para Event Center

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

Opciones de páginas predeterminadas de Meeting Center

Opción	Descripción
Examinar Reuniones - Visualización diaria	Muestra una lista de reuniones planificadas, ordenadas por fecha.
Examinar Reuniones - Visualización de hoy	Muestra una lista de las reuniones planificadas para el día de la fecha.
Examinar Reuniones - Visualización semanal	Muestra una lista de las reuniones planificadas para la semana actual.
Examinar Reuniones - Visualización mensual	Muestra una lista de las reuniones planificadas para el mes actual.

Opción	Descripción
Entrar en una reunión no listada	Muestra una página donde los asistentes de la reunión pueden entrar en reuniones no listadas.
Mis reuniones planificadas	Muestra una lista en la que figuran solo las reuniones que planificó el usuario.
Iniciar una reunión instantánea	Muestra una página donde los usuarios pueden iniciar Reuniones de Un clic.

Opciones de las páginas predeterminadas de Training Center

Opción	Descripción
Examinar Reuniones - Visualización de hoy	Muestra una lista de las sesiones de capacitación planificadas para el día de la fecha.
Examinar Reuniones - Visualización de próximas	Muestra una lista de las próximas sesiones de capacitación.
Examinar Reuniones - Visualización diaria	Muestra una lista de sesiones de capacitación planificadas, ordenadas por fecha.
Examinar Reuniones - Visualización semanal	Muestra una lista de las sesiones de capacitación planificadas para la semana actual.
Examinar Reuniones - Visualización mensual	Muestra una lista de las sesiones de capacitación planificadas para el mes actual.
Sesiones grabadas	Muestra una página con una lista de sesiones de capacitación cargadas.
Entrar en una Sesión no listada	Muestra una página donde los asistentes de la reunión pueden entrar en sesiones de capacitación no listadas.
Iniciar una sesión instantánea	Muestra una página donde el organizador puede iniciar una sesión de capacitación instantánea.

Mostrar restricciones de marcado de teléfono gratuito personalizadas

Los clientes y socios de Cloud Connected Audio (CCA) pueden brindar un documento personalizado sobre *Restricciones de llamadas a teléfonos gratuitos*.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, de la lista **Restricciones de marcado de teléfono gratuito**, seleccione **Restricciones de marcado de teléfono gratuito del cliente**.
- Paso 3** Para mostrar las restricciones de marcado de teléfono gratuito del cliente, seleccione **Sí**.
- Paso 4** Para ofrecer el documento en una página web, seleccione **URL** y luego introduzca la URL en el campo correspondiente.
- Paso 5** Para ofrecer una versión en PDF del documento, seleccione **Archivo PDF** y luego seleccione **Cargar**.
- a) Examine hasta la ubicación del archivo y luego selecciónelo.
 - b) Seleccione **Abrir**.
- Paso 6** Seleccione **Actualizar**.
-



Configurar las opciones de descargo de responsabilidades para su sitio

- [Configurar descargos de responsabilidad](#), página 15
- [Eliminar un descargo de responsabilidad](#), página 16
- [Deshabilitar un descargo de responsabilidad](#), página 16
- [Habilitar un descargo de responsabilidad](#), página 17

Configurar descargos de responsabilidad

Configure sus propios descargos de responsabilidad personalizados para que aparezcan cada vez que

- Un organizador inicia una reunión
- Los participantes entren en una reunión
- Los visores inicien una sesión de WebEx grabada

Usted puede configurar y controlar cada tipo de descargo de responsabilidad de manera independiente. Si esta opción está habilitada, los usuarios deben aceptar estos descargos de responsabilidad de manera positiva para iniciar o asistir a una reunión o para entrar en una sesión o mirar la grabación de una sesión.

Procedimiento

- Paso 1** Utilice un editor de textos para crear un archivo de descargo de responsabilidad y guarde el archivo. Se admiten los siguientes tipos de certificados: HTML, HML y TXT. Cree un archivo de descargo de responsabilidad para cada tipo de descargo, y para cada idioma que admita su sitio.
- Paso 2** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Descargos de responsabilidad**.
- Paso 3** En la página **Descargos de responsabilidad**, seleccione **Cargar descargo de responsabilidad**.
- Paso 4** En la ventana **Carga de archivos**, diríjase a la ubicación del archivo en su computadora y seleccione el archivo.
- Paso 5** Seleccione **Abrir**.

Cuando se complete la carga, el archivo de descargo de responsabilidad aparece en la lista de los archivos cargados.

- Paso 6** En la columna **Tipo**, de la lista, seleccione el tipo correspondiente del descargo de responsabilidad.
- Paso 7** En la columna **Idioma**, de la lista, seleccione el idioma correspondiente para el descargo de responsabilidad.
- Paso 8** En la columna **Aplicar a centro(s)**, marque las casillas de verificación para los servicios, para los que desea que se muestre el descargo de responsabilidad.
- MC—Meeting Center
 - EC—Event Center
 - TC—Training Center
 - SC—Support Center
- Paso 9** (Opcional) Para obtener una vista preliminar del descargo de responsabilidad, seleccione el nombre del archivo. De manera alternativa, en la columna **Acciones**, seleccione el botón **Más** correspondiente y luego seleccione **Vista preliminar**.
El descargo de responsabilidad se abre en una nueva ventana del explorador.
- Paso 10** Seleccione **Guardar**.
-

Eliminar un descargo de responsabilidad

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Descargos de responsabilidad**.
- Paso 2** En la columna **Acciones**, seleccione el botón **Más** y luego seleccione **Eliminar**.
- Paso 3** Haga clic en **Aceptar** para eliminar el archivo.
-

Deshabilitar un descargo de responsabilidad

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Descargos de responsabilidad**.
- Paso 2** En la columna **Acciones**, seleccione el botón **Más** y luego seleccione **Deshabilitar**.
El descargo de responsabilidad y las opciones de configuración correspondientes no están disponibles hasta que usted habilite el descargo de responsabilidad.
-

Habilitar un descargo de responsabilidad

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Descargos de responsabilidad**.
- Paso 2** En la columna **Acciones**, seleccione el botón **Más** correspondiente y luego seleccione **Habilitar**.
-



CAPÍTULO 4

Configurar las opciones de reuniones para su sitio

- [Permitir que los usuarios identifiquen a los participantes internos, página 19](#)
- [Permitir que los usuarios agreguen información de sesión a los calendarios, página 20](#)
- [Permitir que los usuarios de Cisco Unified MeetingPlace entren en reuniones externas, página 20](#)
- [Permitir que los usuarios usen mensajes de texto, página 21](#)
- [Permitir que los usuarios elijan un organizador alternativo, página 21](#)
- [Permitir que los usuarios planifiquen reuniones para otros usuarios, página 22](#)
- [Permitir que los usuarios impriman o guarden el archivo que se comparte, página 22](#)
- [Configurar el planificador de reuniones predeterminado, página 23](#)
- [Cambiar la ventana de información de la reunión, página 23](#)
- [Habilitar la sala personal, página 24](#)
- [Habilitar o deshabilitar la interoperabilidad de Cisco Spark , página 25](#)
- [Acerca del uso de WebEx Meetings en dispositivos móviles, página 25](#)
- [Habilitar WebEx Meetings para dispositivos móviles, página 25](#)
- [Especificar las opciones de Collaboration Meeting Rooms, página 26](#)
- [Habilitar devolución de llamada de video, página 27](#)
- [Establecer el ancho de banda máximo de vídeo, página 27](#)

Permitir que los usuarios identifiquen a los participantes internos

Cuando se ofrece para su sitio, puede activar la opción para identificar o etiquetar a los participantes internos de la reunión. Los participantes internos son aquellos que son internos en una organización. Los participantes que han sido autenticados mediante el uso del inicio de sesión único (SSO) se consideran participantes internos.

Cuando se habilita, "(interno)" aparecerá junto al nombre de cada participante interno en el panel Participantes, así como en cualquier lugar que aparezca el nombre en la reunión y los informes.

Esta característica está disponible solo para las organizaciones que habilitan el SSO.



Nota Si se habilita la autenticación SSO, el ajuste **Mostrar etiqueta de usuario interno en la lista de participantes** no está disponible. Si habilita la autenticación SSO, los ajustes de la autenticación SSO anulan y reemplazan esta configuración.

Procedimiento

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

Permitir que los usuarios agreguen información de sesión a los calendarios

Este procedimiento es para Meeting Center, Training Center y Event Center únicamente. Use este procedimiento para habilitar la función iCalendar en su sitio y para mostrar el botón **Agregar a mi calendario** en la página de Información de sesión de WebEx. iCalendar es un formato de calendario estándar. Con iCalendar, los usuarios pueden compartir información del calendario y actualizar automáticamente sus planificaciones.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, marque la casilla de verificación **iCalendar (Mostrar Agregar a mi calendario para EC, MC y TC)**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.

Permitir que los usuarios de Cisco Unified MeetingPlace entren en reuniones externas

Este procedimiento es para Meeting Center únicamente. Establezca el comportamiento predeterminado en el planificador de reuniones y en el planificador de Herramientas de productividad para determinar si se permitirá que los asistentes ubicados en Internet pública entren en una reunión. Primero, debe activarse la opción para el organizador de la reunión, para permitir que los asistentes externos entren en la reunión. Si no se selecciona esta configuración en el planificador, solo los asistentes dentro de la misma red interna pueden entrar en la reunión.

Antes de comenzar

Esta opción está disponible solo si su sitio WebEx se ofrece con las siguientes opciones:

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

Procedimiento

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

Permitir que los usuarios usen mensajes de texto

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** En **Opciones del sitio**, marque la casilla de verificación **Habilitar mensajes de texto (SMS)**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir que los usuarios elijan un organizador alternativo

Este procedimiento es para Meeting Center y Event Center únicamente. Puede permitirles a los organizadores designar a otra persona para que sea el "organizador alternativo" para una sesión de WebEx. Un usuario podría hacer esto, por ejemplo, si planifica una reunión pero planea entrar más tarde, y desea que un organizador alternativo inicie y lleve adelante la reunión. El organizador alternativo también debe tener una cuenta de organizador de WebEx.

Procedimiento

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

Permitir que los usuarios planifiquen reuniones para otros usuarios

Este procedimiento es para Meeting Center y Event Center únicamente.

Antes de comenzar

Los usuarios que planifican reuniones deben tener una cuenta de organizador de WebEx.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
 - Paso 2** En la sección **Configuración de administración de cuentas**, seleccione la casilla de verificación **Usuarios pueden dejar que otros usuarios planifiquen reuniones en su nombre**.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir que los usuarios impriman o guarden el archivo que se comparte

Este procedimiento es para Meeting Center, Event Center y Training Center únicamente.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
 - Paso 2** En la sección **Compatibilidad con dispositivos celulares**, marque la casilla de verificación **Permitir Imprimir o Guardar en la Compartición de documentos**.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
Desmarque esta opción para impedir que los asistentes impriman o descarguen un archivo durante una instancia de uso compartido.
-

Configurar el planificador de reuniones predeterminado

Este procedimiento es para los sitios Meeting Center únicamente.

WebEx brinda dos planificadores de reuniones:

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

Si se configura un planificador de reuniones predeterminado, los organizadores pueden continuar usando Outlook o Lotus Notes para planificar reuniones desde esas aplicaciones.

Procedimiento

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

Cambiar la ventana de información de la reunión



Nota Este procedimiento se aplica a Meeting Center únicamente.

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

Para crear una nueva plantilla, puede utilizar Microsoft PowerPoint para editar la plantilla predeterminada. Puede agregar información y gráficos adicionales o cambiar la combinación de colores. Los organizadores pueden seleccionar el nuevo diseño de página (también llamado plantilla) cuando planifican una reunión.

No modifique ni elimine la información existente de la reunión o la agenda en la plantilla predeterminada.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta la sección **Opciones del sitio**.
- Paso 3** En **Específico de la ficha Información**, seleccione **Crear plantilla**.
- Paso 4** Seleccione **Abrir** para abrir el archivo en PowerPoint.
- Paso 5** Cambie la plantilla, según sea necesario, y guárdela.
- Paso 6** Una vez que haya terminado de editarla, en Administración del sitio, seleccione **Agregar plantilla**.
- Paso 7** Examine hasta plantilla que creó y seleccione **Abrir**.
- Paso 8** Seleccione **Cargar** para agregar una nueva plantilla a su lista de plantillas en la página Configuración del sitio para Común. Todas las plantillas listadas se agregarán al cuadro de lista de la **ficha Información** del organizador en el Planificador.
- Paso 9** Establezca el orden en el que el organizador ve las plantillas desplazándolas hacia arriba o hacia abajo. Elimine las plantillas con el botón **Eliminar**.
- Paso 10** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
-

Habilitar la sala personal

Luego de que habilita la característica Sala personal para su sitio, puede especificar el método para crear ID de sala personales para nuevos usuarios.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, seleccione la casilla de verificación **Habilitar sala personal (Cuando esté habilitada, puede activar o desactivar los usuarios individuales)**.
- Paso 3** Configure los siguientes ajustes opcionales:
- **Exigir que los asistentes dispongan de una cuenta en este sitio web para entrar en esta reunión**
 - **Permitir al usuario cambiar la URL de sala personal**
 - **Permitir a los asistentes informar al organizador que están esperando en la sala de recepción de la sala personal**
- Paso 4** Para la configuración **Generar ID de la sala personal para nuevos usuarios utilizando:**, elija una de las siguientes opciones:
- Prefijo de dirección de correo electrónico
 - Primera inicial, apellido
 - "pr" más el número de la reunión de sala personal

Paso 5 Seleccione **Actualizar**.

Habilitar o deshabilitar la interoperabilidad de Cisco Spark

Habilite la interoperabilidad de Cisco Spark para brindarles a los organizadores de WebEx una manera fácil de agregar automáticamente una Sala de Cisco Spark a su reunión. Las salas de Cisco Spark se completan previamente con los participantes de la reunión y el título de la reunión.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta la sección **Opciones del sitio**.
- Paso 3** Para habilitar la interoperabilidad de Cisco Spark, marque la casilla de verificación **Habilitar interoperabilidad de Spark**. Para deshabilitar la interoperabilidad de Spark, desmarque la casilla de verificación **Habilitar interoperabilidad de Spark**.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
- Paso 5** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Meeting Center**.
- Paso 6** Para habilitar la interoperabilidad de Cisco Spark, en la sección **Opciones del sitio**, seleccione **Utilizar la página predeterminada de marca WebEx** y, luego, marque la casilla de verificación **Mostrar contenido de promoción**. Para deshabilitar esta característica, desmarque la casilla de verificación **Mostrar contenido de promoción**.
- Paso 7** Seleccione **Actualizar configuración del sitio**.
-

Acerca del uso de WebEx Meetings en dispositivos móviles

Puede usar WebEx Meetings en dispositivos móviles de la misma manera en que lo haría en una computadora para ver y finalizar reuniones o entrar en ellas. No necesita un explorador web. En su lugar, se instala una aplicación de WebEx Meetings en su dispositivo para ofrecer la mayoría de las funcionalidades de reuniones.

WebEx Meetings funciona en dispositivos iPhone, Android, Windows Phone y Blackberry. Consulte <http://www.webex.com/products/web-conferencing/mobile.html> para obtener información acerca de la compatibilidad de su dispositivo con la aplicación de Meeting Center, Event Center y Training Center.

Habilitar WebEx Meetings para dispositivos móviles

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

- Instrucciones para entrar en la reunión.
- Un enlace para entrar en la reunión.

- Un enlace para descargar la aplicación WebEx si el invitado aún no la instaló.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta la sección **Opciones del sitio**. En **Soporte móvil para**, marque los dispositivos para habilitarlos.
-

Especificar las opciones de Collaboration Meeting Rooms

Antes de comenzar

Salas de reuniones de colaboración (CMR) es una característica opcional disponible solo para Meeting Center. Si se ha suministrado para su sitio, primero debe ser activada y configurada por el administrador del sitio. Una vez que la característica CMR esté habilitada, se puede activar o desactivar para los usuarios individuales.



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

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones de Cloud Collaboration Meeting Rooms**, marque la casilla de verificación **Habilitar control de ancho de banda de dispositivos de video**.
- Paso 3** En **conexión de video y VoIP de WebEx**, seleccione un método de conexión entre la aplicación de WebEx Meeting y el servidor multimedia (VoIP y video):
- **SSL UDP/TCP automáticamente cifrado (recomendado):** Permite que la aplicación de reuniones de WebEx se conecte al servidor multimedia mediante el uso de UDP cifrado. Si no se permite una conexión por UDP, la aplicación volverá a SSL. Esta es la opción más flexible, especialmente si necesita minimizar el tráfico.
 - **TCP SSL:** Permite que la aplicación de reuniones de WebEx se conecte al servidor multimedia mediante el uso de SSL.
- Paso 4** Marque **Utilizar un número piloto** para configurar una cadena de marcación numérica simple que aparecerá en los correos electrónicos de invitación a la reunión (por ejemplo: [nombredeusuario]@[nombredelsitio].webex.com o 1234). Si esta opción no está marcada, los usuarios

entrarán en las reuniones mediante la marcación de un URI piloto generado por el sistema y específico del sitio que aparecerá en la invitación por correo electrónico.

Paso 5 La característica Salas de reuniones de colaboración está activada de forma predeterminada. Quite la marca de la opción **Habilitar la sala personal** si desea desactivar esta característica para su sitio.

Paso 6 Establezca la longitud exacta del PIN de organizador requerido mediante la selección de un número de la lista desplegable.

La longitud del PIN de organizador nuevo o actualizado debe coincidir con el número seleccionado aquí. Sin embargo, si actualiza la longitud a un PIN más corto, el PIN original más largo seguirá funcionando si el usuario no lo cambia.

Habilitar devolución de llamada de video

Habilite la Devolución de llamada de video para que los usuarios puedan entrar rápidamente a reuniones desde terminales de video más fácilmente.

- Los usuarios de la aplicación de WebEx Meetings para dispositivos móviles pueden entrar a una reunión tocando un botón de su teléfono inteligente o tablet (iOS y Android).
- Los usuarios de equipos de escritorio pueden recibir una videollamada en su terminal de video, en forma similar a una devolución de llamada de audio.

Antes de comenzar

El sitio de WebEx debe configurarse con audio híbrido de WebEx o Cloud Connected Audio.

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.

Paso 2 En la sección **Opciones de Cloud Collaboration Meeting Rooms**, marque la casilla de verificación **Habilitar devolución de llamada de video**.

Paso 3 Especifique si se debe exigir que los usuarios presionen **1** para entrar a las reuniones; para ello, seleccione una de las siguientes opciones.

- Sin presionar “1”
- Se debe presionar “1”

Paso 4 Seleccione **Actualizar**.

Establecer el ancho de banda máximo de vídeo

Puede cambiar la velocidad máxima de fotogramas de vídeo en la reunión; el valor predeterminado es 15 cps. Esta opción está disponible para sitios de Meeting Center únicamente.

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.

Paso 2 En la sección **Opciones del sitio**, de la lista **Establecer ancho de banda máximo de vídeo a**, elija una de las siguientes configuraciones:

- Baja (5 cps, resolución media)
- Media (15 cps, resolución media)
- Alta (30 cps, resolución alta)

Paso 3 Seleccione **Actualizar**.



Configurar las opciones de Remote Support para su sitio

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

Configurar la Biblioteca de frases de chat para Remote Support

Este procedimiento es solo para Remote Support.

Puede crear y guardar los mensajes o las preguntas de uso frecuente para que los agentes de Remote Support los usen durante las sesiones de chat con los clientes. Puede crear grupos de oraciones, que pueden asociarse con agentes o colas específicos.

Procedimiento

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

Crear grupos y oraciones de uso frecuente

Puede crear un grupo de oraciones de uso frecuente que un agente puede utilizar durante una sesión de soporte remoto. Puede agregar nuevos grupos u oraciones en cualquier momento.

Procedimiento

- Paso 1** Para agregar nuevos grupos, seleccione **Agregar nuevo grupo**.
 - Paso 2** En la ficha **Grupo y oraciones**, introduzca un nombre de grupo.
 - Paso 3** Para agregar un grupo de oraciones, en la sección **Oración utilizada con frecuencia**, seleccione **Agregar oración nueva**.
 - Paso 4** En la ventana **Agregar oración de uso frecuente**, introduzca un nombre para la oración.
 - Paso 5** Introduzca el contenido de la oración en el campo **Oración**.
Puede seleccionar opciones variables del menú desplegable para introducirlas en la oración.
 - Paso 6** Para copiar una oración utilizada con frecuencia, seleccione **Copiar desde...**
 - Paso 7** Seleccione la oración y edítela para crear una nueva.
 - Paso 8** Seleccione **Guardar**.
-

Asociar grupos de oraciones con agentes y colas

Una vez que haya creado grupos de oraciones de uso frecuente, puede asociarlas con agentes específicos o con colas de sesiones remotas específicas. Tanto a los agentes como a las colas se les pueden asignar varios grupos de oraciones de uso frecuente.

Procedimiento

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



CAPÍTULO 6

Configurar las opciones de solicitud de servicio en su sitio

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

Permitir que los usuarios soliciten servicios adicionales



Nota Este procedimiento se aplica solo a sitios Enterprise Edition.

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

- Un usuario puede ver y seleccionar la ficha de un servicio para el que aún no tiene privilegios de organizador.
- WebEx muestra una página de inscripción.
- Luego, se coloca la solicitud en una cola para que usted pueda aprobar o rechazar la solicitud.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, en **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
 - Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta **Configuración de solicitud de servicio** y marque la casilla de verificación **Permitir que los usuarios soliciten servicios adicionales**.
 - Paso 3** Si desea que todas las solicitudes se aprueben automáticamente, seleccione **Aprobar automáticamente todas las solicitudes de servicio**.
 - Paso 4** Para que las solicitudes se coloquen en una cola para su aprobación, seleccione **Admin. del sitio aprobará manualmente las solicitudes de servicios...**
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
-

Opciones de solicitud de servicio

Opción	Descripción
Aprobar las solicitudes provenientes de estos dominios de correo electrónico	<p>Utilice esta opción para aceptar automáticamente solicitudes desde un dominio. Introduzca aquí la URL en este formato:</p> <p><code>webex.com</code></p> <p>Puede utilizar un asterisco para indicar que cualquier caracter puede sustituirse por una parte del nombre del dominio:</p> <p><code>*.webex.net</code></p> <p>Para especificar dominios múltiples, separe cada dominio con comas (pero sin espacios).</p> <p><code>webex.com, *.webex.net, webex.org</code></p>
Rechazar las solicitudes que no provengan de estos dominios de correo electrónico	<p>Utilice esta opción para rechazar automáticamente las solicitudes que no provengan de un dominio determinado. Introduzca el dominio desde el que acepta las solicitudes en este formato:</p> <p><code>webex.com</code></p> <p>Puede utilizar un asterisco para indicar que cualquier caracter puede sustituirse por una parte del nombre del dominio:</p> <p><code>*.webex.net</code></p> <p>Para especificar dominios múltiples, separe cada dominio con comas (pero sin espacios).</p> <p><code>webex.com, *.webex.net, webex.org</code></p>
Todos los administradores de sitio	<p>Seleccione esta opción para que todas las solicitudes que se rechazan automáticamente sean enviadas a todos los administradores de los sitios para su consideración.</p>
Administradores de sitio seleccionados	<p>Seleccione esta opción para que todas las solicitudes que se rechacen automáticamente sean enviadas a un administrador de sitio específico para su consideración. Luego, introduzca la dirección de correo electrónico del administrador de ese sitio en la casilla.</p>



Configurar las opciones de teleconferencias para su sitio

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

Configurar las opciones predeterminadas de la teleconferencia



Nota

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

Puede especificar las opciones de audio predeterminadas para aquellas que están disponibles en su sitio. Estas opciones aparecen luego como la selección predeterminada en las páginas de planificación de WebEx, el planificador de Microsoft Outlook y el asistente para la configuración de Un clic.

También puede especificar que los usuarios puedan entrar automáticamente en teleconferencias de devolución de llamada sin tener que presionar "1" en el teclado telefónico. Esta opción es útil si los participantes residen en algunos países europeos donde el sistema telefónico no puede enviar tonos de teclado.

Si utiliza la opción Audio de WebEx, puede hacer que WebEx reproduzca un sonido cuando los participantes entran en las audioconferencias y las abandonan.

Procedimiento

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

- **Pitido:** WebEx reproduce un tono simple cuando un participante entra o sale.
- **Anunciar nombre:** WebEx le pide a cada participante que diga su nombre a medida que entra en la reunión y luego anuncia el nombre del participante.
- **Sin tono:** WebEx no reproduce ningún sonido cuando un participante entra o sale.

Paso 3 Para permitir que los usuarios entren automáticamente en teleconferencias de devolución de llamada sin presionar "1", seleccione **Activado**, junto a **Entrar en teleconferencia sin presionar "1"**.

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

- **Voz sobre IP integrada:** Seleccione esta opción para usar voz sobre IP (VoIP) para que el audio de la sesión se envíe por Internet en lugar de usar el teléfono.
- **Ninguna:** Seleccione esta opción para excluir las audioconferencias de su sitio.
- **Teleconferencia de WebEx:** Seleccione esta opción para usar el teléfono para el audio de la sesión. Seleccione una de las opciones a continuación:
 - **Teléfono pago o Teléfono gratuito:** Para permitir que los participantes realicen llamadas, seleccione una de estas opciones para proporcionar un número de llamada entrante pago o gratuito.
 - **Permitir el acceso a la teleconferencia a través de números de llamada entrante globales:** Seleccione esta opción para ofrecer un número de teléfono local a los participantes en otros países para usarlo cuando llamen a sesiones de WebEx. Los números locales que están disponibles dependen de cómo se configure su sitio de WebEx. *Esta opción es para Event Center únicamente.*
 - **Teleconferencia de llamada entrante:** Seleccione esta opción para que los usuarios hagan llamadas entrantes para entrar en las sesiones. *Esta opción es para Event Center únicamente.*
 - **Teleconferencia de devolución de llamada:** Seleccione esta opción para que WebEx llame a los usuarios a medida que entran en las sesiones. *Esta opción es para Event Center únicamente.*
- **Otro servicio de teleconferencia:** Si ha configurado otro servicio de teleconferencia para usarlo con las sesiones de WebEx, puede seleccionar esa opción.

Sus selecciones determinan solo la configuración predeterminada. Los usuarios puede seleccionar otras opciones a medida que planifican sesiones. Algunos de las opciones listadas pueden no estar disponibles en su sitio.

Paso 5 Desplácese hacia la parte inferior de la página y seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.

Configurar las opciones predeterminadas de soporte técnico de audio

Este procedimiento es para Meeting Center, Event Center y Training Center únicamente.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hasta **Opciones predeterminadas del planificador** y marque o desmarque las siguientes casillas de verificación **Opciones de soporte técnico de audio**.
- Ayuda instantánea
 - Permita al asistente acceder a la ayuda instantánea.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-

Asignar números predeterminados de llamadas entrantes



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

Puede habilitar la opción para asignar dos números predeterminados de llamadas entrantes para todos los usuarios de su sitio. Elija los dos números predeterminados de los números ofrecidos para su sitio.

Además, también puede permitir que los organizadores de la reunión y la sesión configuren los números de llamadas entrantes predeterminados para sus participantes.

Al habilitar estas opciones, se permitirá el acceso a la teleconferencia a través de números de llamadas entrantes globales de manera predeterminada.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta **Opciones del sitio** y luego marque **Asignar números predeterminados de llamadas entrantes**.
Si prefiere permitir que los organizadores elijan sus propios números predeterminados, marque la opción **Permitir al usuario establecer números predeterminados de llamadas entrantes**.
- Paso 3** Seleccione una opción de llamada entrante de la lista de la izquierda y seleccione **Agregar**. Puede elegir dos opciones entre las que están disponibles en su sitio.
- Paso 4** Seleccione una de las opciones escogidas y muévala hacia arriba o hacia abajo para colocarla en el orden en el que aparece en su sitio.
- Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

Permitir la creación y la edición de cuentas de audio de TSP

Permita que los usuarios creen o editen cuentas de audio de TSP. Una vez habilitadas, los usuarios pueden configurar, administrar y agregar cuentas de audio de TSP desde la sección Preferencias de su sitio de reunión. Las cuentas de TSP estarán luego disponibles al planificar reuniones.

Antes de comenzar

El audio del proveedor de servicios de telefonía (TSP) es una característica opcional que WebEx debe ofrecer para su sitio. Comuníquese con el soporte al cliente de WebEx para obtener más información. Trabaje en conjunto con su TSP para obtener información de la cuenta y orientación sobre la configuración del audio de TSP para su sitio.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones predeterminadas del planificador**, marque la casilla de verificación **Permitir crear o editar cuenta de TSP**.
- Paso 3** Seleccione **Actualizar**.

- Nota**
- CMR Híbrida (TelePresence con WebEx) requiere configuración adicional para el audio de TSP. Consulte la [Guía de configuración de las Salas de reuniones de colaboración \(CMR\) Híbridas de Cisco](#) para obtener más información.
 - Para las reuniones de la Nube de CMR y CMR Híbrida que utilizan audio de TSP, los organizadores deben configurarse para contar con dos cuentas de audio de TSP diferentes con dos códigos de acceso de organizador distintos a fin de gestionar reuniones consecutivas o que se superpongan. Cuando un organizador tiene dos reuniones adyacentes (es decir, una segunda reunión se inicia inmediatamente después de que finaliza la primera), si la primera reunión se prolonga, el uso de cuentas de audio de TSP independientes garantizará que las reuniones posiblemente superpuestas no se finalicen de manera automática.
-

Permitir teleconferencia con devolución de llamada interna



Nota Esta configuración se aplica a Event Center únicamente.

Cuando se ofrezca para su sitio, puede activar la opción que permite que los participantes de la reunión reciban una llamada en un número de teléfono interno dentro del mismo sitio corporativo. Además, puede editar la etiqueta que aparece dentro del cuadro de diálogo Audioconferencia cuando los participantes entren en la audioconferencia.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hasta **Opciones de audio predeterminadas del sitio** y luego marque la casilla de verificación **Habilitar teleconferencia de devolución de llamada interna**.
- Paso 3** En el campo **Etiqueta de opción de devolución de llamada interna**, introduzca un nombre o frase descriptivos para identificar una opción de devolución de llamada interna.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Cambiar privilegios de teleconferencia para todos los usuarios

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Privilegios de usuario**.
- Paso 2** Por cada opción de teleconferencia, elija una de las siguientes categorías:
- **Habilitar todos**
 - **Deshabilitar todos**
 - **No modificar**
- Paso 3** Seleccione **Enviar**.
-



CAPÍTULO 8

Configurar las opciones de herramientas para su sitio

- [Configuración del sitio para Herramientas de productividad, página 39](#)
- [Permitir que los usuarios descarguen las herramientas de productividad de WebEx, página 40](#)
- [Permitir que los usuarios usen la integración del teléfono IP de Cisco, página 41](#)
- [Permitir que los usuarios descarguen WebEx Connect o AIM Pro, página 41](#)
- [Habilitar la compartición de documentos con integraciones externas, página 41](#)

Configuración del sitio para Herramientas de productividad

En la página **Herramientas de productividad**, puede configurar Opciones de instalación, Integraciones, Sugerencias de reconocimiento de herramientas de productividad, Reunirse ahora, Integraciones de MI y Plantillas.

Opciones de instalación

Tiene las siguientes opciones:

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

Integraciones

Puede habilitar la integración de las Herramientas de productividad con los siguientes programas y sistemas:

- Microsoft Outlook (Windows y Mac)
- IBM Lotus Notes
- Integración con Microsoft Office
- Microsoft Internet Explorer
- Menú de accesos directos del Explorador de Microsoft Windows

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

**Nota**

- La configuración y las características individuales en los programas y en las características que se encuentran integrados no se pueden configurar u ocultar. Por ejemplo, cuando se activa la integración de las Herramientas de productividad con Microsoft Outlook, no puede modificar ni ocultar qué opciones de reunión aparecen para los organizadores cuando planifican.
- La característica CMR híbrida es compatible solo con la integración con Microsoft Outlook para Windows. Actualmente, ninguna otra integración de las Herramientas de productividad es compatible con CMR híbrida.

Sugerencias de reconocimiento de herramientas de productividad

Puede elegir visualizar las sugerencias en las diferentes páginas de Herramientas de productividad de WebEx, como también en las páginas del centro de servicios. Se presentan mensajes predeterminados para diversos servicios. Puede crear un mensaje, volver al mensaje predeterminado y hasta incluir un enlace en su mensaje. Si está en un sitio específico, por ejemplo, Meeting Center, verá la sugerencia en la parte superior.

Reunirse ahora

Puede cambiar la configuración para los siguientes casos:

- Permitir a los usuarios entrar en reuniones no listadas.
- Requerir que los organizadores aprueben a los usuarios que utilizan Reunirse ahora para entrar en reuniones sin contraseña
- Comprobar y establecer códigos de seguimiento.

Plantillas

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

Permitir que los usuarios descarguen las herramientas de productividad de WebEx

Puede mostrar la página Herramientas de productividad cuando los organizadores inician sesión en el sitio de WebEx. Esta página informa a los organizadores acerca de las herramientas complementarias disponibles en su sitio. Las herramientas que aparecen dependen de las opciones que se ofrecieron para su sitio de WebEx.

Procedimiento

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

Permitir que los usuarios usen la integración del teléfono IP de Cisco

Procedimiento

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

Permitir que los usuarios descarguen WebEx Connect o AIM Pro

Procedimiento

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

Habilitar la compartición de documentos con integraciones externas

Puede habilitar la compartición de contenido del iPad y elegir si vaciar automáticamente el caché de Archivos compartidos recientemente para los usuarios. De manera predeterminada, la casilla de verificación no está seleccionada; los usuarios pueden elegir si desean eliminar los archivos compartidos recientemente.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Opciones del sitio**, seleccione **Habilitar la compartición de documentos con integraciones externas**.
- Paso 3** Marque la casilla de verificación correspondiente para cada de una de las integraciones externas, para las que desea permitir la compartición de contenido.
- Dropbox
 - Cuadro
 - Google Drive
- Paso 4** (Opcional) Para vaciar automáticamente el caché de Archivos compartidos recientemente, marque **Compartición de contenido – Eliminar archivos automáticamente después de todas las reuniones**.
-



Configurar códigos de seguimiento

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

Acerca del uso de códigos de seguimiento

Los códigos de seguimiento son códigos alfanuméricos que identifican categorías de usuarios en un sitio de servicios WebEx y le permiten analizar el uso de diferentes grupos dentro de una organización, por ejemplo, Departamento y División. Puede exigir a los usuarios que suministren códigos de seguimiento cuando se inscriban para una cuenta, como parte de sus perfiles de usuario, o cuando planifiquen una reunión o una sesión de capacitación.

Los códigos de seguimiento que los usuarios proporcionan aparecen como parte de la información sobre un usuario en los informes de uso, que usted puede obtener para su sitio de servicios WebEx. Así, puede utilizar los datos de estos informes para realizar la contabilización de costos u otros procesos de facturación interna.

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

- Proporcionen un valor de código en sus perfiles de usuario.
- Proporcionen un valor de código cuando se planifica una reunión o sesión de capacitación.
- Seleccionen un valor de código de una lista de valores que usted especifique. Puede crear una lista de valores de código escribiéndolos en una lista o importándolos de un archivo de valores separados por comas (CSV) que usted cree.

También puede especificar valores de código en el perfil de un usuario al agregar o editar una cuenta de usuario en Administración del sitio. Así, los usuarios no necesitan escribir o seleccionar valores de código para sus perfiles o cuando planifiquen una reunión o sesión de capacitación.

Importación de valores de código de seguimiento

Si especificó etiquetas de código de seguimiento, puede importar valores de código de seguimiento en la página Lista de códigos de seguimiento, como alternativa a escribir los valores en la página. Para implementar

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

Esta opción es útil si su organización utiliza muchos códigos de seguimiento y usted desea mantener la lista de valores fuera de Administración del sitio.


Nota

- Si especifica valores de código de forma incorrecta, Administración del sitio no puede agregar esos valores a la lista. En ese caso, Administración del sitio genera una lista de registros de los valores que no pudo agregar, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo con estos registros en su computadora para su información o para corregir los errores directamente en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo que Administración del sitio crea para usted, asegúrese de eliminar la última columna, llamada **Comentarios**, antes de cargar el archivo para crear los valores de código restantes.
- Si después de cargar el archivo CSV desea modificar información que especificó para uno o más valores de código, puede editar los valores de forma individual en la página Lista de códigos de seguimiento. También puede comunicarse con el administrador de la cuenta de WebEx para obtener ayuda.

Especificar los códigos de seguimiento

Puede especificar códigos de seguimiento que le permitan hacer un seguimiento del uso de su sitio de servicios WebEx. Por ejemplo, puede especificar los códigos de seguimiento Proyecto, División y Departamento y, a continuación, solicitar que los usuarios proporcionen valores de código cuando planifiquen una reunión o sesión de capacitación. De forma opcional, puede especificar uno o más valores de código para cada etiqueta.

Las etiquetas de código de seguimiento, o nombres del grupo, que usted especifica pueden aparecer en cualquiera de las siguientes páginas en su sitio de servicios WebEx:

- **Página Mi perfil:** Una página que contiene información personal de todos los usuarios que tienen una cuenta. Un usuario puede mantener su información personal en esta página.
- **Asistente para la planificación de reuniones:** En los sitios de Meeting Center, las páginas en las que los usuarios suministran información cuando planifican una reunión.
- **Página Planificar sesión de capacitación:** En los sitios de Training Center, la página en la que los usuarios suministran información cuando planifican una sesión de capacitación.
- **Página Planificar un evento:** En los sitios de Event Center, la página en la que los usuarios suministran información cuando planifican un evento.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Códigos de seguimiento**.
- Paso 2** En el cuadro **Grupo de códigos de seguimiento**, escriba la etiqueta, o el nombre del grupo, para el código de seguimiento.
- Paso 3** En la lista desplegable **Perfil de organizador**, especifique si se requiere el código de seguimiento para los perfiles de los usuarios.
- Paso 4** En la lista desplegable **Planificar reunión**, especifique si los usuarios deben especificar un valor de código de seguimiento cuando planifican una reunión.
- Paso 5** En la lista desplegable **Modo de entrada**, seleccione una opción sobre cómo los usuarios pueden suministrar un valor de código.
- Paso 6** (Opcional) Si requiere que los usuarios seleccionen un código de seguimiento de una lista de valores que usted especifique, en lugar de escribir un valor, realice una de las siguientes acciones:
- Para crear una lista de valores de código escribiéndolos, seleccione **Agregar/Editar** para abrir la página Lista de códigos de seguimiento. Luego, especifique los valores de código. Aparece la página Lista de códigos de seguimiento.
 - Para crear una lista de valores de código importándolos de un archivo CSV (valores separados por comas) que contiene los valores de código, seleccione **Agregar por lotes**.
- Paso 7** (Opcional) Especifique más códigos de seguimiento.
- Paso 8** En la página Planificar/Iniciar de la lista, especifique en qué servicios desea que aparezca la página.
- Paso 9** Una vez que haya terminado de especificar los códigos de seguimiento, seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
-



CAPÍTULO 10

Habilitar video de alta calidad o de alta definición para su sitio

- [Habilitar vídeo de alta calidad para su sitio, página 47](#)
- [Habilitar vídeo de alta definición para su sitio, página 48](#)

Habilitar vídeo de alta calidad para su sitio



Nota

- Debe habilitar el vídeo de alta calidad en su sitio para que el vídeo de alta definición pueda estar disponible.
- El vídeo de alta definición es una característica opcional que debe ser ofrecida para su sitio.

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

Procedimiento

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

Habilitar vídeo de alta definición para su sitio



Nota

- Debe habilitar el vídeo de alta calidad en su sitio para que el vídeo de alta definición pueda estar disponible.
- El vídeo de alta definición es una característica opcional que debe ser ofrecida para su sitio.

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

Procedimiento

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



CAPÍTULO 11

Configurar Remote Access

- [Acerca de las opciones de Remote Access, página 49](#)
- [Configuración de la computadora para Remote Access, página 50](#)
- [Especificar las opciones de seguridad de Remote Access, página 56](#)
- [Cambiar una descripción o un alias de una computadora remota, página 57](#)
- [Administrar grupos de computadoras con Remote Access, página 58](#)
- [Supervisar las sesiones de Remote Access, página 59](#)
- [Especificar visualización y colores predeterminados de Remote Access, página 60](#)

Acerca de las opciones de Remote Access

Puede administrar Remote Access al hacer lo siguiente:

- Establecer la configuración predeterminada de instalación para las computadoras con Remote Access en su sitio de Support Center.
- Especificar la configuración predeterminada de vista y color para compartición de aplicaciones o escritorio durante una sesión de Remote Access.
- Especificar opciones de seguridad para las sesiones de Remote Access en su sitio, que incluyen:
 - Limitar el acceso a las computadoras con Remote Access por dirección IP
 - Especificar un código de acceso para conectarse a computadoras con Remote Access
 - Comprobar el acceso a las computadoras con Remote Access mediante autenticación telefónica
- Instalar el Agente de Remote Access en computadoras remotas
- Administrar grupos y computadoras con Remote Access en su sitio de Support Center, que incluyen:
 - Agregar, eliminar y reordenar computadoras y grupos
 - Editar información descriptiva sobre computadoras y grupos
 - Modificar la configuración de seguridad para computadoras o grupos individuales

Configuración de la computadora para Remote Access

Puede configurar una computadora para acceso remoto en cualquiera de los grupos que haya creado. Si no conoce el grupo para el que desea asignar la computadora, puede configurarlo primero en el grupo Raíz y asignarlo a otro grupo más adelante.

A fin de configurar una computadora para acceso remoto, usted o el cliente primero deben instalar el Agente de Remote Access en la computadora, es decir, la computadora remota. Para iniciar una sesión de Remote Access, un representante de soporte se conecta a su sitio de servicios WebEx en una computadora, llamada computadora local, y establece una conexión con la computadora remota.

Antes de instalar el agente de Remote Access, asegúrese de que tanto las computadoras locales como las computadoras remotas cumplan con los requisitos mínimos del sistema.

Existen tres formas de instalar el Agente de Remote Access:

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



Nota

La opción de instalación manual es útil si desea distribuir el programa de instalación mediante un CD-ROM o si su sistema o red no le permiten instalar el Agente de Remote Access directamente desde el Asistente para la configuración de Remote Access.

- **Instalación silenciosa:** Con esta opción, puede instalar el Agente de Remote Access sin que sea necesaria la interacción, como especificar las opciones en un asistente.

Configurar el Agente de Remote Access para su servidor proxy

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

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

Procedimiento

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

Configurar las opciones predeterminadas de la instalación

Los valores predeterminados para la instalación de Remote Access en su sitio de Support Center, especificado aquí, para la instalación en una computadora remota.

Procedimiento

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

Valores de instalación predeterminados

Si desea...	Consulte...
Nombre de la computadora	Al instalar el Agente de Remote Access en una computadora remota, especifica si el nombre de la computadora de Remote Access coincide con el nombre de equipo de la computadora remota. Los usuarios pueden cambiar el nombre de la computadora con Remote Access más adelante.
URL	Especifica la URL del sitio a la que se conecta el Agente de Remote Access. Para especificar la URL, escribala en el cuadro. No permitir cambios: Si la opción está seleccionada, la opción de URL correspondiente en el Agente de Remote Access se deshabilita durante la instalación.
Clave de seguridad	Especifica una clave de seguridad compuesta de letras y números con una longitud de entre 6 y 16 caracteres.
Solicitar aprobación antes del inicio de sesión	Especifica si un CSR debe obtener la aprobación del cliente antes de iniciar una sesión de Remote Access con el cliente. No permitir cambios: Si la opción está seleccionada, se deshabilita la opción correspondiente en el Agente de Remote Access.
Bloquear esta computadora al finalizar la sesión	Especifica si la computadora remota se bloquea después de finalizada una sesión de Remote Access. No permitir cambios: Si la opción está seleccionada, se deshabilita la opción correspondiente en el Agente de Remote Access.
Deshabilitar el teclado y el mouse de esta computadora	Especifica si el teclado y el mouse de una computadora remota se deshabilitan cuando la computadora remota se encuentra en una sesión de Remote Access. No permitir cambios: Si la opción está seleccionada, se deshabilita la opción correspondiente en el Agente de Remote Access.

Si desea...	Consulte...
Vaciar la pantalla de esta computadora cuando esté en sesión	<p>Especifica si la pantalla de una computadora remota se pone en blanco cuando está en una sesión de Remote Access.</p> <p>No permitir cambios: Si la opción está seleccionada, se deshabilita la opción correspondiente en el Agente de Remote Access.</p>
Acceder a todo el escritorio	<p>Especifica si un cliente comparte todo el escritorio con el CSR en una sesión de Remote Access. Además de compartir todo el escritorio, el cliente puede compartir aplicaciones específicas.</p> <p>No permitir cambios: Si la opción está seleccionada, se deshabilita la opción correspondiente en el Agente de Remote Access.</p>
Enviar correo electrónico cuando se tiene acceso a la computadora	<p>Especifica la dirección de correo electrónico a la que se enviará un mensaje de correo electrónico de notificación cuando se inicia una sesión de Remote Access. Para especificar una dirección de correo electrónico distinta, escríbala en el cuadro.</p> <p>No permitir cambios: Si la opción está seleccionada, se deshabilita la opción correspondiente en el Agente de Remote Access.</p>
Finalizar la sesión después de minutos de inactividad	<p>Especifica la dirección de correo electrónico a la que se enviará el mensaje de correo electrónico de notificación cuando finaliza la sesión de Remote Access. Para especificar una dirección de correo electrónico distinta, escríbala en el cuadro.</p> <p>No permitir cambios: Si la opción está seleccionada, se deshabilita la opción correspondiente en el Agente de Remote Access.</p>
Conservar registros de sesión en este directorio local	<p>Especifica un directorio local en la computadora remota, en el que se almacenan los registros de sesión de Remote Access. Para especificar el directorio, escríbalo en el cuadro.</p> <p>No permitir cambios: Si la opción está seleccionada, se deshabilita la opción correspondiente en el Agente de Remote Access.</p>
Enviar registros de sesión a la siguiente dirección o direcciones de correo electrónico	<p>Especifica la dirección de correo electrónico a la que se enviará el registro de sesión cuando finaliza la sesión de Remote Access.</p> <p>No permitir cambios: Si la opción está seleccionada, se deshabilita la opción correspondiente en el Agente de Remote Access.</p>
Permitir bloqueo de la computadora	<p>Especifica si el comando Bloquear esta computadora está habilitado en el Agente de Remote Access.</p>
¿Ocultar Remote Access?	<p>Especifica si se muestra el icono del Agente de Remote Access en la computadora remota. Al seleccionar Sí, se oculta no solo el icono del agente en la barra de tareas, sino también las opciones del Agente de Remote Access en el menú Inicio > Programas en el escritorio.</p>

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

Utilice esta opción si el cliente puede acceder al correo electrónico en la computadora remota.

Procedimiento

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

Descargar el programa de instalación del Agente de Remote Access

Procedimiento

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

Programa de instalación silencioso para instalar Remote Access

La opción de instalación silenciosa le permite instalar el Agente de Remote Access en varias computadoras sin que sea necesaria la interacción del usuario.

Su archivo de clave de registro contiene variables que se utilizan cuando ejecuta el comando para la instalación del Agente de Remote Access. Antes de ejecutar la instalación silenciosa del Agente de Remote Access, reemplace las variables en el archivo de clave de registro con la información adecuada en su sitio web de servicios WebEx. La siguiente tabla describe cómo puede suministrar la sintaxis adecuada para cada clave.

Clave	Descripción
"SilentSiteURL"="sitiowebdesuempresa"	La dirección URL del sitio web del servicio de WebEx Reemplace sitiowebdesuempresa por la URL del sitio web del servicio de WebEx. Por ejemplo, la sintaxis puede ser "SilentSiteURL"="xyz.webex.com"
"GroupID"="0"	El ID del grupo en el que desea configurar las computadoras con Remote Access. Puede buscar el ID del grupo en un mensaje de correo electrónico de invitación para el grupo correspondiente. Para obtener el ID del grupo, vaya a la página Grupos y, a continuación, seleccione el icono Enviar invitación por correo electrónico correspondiente al grupo. La URL en la invitación por correo electrónico contiene el ID de grupo. Por ejemplo, para esta URL de invitación, https://wbs21sc.webex.com/wbs21sc/sc30/smt.php?AT=ST&UID=0&GID=2680 , el ID de grupo es 2680. Si no especifica ninguno, el ID de grupo predeterminado es 0; la computadora luego se agrega al grupo Raíz.
"Name"="nombredelacomputadora"	El nombre de la computadora. Reemplace el nombre de la computadora por el nombre que desee asignarle a la computadora. Si lo deja en blanco, el nombre predeterminado será el nombre de usuario de la computadora remota.
"Alias"="aliasdelacomputadora"	El alias de la computadora. Si lo deja en blanco, la computadora no tendrá un alias.
"ProxyUser"="nombredeusuariodeproxy"	El nombre de usuario para la autenticación de su servidor proxy. Si utiliza la autenticación del servidor proxy, reemplace nombredeusuariodeproxy por el nombre de usuario del servidor proxy.
"ProxyPassword"="contraseñaproxy"	La contraseña para la autenticación de su servidor proxy. Si utiliza la autenticación del servidor proxy, reemplace contraseñaproxy por la contraseña para el servidor proxy.

Clave	Descripción
"SystemTrayIcon"="0"	<p>Determina si se muestra o se oculta el icono del Agente de Remote Access en la barra de tareas de la computadora. Si oculta el icono del Agente de Remote Access, las opciones del Agente de Remote Access tampoco aparecen en el menú Inicio > Programas del escritorio.</p> <p>El valor 0 muestra el icono del Agente de Remote Access. El valor 1 oculta el icono del Agente de Remote Access. El valor predeterminado es 0.</p>

Usar un programa de instalación silencioso para instalar Remote Access

Procedimiento

-
- Paso 1** Vaya a la página **Configurar Remote Access**.
Los correos electrónicos de invitación contienen el enlace a esta página.
- Paso 2** Seleccione el enlace del **Programa de instalación de MSI**.
- Paso 3** Guarde el programa de instalación manual de Remote Access en la computadora.
El nombre del archivo es atsmt.msi.
- Paso 4** Con su solución de distribución de software, haga lo siguiente:
- Descargue el archivo atsmt.msi.
 - Cree la siguiente clave de registro:
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WebExSilentInstaller]
 SilentSiteURL="sitiowebdesuempresa
 GroupID=2
 Name=nombredelacomputadora
 Alias=aliasdelacomputadora
 ProxyUser=nombredesusariodeservidorproxy
 ProxyPassword=contraseñadelservidorproxy
 SystemTrayIcon=2
 - En el símbolo del sistema, vaya a la carpeta donde descargó el archivo atsmt.msi y, a continuación, ejecute el siguiente comando:
msiexec /i atsmt.msi /qb
-

El Agente de Remote Access conecta a las computadoras remotas con la red de Remote Access.

El icono **WebEx Remote Access - Disponible** aparece en la barra de tareas de cada computadora remota.

Las computadoras, representadas por el icono de computadora en la página **Grupos**, aparecen en el grupo Raíz y quedan disponibles para acceso remoto.

Especificar las opciones de seguridad de Remote Access

Un representante de soporte al cliente (CSR) utiliza un código de acceso para establecer la conexión con la computadora remota de un cliente.

Usted puede especificar si agregar autenticación telefónica al proceso de verificación de la sesión de Remote Access. Si se habilita la autenticación telefónica, un representante de soporte al cliente (CSR) recibirá una devolución de llamada cuando desee establecer la conexión con una computadora remota. El CSR debe proporcionar el código de acceso telefónico antes de poder entrar en la sesión de Remote Access.

Usted puede definir hasta tres rangos de direcciones IP, a las que el sitio de WebEx de su organización les permitirá acceder a las computadoras remotas con Remote Access.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Opciones**.
 - Paso 2** En **Código de acceso**, especifique opciones relevantes y seleccione **Aplicar a todos** para aplicar esta configuración a todos los grupos y computadoras del sitio.
 - Paso 3** En **Autenticación telefónica**, especifique opciones adecuadas y seleccione **Aplicar a todos** para aplicar esta configuración a todos los grupos y computadoras del sitio.
 - Paso 4** En **Limitar acceso por dirección IP**, especifique un rango de IP escribiendo la dirección IP de inicio y finalización en las casillas **Entre**, respectivamente.
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

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

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Remote Access > Grupos**.
 - Paso 2** Encuentre la computadora cuyas opciones desea cambiar.
 - Paso 3** En la columna **Acciones**, seleccione el icono del grupo.
 - Paso 4** En la sección **Código de acceso** o **Autenticación telefónica**, especifique las opciones de código de acceso o autenticación telefónica.
 - Paso 5** Si desea aplicar la misma configuración de códigos de acceso para todas las computadoras y grupos de niveles más bajos dentro del grupo, seleccione **Aplicar a niveles más bajos**.
 - Paso 6** Si desea evitar que se modifique la configuración de esos códigos de acceso, seleccione **No permitir cambios para todas las computadoras y los grupos de niveles más bajos**.
 - Paso 7** Seleccione **Actualizar** para guardar sus configuraciones.
-

Cambiar las opciones de código de acceso o autenticación telefónica para las computadoras con Remote Access

Procedimiento

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

Cambiar una descripción o un alias de una computadora remota

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Grupos**.
 - Paso 2** Encuentre la computadora cuya información desee editar.
 - Paso 3** Seleccione el enlace de la computadora.
 - Paso 4** En la ventana **Editar computadora** que aparece, haga los cambios.
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar** para guardar los cambios.
Si las casillas **Código de acceso** y la **Contraseña caduca el** no están disponibles, significa que bloqueó previamente los cambios en el código de acceso para este nivel.
Puede especificar los siguientes nombres para una computadora con Remote Access:
 - **Nombre de la computadora:** Cuando se instala el Agente de Remote Access en una computadora remota mediante el Asistente para la configuración de Remote Access, usted o un cliente pueden especificar este nombre en el panel Información de la cuenta. El cuadro de texto **Nombre de computadora**, muestra de manera predeterminada el nombre creado por el administrador de red en la ubicación remota.
Una vez que se haya configurado una computadora remota para el acceso remoto, el cliente puede cambiar el nombre de la computadora desde el Agente de Remote Access en la computadora remota.
 - **Alias:** Puede especificar y editar este nombre en cualquier momento en la página **Grupos**.
Si asigna estos dos nombres a una computadora, el nombre de la computadora aparecerá entre paréntesis, después del alias, en su página **Grupos** y en la página **Remote Access** del representante de soporte.
-

Administrar grupos de computadoras con Remote Access

En Administración del sitio, puede ver una lista de todas las computadoras remotas que los clientes han configurado para Remote Access. También puede crear un grupo de Remote Access para aplicar la misma configuración de seguridad a todas las computadoras con Remote Access del grupo.

Crear grupos de Remote Access

Procedimiento

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

Asigne grupos y computadoras con Remote Access a representantes de soporte

Puede asignar computadoras y grupos de Remote Access a un representante de soporte al cliente (CRS) cuando se agrega o actualiza una cuenta de organizador para Support Center.

Cambiar el nombre o la descripción del grupo

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Administrar grupos**.
 - Paso 2** Ubique el grupo cuya información desea editar.
 - Paso 3** En la columna **Acciones**, seleccione el icono del grupo Raíz.
 - Paso 4** En la sección **General**, haga los cambios en las casillas **Nombre del grupo** o **Descripción del grupo**, según corresponda.
 - Paso 5** Seleccione **Actualizar**.
-

Reordenar computadoras o grupos

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Remote Access > Administrar grupos**.
 - Paso 2** Seleccione la casilla de verificación de la computadora o del grupo que desea mover y seleccione **Mover**.
 - Paso 3** Puede mover varias computadoras o grupos simultáneamente al mismo grupo. La forma más rápida de mover un grupo entero es seleccionando la casilla de verificación. Esta acción selecciona todos los subgrupos y las computadoras.
 - Paso 4** En la lista de grupos que aparece, seleccione un grupo de destino y, a continuación, seleccione **Aceptar**. Al mover computadoras o grupos a otro grupo de destino, se elimina la jerarquía original. Puede reordenar la jerarquía, si es necesario.
-

Eliminar una computadora o grupo

Procedimiento

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

Supervisar las sesiones de Remote Access

Para supervisar las sesiones de Remote Access de un representante de soporte, puede encender la grabación automática. Si la grabación automática está encendida, la grabación se iniciará una vez que se inicie la sesión de Remote Access y se detendrá una vez que finalice la sesión. El representante de soporte no puede detener la grabación automática durante una sesión.

Las grabaciones se guardan en una ruta local que haya especificado. Estos archivos tienen una extensión .wxf.

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

Especificar visualización y colores predeterminados de Remote Access

Procedimiento

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

Configuración de visualización y color

Opción	Descripción
Visualización	Especifica cómo se muestra una aplicación o un escritorio compartidos en la pantalla de un representante y de un cliente. Por ejemplo, si un cliente comparte una aplicación, esta opción determina la manera en que la aplicación compartida se muestra en el visor o la pantalla del representante de soporte.
	Pantalla completa - ajuste a escala: Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o representante de soporte, y que el tamaño de la aplicación o del escritorio se ajusta a la pantalla completa en su totalidad.
	Pantalla completa: Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o representante de soporte, pero que el tamaño de la aplicación o del escritorio no se ajusta a la pantalla completa en su totalidad.
	Ventana - ajuste a escala: Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en una ventana de la pantalla del cliente o representante de soporte, y que el tamaño de la aplicación o del escritorio se ajusta a la ventana en su totalidad.
	Pantalla completa - ajuste a escala: Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o representante de soporte, y que el tamaño de la aplicación o del escritorio se ajusta a la pantalla completa en su totalidad. Ventana: Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en una ventana de la pantalla del cliente o representante de soporte, pero que el tamaño de la aplicación o del escritorio no se ajusta a la ventana en su totalidad.

Opción	Descripción
Color	Especifica el ajuste de color de una aplicación o un escritorio compartidos que se muestran en la pantalla del cliente o representante de soporte. Por ejemplo, si un cliente comparte una aplicación, esta opción determina el ajuste de color que afecta el aspecto de la aplicación compartida en el visor o la pantalla del representante de soporte.
	254 colores: Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran con 256 colores en el visor o la pantalla del cliente o representante de soporte. Esta opción requiere menos ancho de banda para compartir aplicaciones o escritorios que la opción de Color de alta densidad . Por lo tanto, esta opción es útil para un cliente que utilice una conexión de acceso telefónico para asistir a una sesión de soporte.
	Color de alta densidad (16 bits): Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en colores de 16 bits en el visor o la pantalla del cliente o representante de soporte. Esta opción requiere más ancho de banda que la opción de 256 colores , pero ofrece una mejor calidad de imagen.



PARTE **II**

Configurar opciones para los centros de WebEx

- [Configurar Comercio electrónico, página 65](#)
- [Configurar Cisco Event Center, página 75](#)
- [Configurar Cisco Meeting Center, página 81](#)
- [Configurar Cisco Support Center, página 85](#)



Configurar Comercio electrónico

- [Acerca del Comercio electrónico, página 65](#)
- [Habilitar Comercio electrónico, página 66](#)
- [Cambiar entre los modos de prueba y producción, página 66](#)
- [Introducir la información de PayPal Payments Pro, página 67](#)
- [Introducir información de pago rápido por PayPal \(Canadá\), página 68](#)
- [Introducir la información de pago rápido por PayPal \(EE. UU.\), página 69](#)
- [Introducir la información de pago del sitio web de PayPal para Payments Pro \(Reino Unido\), página 70](#)
- [Agregar Códigos de promoción, página 71](#)
- [Extender la fecha de caducidad correspondiente a un código de promoción, página 72](#)
- [Eliminar códigos de promoción, página 72](#)
- [Introducir la información de su empresa, página 73](#)
- [Personalizar la página de pagos, página 73](#)

Acerca del Comercio electrónico

El Comercio electrónico es una característica opcional que debe aprovisionarse para su sitio. Puede habilitar la opción de comercio electrónico para Event Center y para Training Center. Con la característica de comercio electrónico, los organizadores pueden requerir pagos con tarjetas de crédito para otorgar acceso a sus eventos planificados, sesiones y grabaciones publicadas. Después de que introduzca la información de sus proveedores de pago en línea, podrá procesar transacciones con tarjetas de crédito desde sus sitios de Event Center y Training Center.

Event Center y Training Center son compatibles con los servicios de procesamiento de pagos de PayPal Payflow Pro, del sitio web de PayPal para Payments Pro (Reino Unido) y de Pago rápido por PayPal (EE. UU. y Canadá).

Habilitar Comercio electrónico

Procedimiento

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

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

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

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

Paso 3 Configure sus ajustes y opciones de texto del comercio electrónico.

Puede validar sus cambios en el modo de “prueba” y regresar al modo de “producción” una vez finalizados los cambios.

Paso 4 Seleccione **Actualizar**.

Cambiar entre los modos de prueba y producción

Cuando configura el comercio electrónico, puede habilitar el modo de “prueba” para probar sus cambios sin realizar transacciones reales. Una vez finalizada la configuración del comercio electrónico, puede cambiar el modo al de “producción”.

Procedimiento

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

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

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

Paso 3 Realice los cambios en la configuración.

Paso 4 Para que sus cambios estén disponibles en el sistema, en **Modo de operación**, seleccione **Producción**.

Paso 5 Seleccione **Actualizar**.

Introducir la información de PayPal Payments Pro

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que quiera configurar.
- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
 - **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**
- Paso 2** Para configurar el procesamiento de pagos por PayPal, seleccione **Configurar**.
- Paso 3** Seleccione **PayPal Payflow Pro** de la lista de **Proveedores** y, luego, introduzca la información solicitada.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.

Elementos de configuración: PayPal Payflow Pro

Campo	Descripción
Elementos de configuración:	
ID de socio	Introduzca el número de identificación o el nombre de su servicio de pagos en línea. Para el modo de producción, utilice el ID proporcionado por su servicio de pago en línea.
ID de inicio de sesión del comerciante/proveedor	Introduzca el número de identificación para la conexión o el nombre del comerciante que su sitio utiliza para conectarse en el servidor de procesamiento de pagos.
ID de usuario	Introduzca el número de identificación o el nombre del usuario que su sitio utiliza para conectarse en el servidor de procesamiento de pagos.
Contraseña	Introduzca la contraseña que su sitio utiliza para conectarse en el servidor de procesamiento de pagos.
Seleccione un tipo de cuenta de PayPal:	
Sitio web para Payments Pro	Seleccione esta opción para controlar pagos con la página de PayPal Payflow Pro. El campo de selección de tarjeta de crédito o débito no se mostrará.
Payments Pro o sitio web de Payments Pro Payflow Edition de PayPal	Seleccione para activar el campo de selección de tarjeta de crédito o débito con las opciones Visa, MasterCard, AMEX y Discover disponibles para los usuarios.

Campo	Descripción
Payflow Pro	<p>Seleccione para activar el campo de selección de tarjeta de crédito o débito con las opciones Visa, MasterCard, AMEX, Discover, Diners Club y JCB disponibles para los usuarios.</p> <p>Casilla de verificación Pago rápido – Márquela para habilitar la opción de Pago rápido, que permite a los compradores iniciar y finalizar el proceso de pago en el sitio del comerciante. Esto se vincula con la página de conexión de la cuenta de PayPal.</p>
Tarjetas de crédito/débito compatibles con su sitio:	
Casillas de verificación de tarjetas	Marque las tarjetas de crédito y débito compatibles con su sitio. Según la selección Seleccionar un tipo de cuenta de PayPal , es posible que este campo no aparezca, o que muestre una variedad de opciones de tarjetas como se describe arriba.
Símbolo de divisa que aparece en su sitio:	
Símbolo de divisa	Se muestra el símbolo de divisa en su sitio. PayPal Payflow Pro solo es compatible con USD \$ (dólares estadounidenses).

Introducir información de pago rápido por PayPal (Canadá)

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que quiera configurar.
- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
 - **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**
- Paso 2** Para configurar el procesamiento de pagos por PayPal, seleccione **Configurar**.
- Paso 3** Seleccione **Pago rápido por PayPal (Canadá)** de la lista de **Proveedores** y, luego, introduzca la información solicitada.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Elementos de configuración: Pago rápido por PayPal (Canadá)

Campo	Descripción
Dirección de correo electrónico de conexión a PayPal	Introduzca la dirección de correo electrónico para conectarse en la cuenta de PayPal.
Conceder permiso de API para WebEx	Seleccione el enlace y siga las instrucciones que aparecen. Esto es necesario para permitir que WebEx ejecute la transacción a su nombre.

Campo	Descripción
Símbolo de divisa...	Seleccione Cambiar para cambiar el símbolo de divisa que se muestra en su sitio. El Pago rápido por PayPal (Canadá) es compatible con CAD C\$ (dólares canadienses) como divisa predeterminada.

Introducir la información de pago rápido por PayPal (EE. UU.)

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que quiera configurar.
- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
 - **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**
- Paso 2** Para configurar el procesamiento de pagos por PayPal, seleccione **Configurar**.
- Paso 3** Seleccione **Pago rápido por PayPal (EE. UU.)** de la lista de **Proveedores** y, luego, introduzca la información solicitada.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Elementos de configuración: Pago rápido por PayPal (EE. UU.)

Campo	Descripción
Dirección de correo electrónico de conexión a PayPal	Introduzca la dirección de correo electrónico para conectarse en la cuenta de PayPal.
Conceder permiso de API para WebEx	Seleccione el enlace y siga las instrucciones que aparecen. Esto es necesario para permitir que WebEx ejecute la transacción a su nombre.
Símbolo de divisa...	Seleccione Cambiar para introducir el símbolo de divisa que se muestra en su sitio. Pago rápido por PayPal (EE. UU.) es compatible con USD \$ (dólares estadounidenses) como divisa predeterminada.

Introducir la información de pago del sitio web de PayPal para Payments Pro (Reino Unido)

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que quiera configurar.
- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
 - **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**
- Paso 2** Para configurar el procesamiento de pagos por PayPal, seleccione **Configurar**.
- Paso 3** Seleccione **sitio web de PayPal para Payments Pro (Reino Unido)** de la lista de **Proveedores** y, luego, introduzca la información solicitada.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.

Configuración de sitio web de PayPal para Payments Pro (Reino Unido)

Campo	Descripción
Elementos de configuración:	
ID de socio	Introduzca el número de identificación o el nombre de su servicio de pagos en línea. Para el modo de producción, utilice el ID proporcionado por su servicio de pago en línea.
ID de inicio de sesión del comerciante/proveedor	Introduzca el número de identificación para la conexión o el nombre del comerciante que su sitio utiliza para conectarse en el servidor de procesamiento de pagos.
ID de usuario	Introduzca el número de identificación o el nombre del usuario que su sitio utiliza para conectarse en el servidor de procesamiento de pagos.
Contraseña	Introduzca la contraseña que su sitio utiliza para conectarse en el servidor de procesamiento de pagos.
Seleccione un tipo de cuenta de PayPal:	
Sitio web para Payments Pro	Seleccione esta opción para controlar pagos con la página de PayPal Payflow Pro. El campo de selección de tarjeta de crédito o débito no se mostrará.
Sitio web para Payments Pro Playflow Edition	Seleccione para habilitar el campo de selección de tarjeta de crédito o débito con las opciones Visa/Debit/Electron y MasterCard disponibles para los usuarios.
Tarjetas de crédito/débito compatibles con su sitio:	

Campo	Descripción
Casillas de verificación de tarjetas	Marque las tarjetas de crédito y débito compatibles con su sitio. Según la selección Seleccionar un tipo de cuenta de PayPal , es posible que este campo no aparezca, o que muestre una variedad de opciones de tarjetas como se describe arriba.
Símbolo de divisa que aparece en su sitio:	
Símbolo de divisa	Seleccione Cambiar para introducir el símbolo de divisa que se muestra en su sitio.

Agregar Códigos de promoción

Procedimiento

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

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

Paso 2 Seleccione **Códigos de promoción**.

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

- **Código de promoción para Servicio:** Seleccione el servicio para el que quiera crear un código de promoción nuevo.
- **Nombre del destinatario:** Ingrese el nombre del destinatario (empresa o persona) para el código de promoción nuevo.
- **Email:** Ingrese la dirección de correo electrónico correspondiente al destinatario. Como alternativa, puede cargar un archivo de texto con extensión .txt, o un archivo de valores separados por comas (CSV) que haya formateado en Microsoft Excel.

Puede utilizar el archivo para agregar direcciones de correo electrónico para un máximo de 1000 destinatarios. El archivo puede contener hasta dos campos de datos para una dirección de correo electrónico en cada línea: dirección de correo electrónico del asistente y nombre del asistente. Si proporciona solamente la dirección de correo electrónico correspondiente a los destinatarios, el sistema utilizará la parte del nombre del correo electrónico que precede al símbolo @ para completar la

- variable %AttendeeName% del campo
- “Nombre del destinatario” del correo electrónico en la tabla de base de datos (con fines de informes)
- **Longitud del código de promoción:** Ingrese la longitud (cantidad de caracteres) del código de promoción.
- **Uso de Código de promoción:** Determine si el código de promoción puede utilizarse una vez, varias veces o una cantidad ilimitada de veces antes de su fecha de caducidad.
- **Tipo de descuento:** Determine si el descuento es un monto fijo o un porcentaje, e ingrese el monto (en USD, CAD o £) o el porcentaje.

- **Fecha de caducidad:** Ingrese la fecha en la que caducan los códigos de promoción.
- **Tipo de código de promoción:** Especifique si el sistema genera los códigos de promoción.
Para hacer que el sistema genere al menos un código de promoción, seleccione **Generados por el sistema** e ingrese la cantidad de códigos de promoción nuevos.
Para crear un código de promoción personalizado, seleccione **Código de promoción personalizado único** e ingrese el código que haya elegido.
- **Se aplica a:** Determine si el código de promoción es válido para todos los programas, eventos y sesiones; o si solo es válido para un tipo específico (por ejemplo: Evento en vivo).

Paso 4 Seleccione **Crear**.

Extender la fecha de caducidad correspondiente a un código de promoción

Procedimiento

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

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

Paso 2 En la sección de **Informes de Comercio electrónico**, seleccione **Informe de códigos de promoción**.

Paso 3 Ingrese los parámetros correspondientes al informe.

Consejo Ingrese toda la información (como el rango de fechas, el código de promoción o el destinatario) que sepa se aplica a los códigos cuya fecha de caducidad quiera extender.

Paso 4 Seleccione **Mostrar informe**.

Paso 5 Marque las casillas de verificación correspondientes a los códigos cuya fecha de caducidad quiera extender.

Paso 6 Seleccione **Extender fecha de caducidad**.

Paso 7 En el campo **Extender hasta (mm/dd/aaaa)**, ingrese la nueva fecha de caducidad.

Paso 8 Seleccione **Actualizar**.

La columna de **Fecha de caducidad** se actualizará e indicará las nuevas fechas de caducidad correspondientes a los códigos de promoción que modificó.

Paso 9 Cierre la ventana **Informe de códigos de promoción**.

Eliminar códigos de promoción



Importante

Una vez que elimine un Código de promoción, ya no podrá usarse.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que quiera configurar.
- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
 - **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**
- Paso 2** En la sección de **Informes de Comercio electrónico**, seleccione **Informe de códigos de promoción**.
- Paso 3** Ingrese los parámetros correspondientes al informe.
- Consejo** Ingrese toda la información (como el rango de fechas, el código de promoción o el destinatario) que sepa se aplica a los códigos que quiera eliminar.
- Paso 4** Seleccione **Mostrar informe**.
- Paso 5** Marque las casillas de verificación correspondientes a los códigos que quiera eliminar.
- Paso 6** Seleccione **Eliminar códigos de promoción**.
La columna de **Estado** se actualizará e indicará el estado de Eliminado para cada uno de los códigos que eliminó.
- Paso 7** Cierre la ventana **Informe de códigos de promoción**.
-

Introducir la información de su empresa

Procedimiento

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

Personalizar la página de pagos

Puede personalizar el texto que aparece en el encabezado y en el pie de página de la página de pagos.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione una de las siguientes rutas de navegación, en función del servicio que quiera configurar.
- **Configuración > Event Center > Comercio electrónico**
 - **Configuración > Training Center > Comercio electrónico**
- Paso 2** En el campo **Encabezado de la sección de tarjetas de crédito o débito**, ingrese el texto que quiera que aparezca en el encabezado correspondiente a la página de pagos.
- Paso 3** En el campo **Pie de página de la sección de tarjetas de crédito o débito**, ingrese el texto que quiera que aparezca en el pie de página correspondiente a la página de pagos.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-



CAPÍTULO 13

Configurar Cisco Event Center

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

Configurar las opciones de Event Center

Procedimiento

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

Opciones del sitio

Opción	Descripción
Página predeterminada de bienvenida del organizador	<p>Especifica la página que se mostrará a los organizadores de la reunión al término de esta. Elija de las opciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Utilice la página predeterminada con marca de WebEx: Para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar también contenido promocional de pruebas de WebEx gratuitas, seleccione Mostrar contenido promocional.• Utilice la página personalizada: Introduzca la URL de otra página para mostrar a los organizadores cuando terminan las reuniones. <p>Nota No es necesario que introduzca "http://" en la dirección URL.</p>

Opción	Descripción
Página predeterminada de bienvenida de asistentes	<p>Especifica la página que se mostrará a los asistentes de la reunión al término de esta. Elija de las opciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilice la página predeterminada con marca de WebEx: Para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar también contenido promocional de pruebas de WebEx gratuitas, seleccione Mostrar contenido promocional. • Utilice la página personalizada: Introduzca la URL de otra página para mostrar a los asistentes cuando terminan las reuniones. <p>Nota No es necesario que introduzca "http://" en la dirección URL.</p>
Página Entrar	Para mostrar contenido promocional para pruebas de WebEx gratuitas en la página que los organizadores y asistentes utilizan para entrar en las reuniones, seleccione Mostrar contenido promocional .
Invitación por correo electrónico	Para mostrar contenido promocional de pruebas de WebEx gratuitas en las invitaciones por correo electrónico, seleccione Mostrar contenido promocional .
Acceso a grabaciones	Para pasar por alto el miniformulario con información de usuario para el acceso a grabaciones, seleccione Pasar por alto miniformulario con información de usuario .
iCalendar	Especifica si desea recibir correos electrónicos de los asistentes de Reunión aceptada, provisoria y rechazada en Microsoft Outlook.
Opciones para entrar en el evento	<ul style="list-style-type: none"> • Los asistentes pueden entrar usando Flash: Especifica si desea permitir que los asistentes se sumen a través de la tecnología Flash para entrar en una reunión. • Seleccione si desea que se pruebe Flash Al principio o Al final.
Opciones durante el evento	<ul style="list-style-type: none"> • Grabar automáticamente: Especifica si desea grabar automáticamente todas las sesiones con Network Based Recording (NBR). • Enviar notificación por correo electrónico: Especifica si desea que se envíe un correo electrónico al organizador cuando la grabación del evento esté lista. • Habilitar seguimiento de atención: Especifica si desea habilitar la función de seguimiento de atención para las reuniones. <p>Nota La característica Grabar automáticamente solo está disponible si se ofrece la opción de grabación para su sitio.</p>
Opciones predeterminadas	Seleccione la página predeterminada que verán los usuarios. Estas opciones se aplican al sitio de manera predeterminada, aunque los usuarios individuales las pueden cambiar.

Personalizar el formulario de inscripción de Event Center

Puede personalizar el formulario de inscripción donde los usuarios inscritos proporcionan información para un evento en particular. Al personalizar el formulario, puede seleccionar las opciones estándares que desea incluir en el formulario y crear opciones personalizadas.

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

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Configuración > Event Center > Formulario de registro**.

Paso 2 En **Opciones estándar**, seleccione cada opción que desee que sea obligatoria en el formulario de inscripción.

Paso 3 (Opcional) En **Mis opciones personalizadas**, agregue opciones personalizadas al formulario seleccionando cualquiera de los siguientes:

- **Cuadro de texto:** Abre la página Agregar cuadro de texto, en que se pueden especificar los cuadros de texto que aparecen en el formulario de Inscripción.
- **Casillas de verificación:** Abre la página Agregar casillas de verificación, en que se pueden especificar las casillas de verificación que aparecen en el formulario de Inscripción.
- **Botones de opción:** Abre la página Agregar botones de opción, en que se pueden especificar los botones de opción que aparecen en el formulario de Inscripción.
- **Lista desplegable:** Abra la página Agregar lista desplegable, en que se puede especificar una lista desplegable que aparece en el formulario de Inscripción.
- **Preguntas de inscripción:** Abre la página **Agregar desde mis preguntas de inscripción**, en la que puede seleccionar las preguntas que aparecen en el formulario de registro.

Paso 4 Seleccione la casilla de verificación de las opciones que desea que sean obligatorias en el formulario. Utilice las flechas arriba y abajo en **Cambiar orden** para cambiar el orden de las opciones de los campos.

Paso 5 Seleccione **Guardar**.

Mis opciones personalizadas

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

Para añadir esto....	Haga esto....
<p>Listas desplegables</p> <p>Una lista desplegable que los usuarios pueden utilizar para seleccionar una sola respuesta.</p>	<p>Añadir lista desplegable</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione Lista desplegable. 2 En Etiqueta..., ingrese el texto que desea que aparezca delante de un grupo de botones. 3 Para añadir más de 9 elementos en la lista, en Añadir seleccione la cantidad total de botones que desea crear. 4 Junto a Opción..., ingrese un nombre para el botón de opciones. 5 En Opción predeterminada, seleccione cuál desea que sea la opción predeterminada. 6 Seleccione Guardar.
<p>Preguntas</p> <p>Una pregunta que guardó de un formulario de inscripción existente.</p>	<p>Para añadir preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione Preguntas guardadas. 2 Seleccione la pregunta que desea utilizar. 3 Seleccione Agregar.

Reasignar un evento a un organizador diferente

Puede reasignar un evento a otro organizador de Event Center. El evento se elimina de la página **Mis reuniones** del organizador original y, luego, aparece en la página **Mis reuniones** del nuevo organizador. El nuevo organizador puede editar el evento para cambiar cualquier información sobre este, incluida la contraseña.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Event Center > Reasignación de organizador**.
 - Paso 2** Busque el evento en la lista que aparece. De manera alternativa, busque el evento seleccionando **Nombre de usuario**, **Número de evento** o **Fecha del evento** y luego introduciendo los criterios adecuados en el cuadro Palabras clave.
 - Paso 3** Seleccione el enlace **Reasignar** correspondiente al evento que desea reasignar.
 - Paso 4** Busque el nuevo organizador en la lista que aparece. De manera alternativa, busque el evento seleccionando **Nombre de usuario**, **Nombre** o **Dirección de correo electrónico**. Luego introduzca los criterios adecuados en el campo **Palabras clave** para acotar la lista.
 - Paso 5** Seleccione el nuevo organizador y seleccione **Reasignar**.
-



CAPÍTULO 14

Configurar Cisco Meeting Center

- [Configurar las opciones de Meeting Center, página 81](#)
- [Cambiar la página de final de sesión para Meeting Center, página 82](#)
- [Actualizar Meeting Center utilizando el Instalador de Microsoft Windows , página 83](#)

Configurar las opciones de Meeting Center

Procedimiento

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

Opciones del sitio

Opción	Descripción
Página predeterminada de bienvenida del organizador	<p>Especifica la página que se mostrará a los organizadores de la reunión al término de esta. Elija de las opciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Utilice la página predeterminada con marca de WebEx: Para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar también contenido promocional de pruebas de WebEx gratuitas, seleccione Mostrar contenido promocional.• Utilice la página personalizada: Introduzca la URL de otra página para mostrar a los organizadores cuando terminan las reuniones. <p>Nota No es necesario que introduzca "http://" en la dirección URL.</p>

Opción	Descripción
Página predeterminada de bienvenida de asistentes	<p>Especifica la página que se mostrará a los asistentes de la reunión al término de esta. Elija de las opciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilice la página predeterminada con marca de WebEx: Para mostrar la página de WebEx predeterminada. Para mostrar también contenido promocional de pruebas de WebEx gratuitas, seleccione Mostrar contenido promocional. • Utilice la página personalizada: Introduzca la URL de otra página para mostrar a los asistentes cuando terminan las reuniones. <p>Nota No es necesario que introduzca "http://" en la dirección URL.</p>
Página Entrar	Para mostrar contenido promocional para pruebas de WebEx gratuitas en la página que los organizadores y asistentes utilizan para entrar en las reuniones, seleccione Mostrar contenido promocional .
Invitación por correo electrónico	Para mostrar contenido promocional de pruebas de WebEx gratuitas en las invitaciones por correo electrónico, seleccione Mostrar contenido promocional .
Ficha Información de la reunión	Especifica si usted desea mostrar el mensaje ecológico que dice: "Gracias por trabajar de manera ecológica reuniéndose en línea".
Grabar automáticamente...	<p>Especifica si desea grabar automáticamente todas las sesiones con Network Based Recording (NBR).</p> <p>Nota Esta característica solo está disponible si la opción de grabación se ofrece para su sitio.</p>
Enviar notificación por correo electrónico...	Especifica si desea enviar una notificación por correo electrónico al organizador cuando la grabación de la reunión está lista. Esta característica no se recomienda si está activada la opción Grabar automáticamente todas las sesiones.
Activar Mantener teleconferencia activa	Especifica si desea permitir que la teleconferencia continúe después de que el organizador finaliza la reunión.
Aplicación de WebEx para iPhone	Especifica si desea habilitar la integración de iPhone con Meeting Center.
Configuración predeterminada	Habilite o deshabilite el valor predeterminado de la configuración de Mantener teleconferencia activa.
Página predeterminada	Especifica la visualización de la página predeterminada que aparece una vez que el usuario accede a Meeting Center en el sitio. Para especificar la página predeterminada, selecciónela de la lista desplegable.

Cambiar la página de final de sesión para Meeting Center

Este procedimiento es para Meeting Center únicamente.

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

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Configuración > Meeting Center**, y ubique la sección **Opciones del sitio**.
 - Paso 2** En la sección **Página de destino del organizador predeterminada:** , seleccione **Utilizar página personalizada**.
 - Paso 3** En el campo **URL**, ingrese la URL de la página que quiere que vean los organizadores una vez finalizadas las sesiones.
 - Paso 4** En la sección **Página de destino predeterminada para los asistentes:** , seleccione **Utilizar página personalizada**.
 - Paso 5** En el campo **URL**, ingrese la URL de la página que quiere que vean los asistentes una vez finalizadas las sesiones.
 - Paso 6** Seleccione **Actualizar configuración del sitio**.
-

Actualizar Meeting Center utilizando el Instalador de Microsoft Windows

Los usuarios que tengan privilegios de administrador en sus computadoras pueden descargar e instalar la aplicación Meeting Center. El archivo del Instalador de Microsoft Windows (MSI) se puede conseguir en la página **Meeting Center > Soporte > Descargas** del sitio de WebEx.

Cuando actualice la versión de la aplicación Meeting Center correspondiente a su sitio, la versión que ya esté instalada en la computadora del usuario no se actualizará automáticamente. Cuando ese usuario entre a una reunión en su sitio de WebEx, un plug-in del navegador instalará un paquete aparte que contiene la versión de la aplicación actualizada.

La versión instalada con el MSI aparecerá en **Programas y características** como “Cisco WebEx Meeting Center”, con la versión de la aplicación Meeting Center. La segunda instalación aparecerá como “Cisco WebEx Meetings” sin ninguna versión, porque puede incluir múltiples versiones de la aplicación de varios sitios.

Le recomendamos que instale el paquete de MSI actualizado siempre que actualice la versión de la aplicación correspondiente a su sitio de WebEx. Puede automatizar este proceso si utiliza una herramienta de administración remota como Microsoft System Center Configuration Manager (anteriormente conocida como Systems Management Server).



CAPÍTULO 15

Configurar Cisco Support Center

- [Configurar las opciones de descarga de Remote Support, página 85](#)
- [Permita que los clientes elijan los agentes, página 86](#)
- [Configurar la señal de vídeo para Remote Support, página 86](#)
- [Personalizar la ventana de sesiones de Remote Support, página 87](#)
- [Fichas Estilo nuevo, página 87](#)
- [Especificar las opciones para compartir las aplicaciones de CSR, página 89](#)
- [Compartición de contenido web y documentos, página 89](#)
- [Grabar automáticamente sesiones de CSR, página 90](#)
- [Permitir el cambio de chat contextual, página 91](#)
- [Finalizar automáticamente sesiones inactivas, página 91](#)
- [Personalizar las instrucciones para los representantes de soporte al cliente, página 92](#)

Configurar las opciones de descarga de Remote Support

Para usar Remote Support, sus usuarios deben descargar, instalar y configurar el Administrador de Soporte de WebEx. De manera predeterminada, se instala y actualiza automáticamente cuando los usuarios acceden a Remote Support. No obstante, puede hacer que los usuarios descarguen y ejecuten manualmente el programa de instalación cuando sea necesario.

Puede optar por que los usuarios usen ActiveX o Java para descargar el cliente de Remote Support. Si elige:

- Java: Remote Support se ejecuta en un cliente independiente.
- ActiveX: Remote Support se ejecuta en un explorador web, pero también puede permitir que los usuarios descarguen y utilicen un cliente independiente basado en ActiveX.
- Temporary Folder Solution (TFS): Utilice esta opción si su empresa no admite las descargas con ActiveX y Java.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Preferencias de CSR**, seleccione una de las siguientes opciones:
- **ActiveX**
 - **Java Client**
 - **Temporary Folder Solution (TFS)**
- Paso 3** Si seleccionó ActiveX y desea habilitar el cliente independiente, seleccione **Cliente independiente**.
- Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Permita que los clientes elijan los agentes

Procedimiento

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

Configurar la señal de vídeo para Remote Support

Configure esta característica de modo que los agentes puedan permitir que los clientes envíen señales de vídeo en vivo durante las sesiones de chat.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Preferencias del cliente**, marque la casilla de verificación **Permitir al cliente enviar señal de vídeo de cámara web**.
-

Personalizar la ventana de sesiones de Remote Support

Puede personalizar la ventana de sesiones de Remote Support (consola) que los clientes utilizan para introducir mensajes. Puede cambiar los colores, las fuentes y los gráficos de los formularios por los que desee, cambiar el texto de los mensajes de estado o agregar una foto.

Procedimiento

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

Fichas Estilo nuevo

Ficha Imágenes

Para cambiar..	Haga esto...
El logotipo de WebEx	Marque la casilla junto al logotipo de WebEx.
La foto del CSR	Marque la casilla junto a Foto de agente . La foto que el CSR haya guardado en su página Mi perfil aparece cuando se selecciona esta opción.
Una foto genérica	Marque la casilla junto a Foto genérica . La foto que el CSR haya guardado en su página Mi perfil aparece cuando se selecciona esta opción. Para cargar una foto diferente desde su computadora, en la sección Foto de CSR , seleccione Examinar , elija una y luego seleccione Cargar archivo . Nota La foto que cargue no debería tener un tamaño superior a 130 x 130 píxeles.

Ficha Encabezado

Para cambiar...	Haga esto...
Título del encabezado	En Título de encabezado , introduzca el nombre (hasta 50 caracteres) que desee que aparezca en el área de encabezado de la ventana. Sugerencia Para cambiar el color del texto, consulte el Paso 9.
Altura del encabezado	En Altura de encabezado , introduzca el número deseado de píxeles.
El tipo de encabezado	En Tipo de encabezado, seleccione Estándar o Personalizado . Si selecciona Personalizado, introduzca su código HTML en el cuadro y seleccione Cargar nuevas imágenes en el cuadro Imágenes personalizadas.
La imagen de encabezado	Seleccione el icono Cargar para cargar una imagen.
El encabezado que utiliza sus propias imágenes y HTML	En Tipo de encabezado , seleccione Personalizado y luego: Introduzca el código HTML en el cuadro. Seleccione Cargar nuevas imágenes para cargar imágenes con referencia en su código HTML.

Ficha Fuentes y colores

Para cambiar...	Haga esto...
Color de fondo del encabezado	En Color de fondo de encabezado , introduzca el valor de color hexadecimal o seleccione el cuadro de color y seleccione uno de la paleta.
Color del borde del encabezado	En Color del borde de encabezado , introduzca el valor de color hexadecimal o seleccione el cuadro de color y seleccione uno de la paleta.
Ancho de borde de encabezado	En Ancho de borde , introduzca el ancho de la línea que rodea el encabezado (introduzca "0" si no desea que tenga borde).
Color del título del encabezado	En Color del título del encabezado , introduzca el valor de color hexadecimal o seleccione el cuadro de color y seleccione uno de la paleta.
Fuente de encabezado	En Fuente , introduzca el código HTML para especificar la fuente predeterminada y la alternativa, el espesor y el tamaño. Por ejemplo: familia de fuentes: verdana; tamaño de fuente: 10 px; espesor de fuente: negrita; relleno a la derecha: 10 px; relleno hacia arriba: 10 px.
Color de fondo	En Color de fondo (consola) y Color de fondo (página web) , indique el color para usar en la consola y en la página web; introduzca un valor de color hexadecimal o seleccione el cuadro de color y seleccione uno de la paleta.
Colores de texto	En Color de texto (consola) y Color de texto (página web) , indique el color para usar en la consola y en la página web; introduzca un valor de color hexadecimal o seleccione el cuadro de color y seleccione uno de la paleta.

Especificar las opciones para compartir las aplicaciones de CSR

Puede omitir estas opciones para un representante de soporte en particular editando sus cuentas de usuario.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Preferencias de CSR**, seleccione el enlace **Personalización de consola de CSR**.
- Paso 3** Para especificar cómo se muestran las aplicaciones compartidas, seleccione una de las siguientes opciones:
- Pantalla completa - ajuste a escala: Mostrar en vista de pantalla completa
 - Pantalla completa: Use todo el espacio disponible para mostrar las aplicaciones o los escritorios compartidos.
 - Ventana - ajuste a escala: Expandir para ocupar la ventana.
 - Ventana: Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos aparece en una ventana en la pantalla del cliente o del representante de soporte. Sin embargo, el tamaño de la aplicación o escritorio no se expande para ocupar la ventana.
- Paso 4** Para especificar la calidad del color utilizado para mostrar las aplicaciones compartidas, seleccione una de las siguientes opciones:
- 254 colores: Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran con 256 colores en el visor o la pantalla del cliente o representante de soporte. Esta opción requiere menos ancho de banda para compartir aplicaciones o escritorios que la opción de **Color de alta densidad**. Por lo tanto, esta opción es útil para un cliente que utilice una conexión de acceso telefónico para asistir a una sesión de soporte.
- Nota** Si esta opción está seleccionada, seleccione el modo de pantalla **Muestreo de pantalla** como el modo predeterminado para su sitio.
- Un representante de soporte puede cambiar el modo de pantalla durante la sesión de soporte seleccionando la ficha **Sesión** de la Consola de CSR y luego seleccionando **Opciones de sesión**.
 - Color de alta densidad (16 bits): Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en colores de 16 bits en el visor o la pantalla del cliente o representante de soporte. Esta opción requiere más ancho de banda que la opción de **256 colores**, pero ofrece una mejor calidad de imagen.
- Paso 5** Seleccione **Guardar**.
-

Compartición de contenido web y documentos

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

- **Compartición de documentos:** los usuarios puede ver sus documentos (folletos de presentación, de capacitación y de la reunión).
- **Compartición de contenido web:** los usuarios puede ver su contenido (audio y vídeo).
- **Impresión remota:** puede imprimir un documento que resida en la computadora de un usuario en su impresora local.

La impresión remota no está disponible con la compartición de documentos y contenido web.

Procedimiento

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

Paso 2 En la sección **Preferencias de CSR**, seleccione el enlace **Personalización de consola de CSR**.

Paso 3 Para especificar la compartición de contenido, seleccione entre las siguientes opciones:

- **Compartición de contenido web:** Marque esta casilla de verificación para compartir contenido web. Al marcar esta opción, se desmarca la opción "Impresión remota". La opción predeterminada está activada.
- **Compartición de documentos:** Marque esta casilla para compartir documentos y presentaciones. Al marcar esta opción, se desmarca la opción "Impresión remota". La opción predeterminada está activada.
- **Impresión remota:** Seleccione esta casilla de verificación para imprimir documentos desde la computadora de un usuario en su impresora. Al marcar esta opción, se desmarcan las opciones "Compartición de documentos" y "Compartición de contenido web". El valor predeterminado está deshabilitado.

Paso 4 Seleccione **Guardar**.

Grabar automáticamente sesiones de CSR

Cuando las sesiones finalizan, Remote Support guarda la grabación en una ubicación que usted especifica y con el número de sesión indicado en el nombre de archivo: SessionNumber.wrf

Si habilita esta opción, los CSR no podrán iniciar la Grabadora de WebEx de forma manual durante las sesiones de soporte.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
 - Paso 2** En **Preferencias de CSR**, seleccione el enlace **Personalización de consola de CSR**.
 - Paso 3** Marque la opción **Exigir grabación automática al inicio de la reunión** para comenzar a grabar automáticamente la reunión cuando esta comience.
 - Paso 4** Seleccione **Grabación basada en red (NBR)** o **Guardar grabación en computadora local**.
 - Paso 5** Especifique la ubicación para guardar las grabaciones de las sesiones.
 - Paso 6** Seleccione **Guardar**.
-

Permitir el cambio de chat contextual

Esta característica solo está disponible si se ofrece para su sitio. La configuración predeterminada es desactivada.

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

- La etiqueta **Enviar a** cambia de "Todos los participantes" al nombre del organizador o asistente específico.
- Los mensajes de chat enviados están precedidos por "...a [participant_name]" en lugar de "...a Todos los participantes".

Procedimiento

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

Finalizar automáticamente sesiones inactivas

Si un representante de soporte está inactivo durante un período determinado en una sesión, Remote Support puede finalizar automáticamente la sesión. Antes de finalizar la sesión, Remote Support puede advertir al CSR que la sesión concluirá automáticamente si el CSR no solicita que continúe.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Preferencias de CSR**, seleccione **Personalización de consola de CSR**.
- Paso 3** En la sección **Características**, seleccione **Alertar al agente si la sesión de soporte permanece inactiva durante más de**, y luego introduzca la cantidad de minutos de espera antes de finalizar la sesión.
- Paso 4** Para hacer que la sesión finalice si el CSR no responde, seleccione **Finalizar sesión automáticamente si el agente no responde al alerta después de** y luego introduzca la cantidad de minutos de espera.
- Paso 5** Seleccione **Guardar**.
-

Personalizar las instrucciones para los representantes de soporte al cliente

Remote Support ofrece instrucciones que un representante de soporte puede seguir para ayudar a un cliente a entrar en una sesión de soporte y para usar las opciones de soporte. Los CSR pueden acceder a estas instrucciones seleccionando el enlace **Instrucciones** de la consola de CSR.

Puede elaborar sus instrucciones con texto sin formato o en formato HTML en otra aplicación, y luego copiarlas y pegarlas en el cuadro de esta página.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Support Center > Opciones**.
- Paso 2** En la sección **Preferencias de CSR**, seleccione **Personalización de consola de CSR**.
- Paso 3** En la sección **Instrucciones**, seleccione **Instrucciones personalizadas**.
- Paso 4** Seleccione una de las siguientes opciones:
- **Texto sin formato**: las instrucciones no tienen formato. Puede introducir hasta 2000 caracteres.
 - **HTML**: puede dar formato a las instrucciones para agregar listas numeradas y viñetas, alinear el texto, agregar líneas horizontales, fondos y todo tipo de formato posible con código HTML. Puede introducir hasta 4000 caracteres.
 - Las instrucciones predeterminadas incluyen la variable `%SessionID%`, que Remote Support reemplaza automáticamente por el número de sesión de soporte. Si elimina esta variable del mensaje, los usuarios deben introducir el ID de sesión antes de que puedan entrar en una sesión. Por consiguiente, le recomendamos que la incluya en sus instrucciones personalizadas.
- Paso 5** Introduzca sus instrucciones en el cuadro.
- Paso 6** Seleccione **Guardar**.
-



PARTE **III**

Administrar su sitio

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



Agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa

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

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

Agregar un solo contacto

Utilice este procedimiento para agregar un contacto nuevo a la libreta de direcciones de la empresa para su sitio de servicios WebEx.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Direcciones de la empresa**.
- Paso 2** Seleccione **Agregar contacto**.
- Para agregar una lista de distribución, seleccione **Agregar lista de distribución**.
 - Para agregar varios contactos a la vez, seleccione **Importar**.
- Paso 3** Introduzca la información del contacto.
- Paso 4** Seleccione **Agregar**.
-

Importar contactos de un archivo CSV

Para agregar varios contactos al servicio de WebEx de su organización de un archivo CSV (de valores separados por comas) que contenga información de contactos.



Nota

- Al importar un usuario, el ID de usuario y la dirección de correo electrónico del usuario deben ser únicos. Pueden cambiarse pero deben ser únicos.
- Si usted especifica algún contacto de forma incorrecta, Administración del sitio genera una lista de registros de los contactos que no pudo crear, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo con estos registros en su computadora para su información o para corregir los errores directamente en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo que Administración del sitio crea para usted, elimine la última columna, titulada "Comentarios", antes de volver a cargar el archivo.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Direcciones de la empresa**.
 - Paso 2** Seleccione **Importar**.
 - Paso 3** Seleccione el **Delimitador** como **Tabulación** o **Coma** para el formato del archivo que importará.
 - Paso 4** Seleccione **Examinar**.
 - Paso 5** Desplácese hasta el archivo CSV (.csv) que contiene la información de cuenta del usuario, seleccione el archivo y luego seleccione **Abrir**.
 - Paso 6** Seleccione **Importar**.
 - Paso 7** En la página **Vista preliminar de la libreta de direcciones de la empresa**, revise las entradas para asegurarse de que se introduzcan correctamente.
 - Paso 8** Seleccione **Enviar**.
-

Editar la información de contacto

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Direcciones de la empresa**.
 - Paso 2** Busque el contacto.
 - Paso 3** Seleccione el nombre del contacto.
 - Paso 4** Cambie la información deseada y seleccione **Actualizar**.
-

Eliminar información de contacto

Procedimiento

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

Usar listas de distribución

Puede agregar una lista de distribución a la libreta de direcciones de la empresa que contiene un grupo de contactos. Cuando los organizadores planifican sesiones, pueden enviar invitaciones a todos los contactos de la lista de distribución, en lugar de invitar a los contactos uno por uno.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Administrar sitio > Direcciones de la empresa**.
 - Paso 2** Para agregar una nueva lista de distribución, seleccione **Agregar lista de distribución**.
 - Paso 3** Para editar una lista de distribución, seleccione la lista y luego seleccione los contactos que desea agregar a ella.
 - Paso 4** Haga clic en **Agregar** o **Actualizar**.
-



Administrar Access Anywhere

- [Solicitar aprobación para configurar Access Anywhere, página 99](#)
- [Procesar las solicitudes de Access Anywhere, página 100](#)
- [Ver una lista de las computadoras remotas con Access Anywhere, página 100](#)
- [Finalizar una sesión de Access Anywhere de usuario, página 101](#)
- [Eliminar una computadora remota de la cuenta de un usuario, página 101](#)

Solicitar aprobación para configurar Access Anywhere

Puede solicitar que los usuarios obtengan una aprobación para cada computadora remota que deseen configurar para Access Anywhere. Si elige esta opción, cuando el usuario configura el agente de Access Anywhere en una computadora remota, recibe un mensaje en que le informan que la computadora remota no está disponible hasta que el Administrador del sitio no apruebe la solicitud de configuración. Usted puede aceptar o rechazar luego la solicitud, a través de Administración del sitio.

Administración del sitio también puede enviar cada solicitud de configuración a una dirección de correo electrónico que usted especifique.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Access Anywhere > Opciones**.
 - Paso 2** Marque la opción **Solicitar aprobación para la configuración de la computadora con Access Anywhere**.
 - Paso 3** (Opcional) Especifique la dirección de correo electrónico a la que desea que Administración del sitio envíe todas las solicitudes de configuración de Access Anywhere en la casilla **Reenviar solicitudes de Access Anywhere a**.
 - Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Procesar las solicitudes de Access Anywhere

Si exige la aprobación de las solicitudes de los usuarios para configurar una computadora remota para Access Anywhere, Administración del sitio pone todas las solicitudes en una cola que usted puede ver, y envía un mensaje de notificación por correo electrónico de solicitud a la dirección que usted especifica. Puede aceptar o rechazar cada una de las solicitudes de configuración.

Procedimiento

- Paso 1** De la barra de navegación, seleccione **Información del sitio**.
- Paso 2** Seleccione el enlace **Nuevas solicitudes de Access Anywhere**.
Este enlace aparece únicamente si uno o más usuarios solicitaron configurar una computadora remota en su sitio.
Aparece la página **Aprobar solicitudes de Access Anywhere**.
- Paso 3** Para aceptar una o más solicitudes de configuración, seleccione la casilla de verificación de cada solicitud de configuración y seleccione **Aceptar**.
Por cada solicitud de configuración aceptada, Administración del sitio automáticamente:
- Envía un mensaje de correo electrónico al usuario que realizó la solicitud, para indicar que la solicitud ha sido aceptada.
 - Agrega la computadora a la lista de computadoras remotas en la página Computadoras remotas en Administración del sitio.
- Paso 4** Para rechazar una o más solicitudes de configuración, seleccione la casilla de verificación de cada solicitud de configuración y seleccione **Rechazar**.
Por cada solicitud de inscripción rechazada, Administración del sitio envía un mensaje de correo electrónico al usuario que realizó la solicitud, para indicar que la solicitud ha sido rechazada.
Para ver información detallada sobre un usuario que ha solicitado configurar una computadora remota, seleccione el nombre de usuario del usuario en la columna **Nombre de usuario**, en la página Aprobar solicitudes de Access Anywhere.
-

Ver una lista de las computadoras remotas con Access Anywhere

Si su sitio de servicios WebEx tiene la opción Access Anywhere, puede ver una lista de todas las computadoras remotas que los usuarios configuraron para Access Anywhere. La lista indica

- Qué computadoras han iniciado sesión en este momento en el servidor de Access Anywhere y cuándo el usuario las conectó.
- A qué computadoras tienen actualmente acceso remoto los usuarios y cuándo el usuario inició sesión con Access Anywhere

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Access Anywhere > Computadoras remotas**. Aparecerá la página Computadoras remotas, donde se mostrará una lista de las computadoras remotas que los usuarios configuraron para Access Anywhere.
- Paso 2** Para actualizar la página con la información más reciente, seleccione **Actualizar**.
- Paso 3** Para mostrar una lista de usuarios cuyos nombres comiencen con una letra en particular, seleccione la letra.
-

Finalizar una sesión de Access Anywhere de usuario

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Access Anywhere > Computadoras remotas**.
- Paso 2** Encuentre el usuario en la lista.
Si un usuario tiene actualmente acceso a una computadora remota, la fecha y hora en las que el usuario inició la sesión se muestran en la columna **La sesión se inició**.
- Paso 3** Seleccione la casilla de verificación de la sesión que desea finalizar y luego seleccione **Desconectar > Aceptar**.
-

Eliminar una computadora remota de la cuenta de un usuario

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Access Anywhere > Computadoras remotas**.
- Paso 2** En la columna **Computadora**, encuentre la computadora que desea eliminar.
- Paso 3** Seleccione la casilla de verificación de la computadora que desea eliminar y seleccione **Eliminar > Aceptar**.
-



CAPÍTULO 18

Administrar formularios de sesión de Remote Support

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

Formularios de sesión de Remote Support

Antes o después de las sesiones, puede hacer que Remote Support les solicite a los usuarios que suministren información. Por ejemplo, usted puede usar:

- Formularios anteriores a la sesión que los clientes pueden utilizar antes de entrar en sesiones para proporcionar información de contacto o para formular preguntas.
- Formularios posteriores a la sesión que los clientes pueden utilizar al abandonar una sesión para realizar comentarios sobre el servicio.

Personalizar elementos de los formularios anterior y posterior a la sesión

Procedimiento

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

- b) Para crear un cuadro de texto que tenga más de una línea, seleccione **Varias líneas**.
- c) En **Etiqueta de cuadro de texto**, introduzca el nombre que desee que aparezca junto al cuadro.
- d) En **Ancho**, introduzca el ancho de cada línea del cuadro.
- e) Seleccione **Guardar**.

Paso 7 Para agregar una casilla de opción que los usuarios puedan usar para seleccionar una sola opción:

- a) Seleccione **Casillas de verificación**.
- b) En **Etiqueta de grupo**, introduzca cualquier texto que desee que aparezca delante de las opciones.
- c) En **Casilla de verificación**, introduzca el nombre que desee que aparezca para cada opción que los usuarios pueden seleccionar.
- d) Si desea que una opción aparezca seleccionada, elija **Seleccionado** de la lista a la izquierda.
- e) Repita los pasos c y d para cada opción adicional que desee ofrecer en el formulario. Para agregar más opciones, seleccione la lista desplegable **Agregar** y la cantidad de opciones que desee agregar.
- f) Seleccione **Guardar**.

Paso 8 Para agregar una casilla de verificación que los usuarios puedan usar para seleccionar una o más opciones:

- a) Seleccione **botones de Opciones**.
- b) En **Etiqueta de grupo**, introduzca cualquier texto que desee que aparezca delante de las opciones.
- c) En **Opción**, introduzca el nombre que desee que aparezca para cada opción que los usuarios pueden seleccionar.
- d) Si desea que una opción aparezca seleccionada, elija **Seleccionado** de la lista a la izquierda.
- e) Para hacer que una de las opciones sea la opción predeterminada, seleccione una en la lista desplegable **Opción predeterminada**.
- f) Repita los pasos c y d para cada opción adicional que desee ofrecer en el formulario. Para agregar más opciones, seleccione la lista desplegable **Agregar** y la cantidad de opciones que desee agregar.
- g) Seleccione **Guardar**.

Paso 9 Para agregar una lista desplegable que los usuarios puedan usar para seleccionar una sola opción:

- a) Seleccione **Lista desplegable**.
- b) En **Etiqueta de grupo**, introduzca cualquier texto que desee que aparezca delante de las opciones.
- c) En **Opción**, introduzca el nombre que desee que aparezca para cada opción que los usuarios pueden seleccionar.
- d) Si desea que una opción aparezca seleccionada, elija **Seleccionado** de la lista a la izquierda.
- e) Para hacer que una de las opciones sea la opción predeterminada, seleccione una en la lista desplegable **Opción predeterminada**.
- f) Repita los pasos c y d para cada opción adicional que desee ofrecer en el formulario. Para agregar más opciones, seleccione la lista desplegable **Agregar** y la cantidad de opciones que desee agregar.
- g) Seleccione **Guardar**.

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

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

Paso 11 Seleccione **Guardar**.

Incruste el formulario anterior a la sesión

Siga este procedimiento para generar un código HTML que pueda usar para incrustar el Formulario anterior a la sesión en su página web o un botón que vincule a él.

Puede elegir entre varios tipos de botones que los usuarios seleccionen para ver el Formulario anterior a la sesión.

Procedimiento

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

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

Paso 3 Seleccione la ficha **Incrustar formulario**.

Paso 4 Seleccione una de las siguientes opciones:

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

Paso 5 Si crea un botón, seleccione el tipo de botón que desee crear en la sección **Botones predeterminados**.

Paso 6 Seleccione **Generar HTML** para que se muestre el código HTML en el cuadro de texto.

Paso 7 Haga clic en **Vista preliminar** para que se muestre el formulario Anterior a la sesión o el botón seleccionado.

Paso 8 Seleccione **Hacia atrás** o la ficha **Formularios** y luego seleccione **Guardar**.

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



Administrar colas de WebACD

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

Crear una nueva cola

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Colas**.
 - Paso 2** De la lista desplegable **Crear una nueva cola para**, seleccione **Remote Support** o **Meeting Center**.
 - Paso 3** Seleccione **Crear**.
 - Paso 4** Seleccione la ficha **Configuración** y luego introduzca la información solicitada.
 - Paso 5** Seleccione **Siguiente** en la parte inferior de la página o seleccione la ficha **Usuarios**.
 - Paso 6** En la ficha **Usuarios**, introduzca la información solicitada.
 - Paso 7** Seleccione **Siguiente** en la parte inferior de la página o seleccione la ficha **Formulario de entrada**.
 - Paso 8** En la ficha **Formulario de entrada**, introduzca la información solicitada.
 - Paso 9** Seleccione **Siguiente** en la parte inferior de la página o seleccione la ficha **Enlace de entrada**.
 - Paso 10** Seleccione un botón para mostrar cuando la cola esté abierta y un botón para mostrar cuando la cola esté cerrada.
 - Paso 11** Seleccione **Siguiente** en la parte inferior de la página o seleccione la ficha **Reglas**.
 - Paso 12** Si desea configurar reglas, seleccione **Sí**. De otro modo, seleccione **No, tal vez más adelante** y luego seleccione **Finalizar**.
-

Opciones de la ficha Configuración

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

Opción	Descripción
Características	<ul style="list-style-type: none"> Solicítele al cliente ni bien comience la sesión De la lista, seleccione compartir aplicación o escritorio, control total de examen conjunto o solo visualización. Abra la siguiente URL ni bien comience la sesión Para ahorrar tiempo, puede solicitar que WebACD muestre un sitio web de su elección al inicio de la sesión. Introduzca esa dirección URL aquí. Iniciar automáticamente la llamada de voz (VoIP) para esta cola Iniciar automáticamente una llamada de voz para esta cola. Habilitar características de soporte técnico Incluya las características de Información del sistema, Secuencias de comando del cliente, Reiniciar e Iniciar sesión como un usuario diferente para los clientes en esta cola. Quite la marca para utilizar la configuración solo para Servicio al cliente para esta cola.
Mientras el cliente está esperando	<ul style="list-style-type: none"> Mostrar en la ventana de chat la posición en cola del cliente Mostrar en la ventana de chat la posición del cliente en la cola. Mostrar en la ventana de chat el tiempo de espera estimado del cliente Mostrar el tiempo de espera estimado en la cola para este cliente.
Horario de funcionamiento	
Abierta	La cola está preestablecida para aceptar solicitudes las 24 horas del día.
Abierta a la(s)	Si elige la opción "Permitirme especificar horario", puede seleccionar determinados días y horarios de atención.
Zona horaria de la cola	Sus mensajes de chat utilizan esta zona horaria para las marcas de hora.
Distribución de solicitudes	
Distribución de solicitudes	<p>Todos: Ningún orden preestablecido para aceptar la llamada.</p> <p>Más inactivo: La persona con el mayor período transcurrido de inactividad recibe la solicitud siguiente.</p> <p>Turno rotativo: Las llamadas se distribuyen a los usuarios según un orden preestablecido.</p>
Umbral de asistencia:	<p>Para todos los tipos de colas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Puede fijar la cantidad de segundos que transcurren antes de que la llamada esté disponible para todos los agentes. El tiempo transcurrido preestablecido es 60 segundos. Puede introducir un período mayor o menor (desde 30 hasta 999 segundos).

Opción	Descripción
Opciones	Seleccione la casilla de verificación: "Permitir que los usuarios elijan a determinados clientes de la cola", para permitir que cualquier agente seleccione a una persona que llame específica de una lista de clientes en espera.
Notificación de espera	
Umbral de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Puede fijar la cantidad de minutos que un cliente espera antes de que los agentes sean notificados (por mensaje de correo electrónico o llamada telefónica). • El tiempo de espera preestablecido es de 2 minutos. Puede introducir un período mayor o menor (desde 1 hasta 99 minutos).
Opciones de notificación	Enviar correo electrónico a: Introduzca las direcciones de correo electrónico de las personas que desea que reciban una notificación por correo electrónico. Para ahorrar tiempo, seleccione el botón Lista de usuarios y seleccione las direcciones de una lista.
Umbral de Dejar un mensaje	
Formulario para dejar un mensaje	Seleccione el formulario que desea que los clientes usen para dejar un mensaje para su equipo.
Umbral de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Puede fijar la cantidad de minutos que transcurren antes de que el mensaje de correo electrónico se envíe a la lista de agentes que selecciona. • El tiempo de espera preestablecido es de 5 minutos. Puede introducir un período mayor o menor (desde 1 hasta 99 minutos). La duración que estableció también se utiliza como el intervalo de tiempo de espera.
Opciones de notificación	Enviar correo electrónico a: Introduzca las direcciones de correo electrónico de las personas a las que desea notificar cuando un cliente envía un formulario por correo electrónico. Para ahorrar tiempo, seleccione el botón Lista de usuarios y seleccione las direcciones de una lista.
Reenvío del formulario	Enviar formularios completados a: Introduzca las direcciones de correo electrónico de las personas que desea que reciban una notificación por correo electrónico. Para ahorrar tiempo, seleccione el botón Lista de usuarios y seleccione las direcciones de una lista.
Umbral de cierre	
	<ul style="list-style-type: none"> • Puede establecer la cantidad máxima de clientes que pueden esperar en la cola antes de que esta se cierre. • La cantidad predeterminada de clientes en espera es 200. Puede introducir un valor mayor o menor (desde 50 hasta 999).
Umbral de no disponibilidad	

Opción	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • Puede establecer la cantidad de segundos que transcurren antes de que WebACD le solicite a un agente que cambie su estado a "No disponible". • El tiempo de espera predeterminado es 30 segundos. Puede introducir un período mayor o menor (desde 30 hasta 120 segundos).

Opciones de la ficha Usuarios

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

Opción	Descripción
Buscar	Para buscar a un usuario en particular, escriba la dirección de correo electrónico o el nombre (o parte del nombre) en la casilla. Los resultados aparecerán en la casilla Resultados de la búsqueda. También puede buscar por dirección de correo electrónico.
Mostrar todo	Para ver los nombres de todos los usuarios, haga clic en Mostrar todo.
Asignar	En la casilla Resultados de la búsqueda, seleccione un nombre y haga clic en Asignar para agregar este usuario a la lista de usuarios asignados a esta cola. Utilice Ctrl + seleccionar para seleccionar varios nombres a la vez.
Eliminar	En la casilla Asignados a la cola, seleccione un nombre y seleccione Quitar para quitar ese usuario de la lista de agentes asignados a esta cola. Utilice Ctrl + seleccionar para seleccionar varios nombres a la vez.
Seleccionar todo	Si desea seleccionar a todos los usuarios, puede ahorrar tiempo seleccionando la casilla de verificación Seleccionar todo.
Configurar otra opción	Si desea asignar automáticamente a todos los usuarios a esta cola, seleccione la casilla de verificación Asignar automáticamente a todos los usuarios a esta cola.

Opciones de la ficha Formulario de entrada

Los campos que selecciona o agrega en la ficha Formulario de entrada aparecen en los formularios que los clientes envían cuando solicitan ayuda. WebACD ofrece estos campos en la ficha Formulario de entrada:

- Nombre
- Apellido
- Dirección de correo electrónico
- Número de teléfono

WebACD exige que el cliente proporcione su nombre, apellido y dirección de correo electrónico. Es posible que usted ya tenga estos datos (y otros) sobre el cliente guardado en un perfil. Si puede suministrar esta información sobre el cliente en el archivo HTML que usted envía al servidor, no es necesario que muestre estos campos ni que exija que el cliente los complete. Proporcione los parámetros correctos a WebACD.

Asimismo, utilice estos nombres de campo más adelante si configura reglas para remitir las solicitudes. Las reglas le permiten remitir solicitudes a determinados agentes, sobre la base de la información que el cliente proporciona en este formulario. Más adelante, elabore informes para realizar un seguimiento de los problemas indicados por los clientes y la respuesta de los miembros de su organización de soporte.

Ejemplo: Su grupo de soporte ofrece asistencia a los clientes de Bay City Software. Usted se ocupa de llamadas generales sobre inicio de sesión, problemas con las cuentas y temas relacionados. El grupo también responde preguntas sobre los tres servicios de la versión empresarial del paquete de software:

- Recursos Humanos
- Finanzas
- Investigación

Puede agregar campos al formulario de entrada para ayudar al cliente a restringir su problema. Puede seleccionar la manera en que WebACD muestra estas opciones a los clientes:

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



Consejo

Planifique con anticipación y seleccione los campos cuidadosamente.

Opciones de la ficha Enlace de entrada

Opción	Descripción
Seleccione Botón para mostrar cuando una cola está abierta	Seleccione el estilo de botón utilizado para el enlace de soporte de su página web cuando la cola está abierta.
Seleccione Botón para mostrar cuando una cola está cerrada	Seleccione el estilo de botón utilizado para el enlace de soporte de su página web cuando la cola está cerrada.
Código HTML	Copie y pegue este código en su sitio web. Este código incluye las imágenes que seleccionó para los botones. Si prefiere usar botones con el logotipo o la marca de su empresa, puede reemplazar las referencias a los archivos de imagen del código HTML por los nombres de sus imágenes.

Opciones de la ficha Reglas

Puede asignar agentes para responder preguntas sobre un conjunto de características o un servicio en particular. Por ejemplo, su equipo de soporte aborda asuntos relacionados con los siguientes temas:

- Problemas generales con la cuenta
- Servicio de Recursos Humanos
- Servicio financiero

Puede asignar a todos los agentes para que solucionen los problemas generales con la cuenta y a determinados agentes para que se ocupen de preguntas sobre el servicio de Recursos Humanos, a otro grupo para que resuelva interrogantes sobre el servicio financiero, etc. Puede configurar reglas para remitir solicitudes de los clientes a los agentes o las colas más apropiados.

Puede configurar dos tipos de reglas:

- Reglas de remisión: Reglas para remitir solicitudes a determinados agentes
- Reglas de asignación: Reglas para remitir solicitudes a otras colas

Las reglas de remisión y las reglas de asignación se excluyen entre sí; es decir, si especifica una regla de remisión para una cola, no puede especificar una regla de asignación para esa misma cola.

Opción	Descripción
Sí	Para nuevas colas, seleccione Sí para agregar una o más reglas.
No	Para nuevas colas, seleccione No si no desea configurar reglas ahora.
Crear regla nueva	Para colas existentes, seleccione Crear nueva regla para agregar una nueva regla.
Editar regla	Para colas existentes, seleccione Editar regla para cambiar una regla existente.
Crear regla de asignación	Seleccione para agregar una nueva regla de asignación.

Usar reglas de remisión

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Colas**.
- Paso 2** En la columna **Nombre de la cola**, seleccione el enlace de la cola para la que desea crear reglas de remisión.
- Paso 3** Seleccione la ficha **Reglas**.
- Paso 4** Seleccione **Crear regla nueva** o seleccione una regla de una cola existente para editarla.
- Paso 5** Configurar una instrucción "SI".

- a) Seleccione una palabra o frase de la primera lista desplegable. La lista contiene todos los nombres de los campos que se muestran en el formulario de entrada (por ejemplo, nombre, apellido, número de teléfono y todos los campos que haya creado).
- b) Seleccione una condición en la segunda lista desplegable (por ejemplo, contiene, menos de, más de).
- c) Introduzca texto en la tercera lista desplegable, para completar esta instrucción "SI".
- d) Realice una selección de las listas e introduzca el texto aquí.

Paso 6 (Opcional) Seleccione el botón **Más** para agregar más instrucciones "SI".

Paso 7 Configure la instrucción "ENTONCES asignar a".

- Para asignar un agente en particular, escriba la dirección de correo electrónico o busque la dirección con la libreta de direcciones.
- Para asignar a todos los agentes de la cola, seleccione Cola en la lista desplegable.

Paso 8 (Opcional) Configure una instrucción "ALGUIEN MÁS SI" seleccionando el botón **Agregar condición ALGUIEN MÁS SI**.

Paso 9 Seleccione las condiciones y otros elementos como lo hizo para las instrucciones "SI".

Paso 10 Una vez que configure todas las instrucciones y condiciones, seleccione **Guardar**. WebACD ofrece la instrucción "Si no", que corresponde a todos los agentes asignados a la cola.

Usar reglas de asignación

Las reglas de asignación distribuyen automáticamente solicitudes de los clientes a determinadas colas. Las colas especificadas para la recepción de estas solicitudes se denominan "subcolas."

Puede usar los campos de la ficha Reglas para remitir solicitudes de los clientes a determinadas subcolas.

Procedimiento

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

Paso 2 En la columna **Nombre de la cola**, seleccione el enlace de la cola para la que desea usar reglas de asignación.

Paso 3 Seleccione la ficha **Reglas**.

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

Paso 5 (Opcional) Seleccione la casilla de verificación en **Preferencia de reasignación** si desea que las solicitudes de una subcola sean reasignadas a otra subcola si la subcola original no está disponible.

Paso 6 (Opcional) Introduzca un número en minutos durante los cuales la solicitud puede estar en espera en una subcola sin ser atendida antes de ser reasignada a otra subcola.

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

- Puede asignar todas (100 %) las solicitudes a una sola cola o asignarlas a diversas colas; por ejemplo, 30 % a una cola, 30 % a una segunda cola y 40 % a una tercera.
- La asignación **Total** debe sumar un 100 %.

Opciones de las reglas

Opción	Descripción
<i>Reglas de remisión</i>	
Crear enlace de Regla de asignación	Seleccione para cambiar la visualización de la ficha Reglas para configurar las reglas de asignación.
SI	
Lista desplegable (palabra o frase)	Seleccione la palabra o frase de los nombres de campo que se muestran en el formulario de entrada (por ejemplo, nombre, apellido, número de teléfono y todos los campos que haya creado).
Lista desplegable (condición)	Seleccione una condición (por ejemplo, contiene, menos de o más de).
Campo de texto	Introduzca texto para completar la instrucción "SI".
Icono de signo más	Seleccione el botón Agregar para agregar más instrucciones "SI". Se ejecutará la primera instrucción Si "verdadera".
Icono de signo menos	Seleccione el botón Eliminar para quitar una instrucción "SI".
ENTONCES asignado a	
CSR seleccionado en la lista desplegable	Para asignar a un determinado agente, escriba la dirección de correo electrónico o seleccione el botón Libreta de direcciones para encontrar la dirección.
Cola seleccionada en la lista desplegable	Para asignar a todos los agentes de la cola, seleccione Cola en la lista desplegable.
Botón Libreta de direcciones	<ul style="list-style-type: none"> • Para CSR, seleccione el botón Libreta de direcciones para abrir la página Seleccionar usuarios. • Para las colas, haga clic en el botón Libreta de direcciones para abrir la página Seleccionar colas.
Agregar condición ALGUIEN MÁS SI	<p>Configure una instrucción "ALGUIEN MÁS SI" seleccionando el botón Agregar condición ALGUIEN MÁS SI.</p> <p>Seleccione las condiciones y otros elementos como lo hizo para las instrucciones "SI".</p>
<i>Reglas de asignación</i>	
Crear enlace de Regla de remisión	Seleccione para cambiar la visualización de la ficha Reglas para configurar las reglas de remisión.

Opción	Descripción
Preferencia de reasignación	
Casilla de verificación	La selección de esta casilla de verificación permite que las solicitudes se transfieran a otras subcolas especificadas en la regla de asignación en caso de que la subcola actual no esté disponible.
Tiempo de espera	Introducir un valor de tiempo de espera permite que una solicitud se reasigne a otra subcola si el tiempo de espera para responder a la solicitud supera el intervalo de tiempo especificado.
Nombre de la cola	Proporciona una lista de colas disponibles para recibir solicitudes.
Especifique una regla de asignación	
Asignación (%)	Introduzca un porcentaje (hasta 100 %) de solicitudes que pueden asignarse a la cola mencionada. Puede asignar el 100 % a una sola cola o dividir la asignación en dos o más colas.
Total	El total de una regla de asignación no debe ser superior ni inferior al 100 %.

Seleccionar opciones de cola

Opción	Descripción
Cola	Seleccione la cola para remitir a los clientes
Agentes	Seleccione la cantidad de agentes de la cola
Descripción	Ofrece la descripción de la cola
Servicio	Enumera la cola de Remote Support
Botón Seleccionar	Seleccione para seleccionar la cola que eligió

Opciones para enrutamiento de terceros

Debe ofrecerse el Disparador de remisión para su sitio de WebEx a fin de habilitar la remisión de variables de terceros.

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

Opción	Descripción
URL de enrutamiento	Enumera la URL para ejecutar el disparador de enrutamiento.
URL de cancelación de enrutamiento	Enumera la URL para cancelar el disparador de enrutamiento.
Umbral de dejar un mensaje	Permite al usuario definir el valor de tiempo de espera por un CSR hasta que aparezca el formulario Dejar un mensaje.
Enviar notificación por correo electrónico de los errores de enrutamiento a los siguientes destinatarios	Marque esta casilla para habilitar notificaciones por correo electrónico de los errores de enrutamiento. Si esta opción está habilitada, introduzca las direcciones de correo electrónico de los destinatarios separadas por punto y coma (;).

Editar cola

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Colas**.
 - Paso 2** En la columna **Nombre de la cola**, seleccione el enlace de la cola que desea cambiar.
 - Paso 3** En la ficha **Configuración**, haga los cambios y luego seleccione **Guardar**.
 - Paso 4** Seleccione la ficha **Usuarios**.
 - Paso 5** En la ficha **Usuarios**, haga los cambios y luego seleccione **Guardar**.
 - Paso 6** Seleccione la ficha **Formulario de entrada**.
 - Paso 7** En la ficha **Formulario de entrada**, haga los cambios y luego seleccione **Guardar**.
 - Paso 8** Seleccione la ficha **Enlace de entrada**.
 - Paso 9** En la ficha **Enlace de entrada**, haga los cambios y luego seleccione **Guardar**.
 - Paso 10** Seleccione la ficha **Reglas**.
 - Paso 11** En la ficha **Reglas**, haga los cambios y luego seleccione **Guardar**.
-

Agregar campos nuevos al formulario de entrada

Puede personalizar el Formulario de entrada para recabar exactamente la información que necesita. Puede hacer que los clientes proporcionen datos sobre los problemas hallados en su producto o servicio. Usted remite los formularios para mensajes a la persona mejor capacitada para tomar la llamada.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Colas**.
 - Paso 2** En la columna **Nombre de la cola**, seleccione la cola para la que desea cambiar el Formulario de entrada.
 - Paso 3** Seleccione la ficha **Formulario de entrada**.
 - Paso 4** Para agregar un nuevo campo, seleccione **Agregar nuevo**.
 - Paso 5** Especifique el tipo de campo y otra configuración, y luego seleccione **Guardar**.
-

Reordenar campos en el Formulario de entrada

Procedimiento

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

Acerca de la Cola personal

Cada agente tiene una cola personal. Un agente puede dar a un cliente la dirección URL de esta cola personal como medio de seguimiento de las cuestiones no resueltas. La cola personal tiene estas características:

- Todas las colas personales comparten el mismo formulario de entrada.
- Los cambios en este formulario de entrada afectan a todos los agentes.
- Al igual que con los demás formularios de entrada, usted puede agregar y eliminar campos del formulario de entrada de la cola personal.
- Ni el administrador ni el agente pueden eliminar la cola personal. Siempre aparece en la lista de colas.
- El buzón de WebACD crea dinámicamente una URL única para la cola personal de cada agente.

Editar la cola personal

Procedimiento

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

Opciones de la ficha Configuración (Cola personal)



Nota

No puede cambiar las siguientes opciones:

- **Nombre de la cola:** El nombre es "Cola personal".
- **Descripción de la cola:** La descripción es "Cola personal".
- **Hora de inicio de y de finalización:** Esta cola está disponible las 24 horas del día (7:30 a. m. a 7:30 a. m.).
- **Zona horaria:** la zona horaria es hora estándar del Pacífico.

Opción	Descripción
Configuración de cola	
Características	<p>"VoIP: WebACD examina su configuración y selecciona VoIP si esta opción corresponde. Telefonía: WebACD examina su configuración y selecciona VoIP si esta opción corresponde.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicítele al cliente ni bien comience la sesión" <p>De la lista, seleccione compartir aplicación o escritorio, control total de examen conjunto o solo visualización.</p> • Abra la siguiente URL ni bien comience la sesión <p>Para ahorrar tiempo, puede solicitar que WebACD muestre un sitio web de su elección al inicio de la sesión. Introduzca esa dirección URL aquí.</p> • Iniciar automáticamente la llamada de voz (VoIP) para esta cola <p>Iniciar automáticamente una llamada de voz para esta cola.</p> • Activar Devolverme la llamada <p>Permitir que un agente de soporte devuelva la llamada del cliente.</p>

Opción	Descripción
Horario de funcionamiento	
Abierta	La cola está preestablecida para aceptar solicitudes las 24 horas del día.
Abierta a la(s)	Si elige la opción "Permitirme especificar horario", puede seleccionar determinados días y horarios de atención.
Zona horaria de la cola	Sus mensajes de chat utilizan esta zona horaria para las marcas de hora.
Umbral de Dejar un mensaje	
Formulario para dejar un mensaje	Seleccione el formulario que desea que los clientes usen para dejar un mensaje para su equipo.
Umbral de espera	<ul style="list-style-type: none"> • Puede fijar la cantidad de minutos que transcurren antes de que el mensaje de correo electrónico se envíe a la lista de agentes que selecciona. • El tiempo de espera preestablecido es de 5 minutos. Puede introducir un período mayor o menor (desde 1 hasta 99 minutos). La duración que estableció también se utiliza como el intervalo de tiempo de espera.
Opciones de notificación	Enviar correo electrónico a: Introduzca las direcciones de correo electrónico de las personas a las que desea notificar cuando un cliente envía un formulario por correo electrónico. Para ahorrar tiempo, seleccione el botón Lista de usuarios y seleccione las direcciones de una lista.
Reenvío del formulario	Introduzca las direcciones de correo electrónico de las personas que desea que reciban una notificación por correo electrónico. Para ahorrar tiempo, seleccione el botón Lista de usuarios y seleccione las direcciones de una lista.
Umbral de cierre	<ul style="list-style-type: none"> • Puede establecer la cantidad máxima de clientes que pueden esperar en la cola antes de que esta se cierre. • La cantidad preestablecida de clientes en espera es 200. Puede introducir un valor mayor o menor (desde 50 hasta 999).
Umbral de no disponibilidad	Puede cambiar el estado No disponible del usuario si no se recibe respuesta en el tiempo especificado.

Asignar colas a agentes para WebACD



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

Procedimiento

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



Administrar formularios para dejar un mensaje

- [Descripción general de formularios para dejar un mensaje, página 123](#)
- [Crear un nuevo Formulario para dejar un mensaje, página 124](#)
- [Agregar campos nuevos al Formulario para dejar un mensaje, página 124](#)
- [Reordenar campos en el Formulario para dejar un mensaje, página 125](#)
- [Opciones de la página Crear nuevo formulario, página 125](#)
- [Opciones de la página Editar formulario, página 125](#)
- [Opciones de Cambiar orden, página 126](#)
- [Opciones de Cuadros de texto, página 126](#)
- [Opciones de casillas de verificación, página 127](#)
- [Opciones de botón de opción, página 127](#)
- [Opciones de listas desplegables, página 128](#)
- [Asignar un formulario para Dejar un mensaje en una cola, página 128](#)

Descripción general de formularios para dejar un mensaje

WebACD muestra el formulario para dejar un mensaje de los clientes de una cola:

- Cuando la cola está cerrada (después del horario de trabajo)
- Cuando no hay nadie disponible para supervisar y atender las solicitudes de la cola
- Cuando se agota el tiempo de espera de una solicitud

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

WebACD exige que el cliente proporcione su nombre, apellido y dirección de correo electrónico. Es posible que usted ya tenga estos datos (y otros) sobre el cliente guardado en un perfil. Si puede suministrar esta información sobre el cliente en el archivo HTML que usted envía al servidor, no es necesario que muestre estos campos ni que exija que el cliente los complete. Proporcione los parámetros correctos a WebACD.

Crear un nuevo Formulario para dejar un mensaje

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Formulario para dejar un mensaje**.
 - Paso 2** Seleccione **Crear nuevo formulario**.
 - Paso 3** En el campo **Nombre de formulario**, introduzca un nombre para el nuevo formulario.
 - Paso 4** Marque los campos que desea mostrar en el formulario y luego marque los campos que serán obligatorios en el formulario.
 - Paso 5** (Opcional) Para agregar un nuevo campo, seleccione **Agregar nuevo**.
 - Paso 6** (Opcional) Para cambiar el orden en que los campos aparecen en el formulario, seleccione **Cambiar orden**.
-

Agregar campos nuevos al Formulario para dejar un mensaje

Puede personalizar el formulario para dejar un mensaje para recabar exactamente la información que necesita. Puede hacer que los clientes proporcionen datos sobre los problemas hallados en su producto o servicio. Usted remite los formularios para mensajes a la persona mejor capacitada para tomar la llamada.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > WebACD > Formulario para dejar un mensaje**.
 - Paso 2** En la columna **Nombre del formulario**, seleccione el enlace para el formulario que desea actualizar.
 - Paso 3** Agregue uno o más campos nuevos.
Puede agregar nuevos campos en la forma de
 - Cuadros de texto
 - Casillas de verificación
 - Botones de opción
 - Listas desplegables
 - Paso 4** Seleccione **Guardar**.
-

Reordenar campos en el Formulario para dejar un mensaje

Procedimiento

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

Opciones de la página Crear nuevo formulario

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

Opciones de la página Editar formulario

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

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

Opciones de Cambiar orden

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

Opciones de Cuadros de texto

Los clientes introducen una descripción con formato libre del problema o asunto que les concierne.

Opción	Descripción
Línea única	Seleccione para ofrecer una línea a los clientes para que introduzcan información.
Varias líneas	Seleccione para ofrecer más de una línea a los clientes para que introduzcan información.
Etiqueta del cuadro de texto	Introduzca una frase que presente el cuadro de texto. Ejemplo: Usted desea que los clientes escriban el servicio o producto por el cual se comunican con usted. Introduzca este texto como la etiqueta: Escriba el nombre del producto para el que necesita ayuda.

Opción	Descripción
Ancho	Escriba la cantidad de caracteres que pueden introducir los clientes en el cuadro de texto.
Altura	Introduzca la cantidad de líneas de texto que pueden introducir los clientes en el cuadro de texto.
Botón Guardar	Seleccione para guardar la opción.

Opciones de casillas de verificación

Los clientes seleccionan una o más casillas de verificación en la lista de casillas que usted configura aquí.

Opción	Descripción
Etiqueta de grupo	Escriba una frase que describa la lista de casillas de verificación Ejemplo: Usted desea que los clientes escriban el servicio o producto por el cual se comunican con usted. Introduzca este texto como la etiqueta: Escriba el nombre del producto para el que necesita ayuda.
Casilla de verificación	Por cada casilla de verificación que desee agregar, escriba una descripción e indique si desea que la casilla de verificación esté preestablecida como seleccionada (marcada) o no seleccionada (desmarcada).
Agregar casillas de verificación adicionales	Si necesita incluir más de nueve casillas de verificación en el formulario de entrada, indique cuántas casillas más necesita.
Botón Guardar	Seleccione para guardar la opción.

Opciones de botón de opción

Los clientes seleccionan una opción de la lista de opciones que usted configura aquí.

Opción	Descripción
Etiqueta de grupo	Escriba una frase que describa la lista de opciones Ejemplo: Usted desea que los clientes escriban el servicio o producto por el cual se comunican con usted. Introduzca este texto como la etiqueta: Escriba el nombre del producto para el que necesita ayuda.
Opción predeterminada	Seleccione una opción como preestablecida.
Opción	Por cada opción que desee agregar, escriba una descripción.
Agregar más opciones	Si necesita incluir más de nueve opciones en el formulario de entrada, indique cuántas opciones más necesita.
Botón Guardar	Seleccione para guardar la opción.

Opciones de listas desplegables

Los clientes seleccionan un elemento de la lista desplegable que usted configura aquí.

Opción	Descripción
Etiqueta de grupo	Introduzca una frase que describa los elementos de la lista desplegable Ejemplo: Usted desea que los clientes escriban el servicio o producto por el cual se comunican con usted. Introduzca este texto como la etiqueta: Escriba el nombre del producto para el que necesita ayuda.
Opción predeterminada	Seleccione un elemento de la lista como preestablecido.
Opción	Por cada elemento de la lista que desee agregar, escriba una descripción.
Agregar más opciones	Si necesita incluir más de nueve opciones en el formulario de entrada, indique cuántas opciones más necesita.
Botón Guardar	Seleccione para guardar la opción.

Asignar un formulario para Dejar un mensaje en una cola

Procedimiento

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



Administrar plantillas de planificación

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

Plantillas de planificación

A menudo, los organizadores planifican sesiones de WebEx con la misma información (como el código de seguimiento, o los asistentes). Puede utilizar plantillas de planificación para guardar esos ajustes con el objetivo de configurar rápidamente sesiones venideras. WebEx proporciona plantillas de planificación estándar que están disponibles para todos los organizadores, pero los organizadores también pueden crear plantillas personales cuando planifican sus reuniones, sesiones o eventos.

Los organizadores que tienen privilegios de administración del sitio en su sitio pueden elegir que sus plantillas de planificación nuevas estén disponibles para todos los usuarios.

Como administrador del sitio, usted puede:

- Hacer que cualquier plantilla estándar sea la predeterminada.
- Mostrar u ocultar una plantilla de planificación.
- Eliminar cualquier plantilla estándar.

Cambiar la plantilla de planificación predeterminada

Procedimiento

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

- **Configuración > Meeting Center**

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

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

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

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

Mostrar u ocultar plantillas de planificación

Procedimiento

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

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

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

Paso 3 Marque o desmarque **Hacer visible** junto a la plantilla correspondiente.

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

Eliminar plantillas de planificación



Nota No puede eliminar la plantilla predeterminada.

Procedimiento

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

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

- **Configuración > Training Center**

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

Paso 3 Seleccione la casilla de verificación del lado izquierdo de una o más plantillas que desea eliminar.

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

Plantillas de planificación de Event Center

Una plantilla de planificación define muchas de las configuraciones de un evento planificado. Si los organizadores usan a menudo la misma configuración para los eventos, usted puede guardar esa configuración en una plantilla. Al planificar eventos, el organizador puede seleccionar la plantilla para evitar tener que configurar muchas de las mismas opciones para cada evento.

Existen dos tipos de plantillas de planificación:

- **Plantillas de planificación estándar:** Disponibles para todos los organizadores. Su servicio de WebEx incluye un conjunto de plantillas estándar. También puede hacer que las plantillas personales de los organizadores estén disponibles como plantillas estándar.
- **Plantillas de planificación personales:** Una plantilla que un organizador configura y que está disponible solamente para ese organizador. El organizador puede crear una plantilla personal dentro del planificador de eventos con la opción **Guardar como plantilla**. Al guardar una plantilla, el organizador también tiene la opción de guardarla como plantilla estándar seleccionando **Guardar como plantilla estándar**. La plantilla aparece posteriormente en la lista de plantillas estándar de Administración del sitio.

En la lista de plantillas estándar de su servicio de Event Center, usted puede:

- Mostrar u ocultar cualquier plantilla estándar, incluidas aquellas que los organizadores crean y guardan como plantillas estándar.
- Hacer que cualquier plantilla estándar sea la plantilla predeterminada en Event Center.
- Eliminar una plantilla estándar de su sitio de WebEx.

Muestre u oculte las plantillas de planificación de Event Center

Procedimiento

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

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

Paso 3 En la columna **Hacer visible**, realice una de las siguientes acciones:

- Marque la casilla para mostrar una plantilla.
- Desmarque la casilla para ocultar una plantilla.

Paso 4 Seleccione **Actualizar**.

Configurar la plantilla de planificación predeterminada de Event Center

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Event Center > Opciones**.
 - Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta **Plantillas de planificación estándar**.
 - Paso 3** En la columna **Establecer como predeterminada**, seleccione la plantilla que desea establecer como predeterminada.
 - Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Eliminar plantillas de planificación de Event Center

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Event Center > Opciones**.
 - Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta **Plantillas de planificación estándar**.
 - Paso 3** Seleccione las casillas de verificación al lado izquierdo de las plantillas que desea eliminar.
 - Paso 4** Seleccione **Eliminar plantilla(s)**.
-



Administrar tipos de sesión

- [Acerca de los tipos de sesiones, página 133](#)
- [Comprender las características de los tipos de sesión, página 134](#)
- [Crear tipos de sesión personalizados, página 137](#)
- [Crear un tipo de sesión Cisco Unified Videoconferencing \(CUVC\), página 138](#)
- [Habilitar un tipo de sesión para una cuenta de organizador, página 139](#)
- [Habilitar un tipo de sesión para todos los nuevos usuarios, página 139](#)
- [Cambiar un tipo de sesión personalizado, página 140](#)
- [Activar o desactivar un tipo de sesión personalizado, página 140](#)

Acerca de los tipos de sesiones

Los tipos de sesiones definen las características y las opciones que están disponibles para las sesiones planificadas. Para crear tipos de sesiones personalizados, su servicio de WebEx debe tener habilitada la opción de tipos de sesiones personalizados. Puede crear hasta cuatro tipos de sesiones personalizados para cada tipo de sesión principal que incluya su servicio.

Los tipos de sesiones principales para su servicio de WebEx están listados en la página principal en Administración del sitio, en **Tipos de sesiones**.

Por ejemplo, si su servicio de WebEx incluye el tipo de sesión Pro de Meeting Center, usted puede crear cuatro tipos de sesiones “Pro” adicionales. Cada tipo de sesión puede ofrecer un conjunto diferente de características y opciones.

Después de crear un tipo de sesión personalizado, puede asignarlo a usuarios específicos para administrar la seguridad, el uso del ancho de banda o actividades administrativas similares. Por ejemplo, puede usar los tipos de sesión para evitar que determinados usuarios utilicen la opción “control remoto” durante la compartición de pantalla. Este tipo de sesión evitaría que otros fuera de su organización puedan acceder a los archivos en las computadoras de los empleados o en los servidores de red. Cree un tipo de sesión personalizado que no incluya la opción de control remoto y luego asigne solamente este tipo de sesión a usuarios específicos.

Según el modelo de fijación de precios de su WebEx, se pueden asociar algunos determinados tipos de cuentas de organizadores con cada tipo de sesión. Esto controla cuántas personas de su organización pueden organizar reuniones.

Comprender las características de los tipos de sesión

Las siguientes opciones de características son para el tipo de sesión personalizado de Meeting Center PRO, pero son típicas para todos los servicios de WebEx.

Se marcan algunas características de WebEx listadas en la interfaz del usuario como “No disponible” si no se ofrecen para su sitio. Aquí se nombran las características que no están disponibles para Meeting Center.

Características	Seleccione para
Alerta – parpadeo	Ver una alerta en color naranja si se minimiza o cierra el panel de un participante y este requiere atención (por ejemplo, alguien entra en la reunión, se abre un sondeo o se recibe un mensaje de chat). El estado de la alerta permanece titilando hasta que el participante la abre y ve el cambio.
Alerta – sonido	Reproducir un sonido cuando ocurren determinados eventos en la reunión (por ejemplo, alguien entra en la reunión o la abandona, un participante selecciona el icono Levantar la mano o se recibe un mensaje de chat).
Herramientas de comentarios	Permitir que los participantes realicen anotaciones, resalten, expliquen o señalen la información en el contenido compartido.
Compartición de aplicaciones	Permitir que los presentadores muestren una o más aplicaciones para demostrar software o editar documentos.
Compartición de aplicaciones – control remoto	Permitir que los participantes soliciten el control remoto de la aplicación que el presentador está compartiendo.
Sesiones de breakout	<i>No está(n) disponible(s) para Meeting Center</i>
Secuencias de comandos personalizadas	<i>No está(n) disponible(s) para Meeting Center</i>
Chat	Determinar si la característica de chat está disponible. Si está disponible, determine si se abrirá, minimizará o cerrará el panel del chat para los participantes de manera predeterminada cuando se inicia la reunión.
Subtítulos	Determinar si la característica de subtítulos está disponible. Si está disponible, determine si se abrirá, minimizará o cerrará el panel de los subtítulos para los participantes de manera predeterminada cuando se inicia la reunión.
Compartición de presentaciones y documentos	Permitir que los presentadores compartan documentos o presentaciones que no necesitan ser editados durante la reunión. Nota Cuando no se ofrecen, la compartición de archivos, la pizarra blanca y los elementos de la ficha de inicio rápido tampoco están disponibles en su sitio.
Compartición del escritorio	Permitir que los presentadores compartan contenidos completos de sus computadoras, incluidos aplicaciones, ventanas, directorios de archivos y movimientos del mouse.
Compartición del escritorio – control remoto	Permitir que los participantes soliciten el control remoto del escritorio del presentador.

Características	Seleccione para
Compartición del escritorio/aplicación/exploradores web – compatibilidad con Color verdadero	Permitir que los presentadores compartan contenidos con presentadores en el modo Color verdadero. El modo Color verdadero proporciona colores más detallados, con opciones para una mejor imagen o un mejor rendimiento.
Comentarios	<i>No está(n) disponible(s) para Meeting Center</i>
Transferencia de archivos	Permitir que los participantes se transfieran archivos mutuamente durante una reunión. <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar incluir unidades de redes asignadas para las ubicaciones de los archivos.
Demostración de prácticas	<i>No está(n) disponible(s) para Meeting Center</i>
Laboratorio de prácticas	<i>No está(n) disponible(s) para Meeting Center</i> <ul style="list-style-type: none"> • Examinar archivos – <i>No está disponible para Meeting Center</i> • Mostrar unidades de redes locales asignadas – <i>No está disponible para Meeting Center</i> • Mostrar unidades de redes remotas asignadas – <i>No está disponible para Meeting Center</i>
Conectarse como otro usuario	<i>No está(n) disponible(s) para Meeting Center</i>
Observar quién está hablando	Permitir que un icono titilante, que se encuentra junto al nombre del participante, identifique al participante que está hablando en este momento.
Transcripción de reunión	Permitir que los organizadores envíen a los participantes archivos e información general sobre la reunión en un correo electrónico.
Notas	Determinar si la característica Notas está disponible. Si está disponible, determine si se abrirá, minimizará o cerrará el panel Notas para los participantes de manera predeterminada cuando se inicia la reunión.
Integración en Outlook/Lotus Notes	Permitir que los usuarios planifiquen las reuniones con Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes.
Lista de participantes	Determinar si la característica de la Lista de participantes está disponible. Si está disponible, determine si se abrirá, minimizará o cerrará el panel Participantes para los participantes de manera predeterminada cuando se inicia la reunión.

Características	Seleccione para
Sondeo	<p>Determinar si la característica de Sondeo está disponible. Si está disponible, determine si se abrirá, minimizará o cerrará el panel Sondeo para los participantes de manera predeterminada cuando se inicie la reunión.</p> <p>Habilitar estas opciones para el control del sondeo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar resultados individuales – comparta los resultados del sondeo con los asistentes en forma anónima • Guardar resultados individuales – guarde las respuestas de cada asistente en un archivo .txt • Pruebas y calificación– <i>No están disponibles para Meeting Center</i> • No incluir respuesta – permita preguntas que requieran una respuesta corta • Mostrar la cantidad de respuestas – enumere la cantidad de respuestas de los asistentes en el estado del sondeo
Cifrado de extremo a extremo	Cifrar todos los datos de sesión de WebEx.
Cifrado PKI	Utilizar certificados digitales (PKI) para cifrar los datos de la sesión de WebEx.
Sesión de práctica (Event Center únicamente)	<i>No está(n) disponible(s) para Meeting Center</i>
Preguntas y respuestas	<i>No está(n) disponible(s) para Meeting Center</i>
El participante puede tomar la función del presentador	Permitir que los participantes tomen el control del presentador directamente desde otro participante para poder compartir contenidos durante la reunión.
Grabación del lado del cliente	Permitir que los organizadores graben reuniones en sus unidades locales.
Grabación basada en red	Permitir que los organizadores graben reuniones en el servidor de red.
Compartición de una computadora remota	Permitir que los presentadores compartan contenido que reside en una computadora remota.
Impresión remota	Permitir que los presentadores impriman contenido que se comparte en una reunión.
Compartir contenido web	Permitir que los presentadores compartan sus exploradores web.
Mostrar el Inicio rápido al organizador y al presentador	<p><i>No está disponible para Meeting Center como una opción – está predeterminado para todos los organizadores y presentadores</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar el Inicio rápido también a todos los asistentes– <i>No está disponible para Meeting Center y Training Center</i>
Video	Determinar si la característica Video está disponible. Si está disponible, determine si se abrirá, minimizará o cerrará el panel Video para los participantes de manera predeterminada cuando se inicia la reunión.

Características	Seleccione para
Video de WebEx	<p>Permitir el vídeo de alta calidad para las reuniones en su sitio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vídeo de varios puntos (solo \$C)– <i>No está disponible para Meeting Center o Training Center</i> • Permitir Cisco Unified Videoconferencing (CUVC) • Permitir introducir un ID de reunión de CUVC en el planificador de reuniones
Compartición de exploradores web	Permitir que los presentadores compartan exploradores web y contenido web relacionados durante la reunión.
Compartición de exploradores Web – control remoto	Permitir que los participantes compartan exploradores web y contenido web relacionados durante la reunión.
Prueba basada en Web	<i>No está(n) disponible(s) para Meeting Center</i>
Pizarra blanca	Permitir que los presentadores dibujen objetos y escriban texto que puedan ver todos los participantes en los visores de contenido.

Crear tipos de sesión personalizados

Puede crear hasta cuatro tipos de sesiones personalizados para cada tipo de sesión principal que incluya su servicio de WebEx. Debe tener habilitadas las opciones de tipos de sesiones personalizados para ver las opciones de **Tipos de sesiones** en la barra de navegación. Para obtener más información o si no ve **Tipos de sesiones** en la barra de navegación, comuníquese con su representante de WebEx.



Nota Una vez que crea un nuevo tipo de sesión, no puede eliminarlo. Sin embargo, puede modificarlo o desactivarlo.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Tipos de sesiones**.
- Paso 2** En la columna **Código de sesión**, encuentre el tipo de sesión principal para el que desea crear un tipo de sesión personalizado.
- Paso 3** Seleccione el enlace **Agregar nuevo tipo de sesión personalizado para el/la <session type>**.
- Paso 4** Introduzca un nombre para el tipo de sesión personalizado.
- Paso 5** Seleccione las características que desea incluir en el tipo de sesión.
- Paso 6** Para permitir que los usuarios utilicen archivos UCF, en la sección UCF, marque la casilla de verificación **Medios enriquecidos con UCF** y, a continuación, introduzca el tamaño máximo permitido de archivo.
- Paso 7** Seleccione **Agregar**.

Nota Para posibilitar que los organizadores puedan usar el tipo de sesión personalizado que usted creó para organizar las sesiones, habilite ese tipo de sesión para la cuenta de usuario del organizador.

Crear un tipo de sesión Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)

Con el tipo de sesión de Cisco Unified Videoconferencing (CUVC), usted puede integrar los servicios de WebEx con las sesiones de videoconferencia en el sistema de CUVC. Un ID de reunión lo ayuda a lograr esta integración.

Antes de que pueda integrar los servicios de WebEx con el sistema de CUVC, asegúrese de que:

- La opción de CUVC esté disponible en su sitio de WebEx.
- Haber habilitado la opción CUVC en la página de configuración.
- Nota: Cuando la opción CUVC esté habilitada, el escritorio CUVC reemplaza el vídeo de WebEx durante una sesión.

Puede configurar la integración de CUVC mediante el uso de un ID de reunión de CUVC dinámico o un ID de reunión de CUVC personalizado.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Tipos de sesiones**.
- Paso 2** En la columna **Código de sesión**, encuentre el tipo de sesión principal para el que desea crear un tipo de sesión personalizado.
- Paso 3** Seleccione el enlace **Agregar nuevo tipo de sesión personalizado para el/la <session type>**.
- Paso 4** En la página **Agregar tipo de sesión personalizado**, escriba un nombre para el tipo de sesión en la casilla **Nombre de sesión**.
- Paso 5** Desplácese hacia abajo hasta encontrar la opción **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)**.
Nota Si no puede ver la opción **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)**, es posible que no se ofrezca para su sitio.
- Paso 6** Seleccione **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)** y escriba la URL de CUVC para habilitar la integración de CUVC con el servicio de WebEx seleccionado. Si no suministra la URL de CUVC, aparece un mensaje de error cuando intenta agregar el tipo de sesión.
- Paso 7** (Opcional) Configure la integración de CUVC proporcionando el ID de reunión de CUVC personalizado o el ID de reunión de CUVC dinámico.
 - Para suministrar el ID de reunión de CUVC personalizado, seleccione **Permitir introducir un ID de reunión de CUVC en el planificador de reuniones**.
 - Para suministrar un ID de reunión de CUVC dinámico, no seleccione **Permitir introducir un ID de reunión de CUVC en el planificador de reuniones**. El número de reunión de WebEx representa el ID de reunión de CUVC cuando usted planifica una reunión. También debe incluir un "prefijo de servicio" en la variable %MeetingID% para la URL de CUVC. Por ejemplo, `http://hostname.example.com/path/?ID=<Service_Prefix>%MeetingID%`. La opción **Permitir introducir**

un ID de reunión de CUVC en el planificador de reuniones no está desmarcada de forma predeterminada.

Paso 8 (Opcional) Seleccione **Ejemplo de URL** para ver el tema de Ayuda para la configuración de CUVC.

Paso 9 Seleccione **Agregar** para crear el tipo de sesión de CUVC.

Habilitar un tipo de sesión para una cuenta de organizador

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.

Paso 2 Busque al usuario usando la característica **Buscar**, o usando la característica **Índice** y encuentre el usuario en la lista.

Paso 3 Seleccione el enlace para la cuenta de usuario.

Paso 4 En la sección **Tipo de sesión**, seleccione la casilla de verificación del tipo de sesión que desee.

Paso 5 Seleccione **Enviar**.

Habilitar un tipo de sesión para todos los nuevos usuarios

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Lista de tipos de sesión**.

Paso 2 En la columna **Predeterminado para usuarios nuevos**, seleccione la casilla de verificación del tipo de sesión deseado.

Paso 3 Seleccione **Actualizar**.

Cambiar un tipo de sesión personalizado

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Lista de tipos de sesión**.
 - Paso 2** En la columna **Código de sesión**, encuentre el tipo de sesión principal y luego haga clic en el enlace para el tipo de sesión personalizado que desea editar.
 - Paso 3** Cambie la configuración de la característica para el tipo de sesión.
 - Paso 4** Seleccione **Actualizar**.
-

Activar o desactivar un tipo de sesión personalizado

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Lista de tipos de sesión**.
 - Paso 2** En la columna **Activo**, marque o desmarque la casilla de verificación correspondiente para activar o desactivar el tipo de sesión, respectivamente.
 - Paso 3** Seleccione **Actualizar**.
-



CAPÍTULO 23

Administrar la seguridad del sitio

- [Configurar las opciones de seguridad](#), página 141
- [Opciones de seguridad](#), página 142
- [Inicio de sesión único](#), página 147
- [Configurar el Inicio de sesión único \(Single-Sign-On, SSO\) para los asistentes](#), página 150

Configurar las opciones de seguridad

La Administración del sitio le brinda varios métodos para evitar el uso no autorizado de su sitio de servicios WebEx. Puede hacer lo siguiente:

- Reforzar los criterios de las contraseñas para que sean más difíciles de adivinar
- Exigir a los asistentes de la reunión que suministren las contraseñas para evitar el acceso no autorizado a sesiones de WebEx
- Revisar todas las solicitudes de contraseñas perdidas
- Permitir el uso de Access Anywhere

Procedimiento

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

Opciones de seguridad

Opción	Descripción
Sección Configuración de cuentas	
Permitir al usuario cambiar el nombre de usuario	Seleccione esta opción para permitir que los usuarios cambien sus nombres de usuario editando sus perfiles de usuario. Esta opción no está disponible si está habilitada la opción de Conexión automática para su sitio.
Exigir la confirmación del usuario para actualizar la dirección de correo electrónico	Seleccione esta opción para requerir la aprobación del administrador en el caso de solicitudes para actualizar direcciones de correo electrónico de los organizadores. Asegúrese de que la opción Revisar solicitudes de cuentas de organizador de la sección Configuración de administración de cuentas también esté seleccionada.
Bloquear la cuenta después de [N] intentos fallidos de conexión	Seleccione esta opción y, luego, especifique la cantidad de veces que un usuario puede intentar iniciar sesión antes de que tenga que pedirle ayuda. También puede elegir que el administrador del sitio reciba una notificación cuando se bloqueen cuentas.
Desbloquear automáticamente la cuenta después de [N] minutos	Seleccione esta opción para desbloquear automáticamente las cuentas después de la cantidad de minutos que especifique.
Desactivar la cuenta después de [N] días de inactividad	<p>Seleccione esta opción para especificar cuántos días puede permanecer inactiva una cuenta antes de que sea desactivada. Una cuenta está "activa" siempre que el usuario se conecte. Al activar esta opción, se habilita el temporizador.</p> <p>Importante El usuario no recibe ninguna notificación del administrador del sitio para informarle que se ha desactivado su cuenta.</p>
Permitir que el usuario cambie la contraseña incluso si están activadas las API de conexión automática	Seleccione esta opción para permitir que los usuarios cambien sus contraseñas, incluso si las API de conexión automática están en uso.
Administrar cuentas de usuario a través de API	Seleccione esta opción para usar las API de URL o XML para crear o cambiar cuentas de usuario.
Ha olvidado la contraseña	<p>Especifique qué opciones desea mostrar cuando un usuario olvida su contraseña:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especificar que los administradores del sitio reciban las solicitudes de contraseñas de los usuarios. • Seleccione Enviar correo electrónico con el enlace para cambiar la contraseña para enviar un mensaje de correo electrónico que incluya la contraseña. En este mensaje también se indica si la solicitud debe ser aprobada por un administrador del sitio. Los sitios que no tienen SSO tienen la opción Enviar correo electrónico con el enlace para cambiar la contraseña seleccionada de manera predeterminada. • Seleccione Mostrar texto personalizable si desea crear un mensaje de correo electrónico propio sobre el restablecimiento de la contraseña. Los sitios con SSO tienen esta opción seleccionada de forma predeterminada. <p>Nota Si la opción Administrar cuentas de usuario a través de API está seleccionada, la opción Mostrar texto personalizable está disponible.</p>

Opción	Descripción
Sección Inscripción de cuenta	
Exigir confirmación para cuentas nuevas	Seleccione esta opción para exigir la confirmación de los usuarios para inscribirse en una cuenta. Además, puede especificar la cantidad de días durante los que el enlace de confirmación está activo. Si la cuenta no se activa durante ese período, el enlace caduca.
Notificar a todos los administradores de sitio siempre que se cree una cuenta nueva	Seleccione esta opción para notificar a todos los administradores del sitio cuando se crea una nueva cuenta.
Mostrar control de seguridad en el formulario de inscripción	Seleccione esta opción para que los usuarios tengan que escribir las letras o los dígitos de una imagen distorsionada que aparece en la pantalla para mayor seguridad.
Sección Administración de contraseña	
Requerir contraseñas sólidas para las cuentas de usuarios	<p>Seleccione esta opción para requerir que todas las contraseñas nuevas y modificadas del usuario cumplan con los requisitos de contraseña que usted especifique.</p> <p>El sistema genera contraseñas automáticamente cuando los usuarios se registran para abrir una cuenta o restablecen sus contraseñas, o bien, cuando usted importa información de cuentas desde un archivo .csv. Las contraseñas generadas automáticamente solo contienen los siguientes caracteres si la configuración de contraseñas impone el uso de mayúsculas y minúsculas y de caracteres especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ` (comilla simple de cierre, el caracter ubicado en la tecla de tilde) • L (L mayúscula) • l (L minúscula) • 1 (el número uno) • O (O mayúscula) • o (O minúscula) • 2 (el número cero)
Requerir combinación de mayúsculas y minúsculas	Seleccione esta opción para requerir que las contraseñas de los usuarios contengan letras en mayúscula y minúscula.
Longitud mínima	Seleccione esta opción para requerir que las contraseñas de los usuarios tengan, como mínimo, la cantidad de caracteres que usted especifique.
Cantidad mínima de caracteres numéricos	Seleccione esta opción para requerir que las contraseñas de los usuarios contengan, como mínimo, la cantidad de caracteres numéricos que usted especifique.
Cantidad mínima de caracteres alfabéticos	Seleccione esta opción para requerir que las contraseñas de los usuarios contengan, como mínimo, la cantidad de caracteres alfanuméricos que usted especifique.
Cantidad mínima de caracteres especiales	Seleccione esta opción para requerir que las contraseñas de los usuarios contengan, como mínimo, la cantidad de caracteres especiales que usted especifique.

Opción	Descripción
No permitir que los caracteres se repitan tres veces o más	Seleccione esta opción para impedir que se utilice el mismo carácter más de dos veces en la contraseña de un usuario.
No permitir el uso de texto de páginas web dinámicas para contraseñas de cuentas (nombre del sitio, nombre del organizador, nombre de usuario).	<p>Seleccione esta opción para impedir que se utilice texto de páginas web dinámicas, como la</p> <ul style="list-style-type: none"> • URL del sitio en el que tiene lugar la reunión, el evento o la sesión; por ejemplo: su_empresa.webex.com • Nombre del organizador • Nombre de usuario <p>Si el nombre del organizador es "Wendy Smith", los siguientes son algunos ejemplos de contraseñas no permitidas: Wendy, Smith, WendySmith, wendy, wendysmith, wendysmeeting y meetwithwendy.</p>
No permitir contraseñas de cuentas de esta lista:	Seleccione esta opción para impedir que se utilice cualquiera de las palabras de la lista en contraseñas de usuarios. Puede editar la lista si quiere agregar o quitar palabras.
El usuario puede restablecer la contraseña después de [N] horas	Seleccione esta opción para impedir que el usuario cambie la contraseña durante la cantidad de horas que usted especifique.
Permitir al usuario guardar la contraseña de su cuenta en cookies	Seleccione esta opción para permitir que los usuarios guarden la información de sus contraseñas en cookies del navegador. Si habilita esta opción, los usuarios no tienen que ingresar sus contraseñas cada vez que utilicen la misma computadora para iniciar sesión.
No permitir la reutilización de las últimas [N] contraseñas	<p>Seleccione esta opción para impedir que los usuarios utilicen la misma contraseña hasta exceder la cantidad especificada de contraseñas únicas.</p> <p>Esta opción también se conoce como opción de “contraseñas cíclicas”.</p>
Sección Caducidad de la contraseña	
Obligar a todos los usuarios a cambiar la contraseña cada [N] días	Seleccione esta opción para obligar a los usuarios a cambiar las contraseñas después de la cantidad de días especificada.
Obligar a todos los usuarios a cambiar la contraseña la próxima vez que se conecten	Seleccione esta opción para obligar a los usuarios a cambiar las contraseñas la próxima vez que se conecten.
Sección Centros	
Todas las reuniones deben ser no listadas	<i>Opciones separadas para Meeting Center, Event Center y Training Center:</i> Marque esta opción para exigir que todas las sesiones de WebEx no estén listadas en el calendario del sitio.

Opción	Descripción
Todas las reuniones deben tener una contraseña	<p><i>Opciones separadas para Meeting Center, Event Center y Training Center.</i> Marque esta opción para exigir a los usuarios que ingresen una contraseña válida para todas las sesiones planificadas de WebEx.</p> <p>Importante De forma predeterminada, la opción Todas las reuniones deben tener una contraseña está seleccionada. WebEx recomienda encarecidamente que deje esta opción seleccionada para ayudar a garantizar la seguridad de las reuniones en su sitio.</p>
Excluir contraseña de la invitación	<i>Se aplica a Meeting Center únicamente.</i> Seleccione esta opción para evitar que la contraseña se envíe en el correo electrónico de invitación.
Exigir que los usuarios tengan una cuenta cuando entren por teléfono	<i>Se aplica a Meeting Center y Training Center únicamente. (No se aplica si el sitio tiene audio TSP)</i> Seleccione esta opción para exigir a los asistentes que inicien sesión desde sus teléfonos, si el organizador exige el inicio de sesión. Los asistentes deben haber agregado un número de teléfono y un PIN en la configuración del perfil para hacerlo.
Exigir la contraseña de la reunión cuando se entra desde el teléfono	<i>Opciones separadas para Meeting Center, Event Center y Training Center. (No se aplica si el sitio tiene audio TSP)</i> Seleccione para exigir a los participantes que introduzcan la contraseña numérica de la reunión, cuando entren por teléfono.
Exigir la contraseña de la reunión cuando se entra desde sistemas de videoconferencias	<i>Opciones separadas para Meeting Center, Event Center y Training Center.</i> Seleccione para exigir a los participantes que introduzcan la contraseña numérica de la reunión, cuando entren desde un sistema de videoconferencia.
Cuando es obligatorio iniciar sesión para entrar en la reunión, los sistemas de videoconferencias estarán:	<i>Opciones separadas para Meeting Center, Event Center y Training Center; cuando se exige una contraseña de reunión para entrar en la reunión desde sistemas de videoconferencia.</i> Seleccione Bloqueados o Permitidos . Cuando están bloqueados, los usuarios de sistemas de videoconferencia no pueden iniciar reuniones con inicio de sesión obligatorio ni entrar en ellas. Esto incluye las salas personales cuando se configuran para que exijan inicio de sesión.
Restringir la visualización de las grabaciones a los usuarios que iniciaron sesión	<i>Opciones separadas para Meeting Center, Event Center y Training Center.</i> Seleccione para solicitar que los usuarios inicien sesión para ver grabaciones. Si no restringe el acceso a las grabaciones, los organizadores pueden aplicar su propia configuración de seguridad.
Evitar la descarga de grabaciones	<i>Opciones separadas para Meeting Center, Event Center y Training Center.</i> Seleccione esta opción para evitar que los usuarios descarguen grabaciones. Si no restringe el acceso a las grabaciones, los organizadores pueden aplicar su propia configuración de seguridad.
Permitir que los asistentes o miembros del panel entren antes que el organizador	<i>Se aplica a Meeting Center, Event Center y Training Center únicamente.</i> Seleccione esta opción para permitir que los asistentes o miembros del panel entren en las sesiones antes de que el organizador lo haga.
El primer asistente que entre en la sesión es el presentador	<i>Se aplica a Meeting Center únicamente.</i> Seleccione esta opción para designar al primer asistente que entra en la reunión antes que el organizador como el presentador. Este asistente tiene el control y puede compartir contenido dentro de la reunión. Primero, debe habilitarse la opción Entrar en la sesión antes que el organizador.

Opción	Descripción
Permitir a los asistentes o miembros del panel entrar en la teleconferencia antes que el organizador	<i>Se aplica a Meeting Center, Event Center y Training Center únicamente.</i> Seleccione esta opción para permitir que los asistentes o miembros del panel entren en la teleconferencia antes que el organizador lo haga. Primero, debe habilitarse la opción Entrar en la sesión antes que el organizador.
Requerir contraseñas seguras para las reuniones	Seleccione esta opción para exigir que todas las contraseñas de las sesiones de WebEx cumplan con los criterios de contraseña estricta que usted especifique. Para obtener más información sobre los criterios de contraseña estricta.
Mostrar información de teleconferencia en la ficha Información y en la ventana Información de la reunión	Esta opción controla la información sobre la teleconferencia que se muestra cuando se utilizan los números de conferencias personales para telefonía. Con una subopción, también puede mostrarse la información del código de acceso del suscriptor. En forma predeterminada, las opciones están habilitadas, pero pueden deshabilitarse por seguridad.
Finalizar reuniones automáticamente si hay solamente un participante	<i>Se aplica a Meeting Center, Event Center y Training Center únicamente.</i> Seleccione esta opción para finalizar automáticamente las sesiones de WebEx después de un período especificado de inactividad. Puede especificar que se envíe una advertencia a los organizadores de la sesión algunos minutos antes, para que puedan evitar que la reunión finalice automáticamente en una cantidad específica de minutos.
Incluir clave de organizador en los correos electrónicos de reunión para el organizador	<i>Se aplica a Meeting Center, Event Center y Training Center únicamente.</i> Seleccione esta opción para incluir automáticamente la clave de organizador en los correos electrónicos de reunión para el organizador.
Otra sección	
Exigir conexión antes de acceder al sitio	Seleccione esta opción para que todos los usuarios deban tener una cuenta para iniciar sesión en su sitio de servicios WebEx para organizar o asistir a sesiones de WebEx.
Exigir dirección de correo electrónico de los asistentes	<i>Se aplica a Meeting Center y Training Center únicamente.</i> Seleccione esta opción para exigir que los asistentes proporcionen una dirección de correo electrónico para entrar en las sesiones de WebEx.
Todas las sesiones de Access Anywhere deben utilizar códigos de acceso estrictos	Seleccione esta opción para exigir que los usuarios especifiquen contraseñas de Access Anywhere que cumplan con sus criterios de contraseña estricta. Para obtener más información sobre los criterios de contraseña estricta.
Permitir al usuario almacenar información personal para entrar en reuniones y teleconferencias con devolución de llamada	Seleccione esta opción para permitir que los usuarios almacenen y accedan a información personal, como nombre, correo electrónico e inscripción. También puede utilizar esta opción para recordar los números de uso frecuente y usados previamente cuando use el cuadro de diálogo Entrar en la teleconferencia.
Permitir a cada organizador reasignar sus grabaciones	Seleccione esta opción para permitir que un organizador transfiera la propiedad de un archivo de grabación basado en la red a otro usuario.

Inicio de sesión único

El Inicio de sesión único es una característica opcional que debe provisionarse para su sitio.

Habilite el inicio de sesión único (SSO) de Cisco WebEx para que los usuarios puedan administrar sus credenciales más fácilmente. Con el SSO, un único identificador permite acceder a todas las aplicaciones empresariales, como WebEx Meeting Center y Jabber. Como administrador, usted debe utilizar la Administración del sitio de WebEx para configurar el inicio de sesión único correspondiente a aplicaciones de Cisco WebEx Messenger y Cisco WebEx Meetings.

Términos y definiciones

En la siguiente tabla se enumeran y definen términos importantes relacionados con la configuración del SSO.

Tabla 1: Términos relacionados con la configuración del SSO

Término	Definir
IAM	Sistemas de identidad y acceso como CA SiteMinder, ADFS o Ping Identity.
IdP	Proveedor de servicios de identidad: la autoridad a cargo de la administración del acceso y las contraseñas de los usuarios.
SAML	Security Assertion Markup Language: se utiliza para intercambiar información de autenticación y autorización entre diversas entidades.
SSO	Inicio de sesión único.
WS Federate	Permite que los empleados y afiliados de una organización cliente de WebEx se autenticquen en un sitio de WebEx utilizando SAML.
Certificado X.507	Las aserciones de SAML enviadas al sistema de Cisco WebEx deben estar firmadas con la clave privada. Solicite un certificado digital X.509 de una Autoridad de emisión de certificados de confianza, como determinadas agencias gubernamentales o empresas como VeriSign y Tawte.

Configurar el SSO

Utilice el siguiente procedimiento para configurar SSO y SAML 2.0.

Antes de comenzar

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

- Un IAM compatible con SAML 2.0 estándar o WS Federate 1.0.
- Un certificado corporativo X.509 de clave pública.

- Un IAM configurado para proporcionar aserciones de SAML con la información de cuentas de usuarios e identificadores de sistema SAML.
- Un archivo XML de IdP.
- Una URL correspondiente al servicio IAM corporativo.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Configuración del SSO**.
- Paso 2** En el menú desplegable de **Protocolo de federación**, seleccione **SAML 2.0**.
Si ya hay una configuración, es posible que ya se hayan completado algunos campos.
- Paso 3** Seleccione el enlace **Administrador de certificados del sitio**.
- Paso 4** En la ventana **Administrador de certificados del sitio**, seleccione **Examinar** y, luego, diríjase a la ubicación del archivo .CER correspondiente a su certificado X.509.
- Paso 5** Seleccione el archivo .CER y, luego, **Aceptar**.
- Paso 6** Seleccione **Cerrar**.
- Paso 7** En la página de Configuración del SSO, ingrese la información obligatoria en los campos y seleccione las opciones que quiera habilitar.
- Paso 8** Seleccione **Actualizar**.
-

Página de configuración del SSO

En la siguiente tabla se enumeran y describen los campos y las opciones de la página **Configuración del SSO**.



Importante

La información que utilice durante la configuración debe ser exacta. Si necesita más explicaciones sobre la información requerida para configurar el SSO para su sitio, comuníquese con su proveedor de servicios de identidad.

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

Campo u opción	Descripción
Perfil de SSO	Especifica el modo en el que los usuarios acceden a WebEx. Seleccione Iniciado en SP si los usuarios comienzan en el sitio de reuniones de WebEx y son redirigidos al sistema de IdP corporativo para su autenticación. Seleccione Iniciado en IdP si los usuarios acceden a WebEx por medio del sistema IAM corporativo.

Campo u opción	Descripción
Importar metadatos de SAML (enlace)	<p>Haga clic para abrir el cuadro de diálogo Configuración de SSO de la web federada – Metadatos de SAML. Los campos de metadatos importados incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destino de AuthnRequestSigned • Emisor para SAML (ID de IdP) • URL de conexión al servicio de SSO del cliente
Emisor WebEx SAML (ID de SP)	<p>La URL identifica el servicio de Cisco WebEx Messenger como un SP. La configuración debe coincidir con los ajustes presentes en el sistema de Administración de identidad y acceso del cliente. Convenciones de nomenclatura recomendadas: Para Meeting Center, ingrese la URL del sitio de Meeting Center. Para el servicio de WebEx Messenger, utilice el siguiente formato: "cliente-dominio-nombre" (ejemplo: IM-Client-ADFS-WebExEagle-Com).</p>
Emisor para SAML (ID de IdP)	<p>Un URI identifica únicamente el IdP. La configuración debe coincidir con los ajustes presentes en el IAM del cliente. Ubicado en el archivo XML de IdP (ejemplo: entityID="http://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/services/trust")</p>
URL de conexión al servicio de SSO del cliente	<p>URL correspondiente a los servicios de inicio de sesión único de su empresa. Habitualmente, los usuarios inician sesión con esta URL. Ubicado en el archivo XML de IdP (ejemplo: <AssertionConsumerService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST" Location="https://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/ls/" index="0" isDefault="true" />)</p>
Puede exportar un archivo de configuración de WebEx con metadatos de SAML	<p>Puede exportar algunos metadatos, que luego se pueden importar más adelante. Los campos de metadatos exportados incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destino de AuthnRequestSigned • Emisor para SAML (ID de IdP) • URL de conexión al servicio de SSO del cliente
Formato de NameID:	<p>Debe coincidir con la configuración del IAM, y se admiten los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin especificar • Dirección de correo electrónico • Nombre de sujeto X507 • Identificador de entidad • Identificador persistente

Campo u opción	Descripción
AuthnContextClassRef	El enunciado de SAML que describe la autenticación en el IdP. Debe coincidir con la configuración del IAM. Ejemplos de ADFS: urn:federation:authentication:windows o urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:PasswordProtectedTransport Ping ejemplo: urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified Nota: Para utilizar más de un valor de AuthnContextClassRef, agregue un ";". Por ejemplo: urn:federation:authentication:windows;urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:PasswordProtectedTransport
URL de página de destino predeterminada de WebEx (opcional)	Cuando se haya autenticado, muestra una página de destino asignada solo para la aplicación web.
URL de errores de SSO del cliente (opcional)	En el caso de registrarse un error, se redirecciona a esta URL con el código de error añadido en la URL.
Cierre de sesión único (opcional)	Realiza una comprobación para requerir una operación de cierre de sesión y definir la URL de cierre de sesión.
Creación automática de cuentas (opcional)	Se selecciona para crear una cuenta de usuario. Los campos de UID, correo electrónico y nombre y apellido deben estar presentes en la aserción SAML.
Actualización automática de cuentas (opcional)	La cuentas presentes en WebEx se pueden actualizar con la presencia de un atributo updateTimeStamp en la aserción de SAML. Cuando se realizan modificaciones en el IAM, se envía la marca de hora nueva a WebEx. WebEx actualiza la cuenta con todos los atributos que se envíen en la aserción de SAML.
Eliminar el Sufijo de dominio de uid para UPN de directorio activo	Si se selecciona esta opción, se elimina el dominio de Active Directory del Nombre principal de usuario (User Principal Name, UPN).

Configurar el Inicio de sesión único (Single-Sign-On, SSO) para los asistentes

Cómo funciona la creación automática de cuentas con SSO

Todas las instancias de acceso a WebEx, salvo por el acceso de invitados, requieren una cuenta de WebEx (cuenta de asistente o de organizador). El soporte para las cuentas de asistentes es una característica opcional que debe aprovisionarse y habilitarse en su sitio. Cuando habilite la Autenticación con Inicio de sesión único (Single-Sign-On, SSO), tendrá la opción de especificar los dominios desde los que quiera autenticar usuarios. Los participantes que entren a reuniones desde cualquiera de estos dominios son direccionados al SSO y deben proporcionar credenciales válidas. Los participantes que no entren desde ninguno de estos dominios no serán autenticados y entrarán como invitados.

Una vez autenticado el usuario con SSO, la aserción de Security Assertion Markup Language (SAML) transfiere la solicitud a WebEx. WebEx verifica si el participante ya tiene una cuenta. Si la opción **Creación automática**

de cuentas está habilitada, y si el participante todavía no tiene una cuenta, el sistema crea una cuenta nueva. El tipo de cuenta que se crea (asistente u organizador) depende del parámetro de SAML. Si usted no especifica el parámetro, o si la opción para crear cuentas de asistentes no está habilitada, el ajuste predeterminado es crear una cuenta de organizador.



Importante Si no habilita **Creación automática de cuentas**, los usuarios que se hayan autenticado satisfactoriamente pero que no tengan una cuenta de WebEx no podrán entrar a la reunión.

Parámetro de Security Assertion Markup Language



Importante El soporte para las cuentas de asistentes es una característica opcional que debe aprovisionarse en su sitio. También debe habilitar la característica para utilizar el parámetro de Security Assertion Markup Language (SAML) al máximo de sus posibilidades.

La aserción de SAML controla si la característica de creación automática de cuentas crea una cuenta de asistente o una de organizador. En el caso del siguiente ejemplo, WebEx crea cuentas de asistentes automáticamente.

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

Los valores válidos que se pueden ingresar para el parámetro AttributeValue son los siguientes: True, true, False, false, Yes, yes, No, y no.

Habilitar la autenticación SSO para los asistentes

Puede exigir a los participantes (que se unen desde dominios específicos) que se autentiquen con Inicio de sesión único (SSO). También puede crear etiquetas para identificar a los participantes e invitados autenticados en el panel de Participantes correspondiente a

- Reuniones
- Sesiones de capacitación
- Eventos

Si prefiere no mostrar ninguna etiqueta, deje en blanco los campos de etiquetas para deshabilitar la característica.



Nota Si se habilita, los ajustes de la autenticación SSO anulan y reemplazan a los de **Mostrar etiqueta interna de usuario en la lista de participantes** correspondientes a Meeting Center.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Configuración del SSO**.

Paso 2 (Opcional) Marque **Creación automática de cuentas** para crear cuentas automáticamente.

Importante Si no habilita **Creación automática de cuentas**, los usuarios que se hayan autenticado satisfactoriamente pero que no tengan una cuenta de WebEx no podrán entrar a la reunión.

- Paso 3** Marque **Autenticación SSO para los asistentes** para habilitar la autenticación SSO.
- Paso 4** (Opcional) Ingrese una etiqueta que se mostrará al lado de los nombres de los participantes autenticados (por ejemplo: Empleado).
- Paso 5** (Opcional) Ingrese una etiqueta que se mostrará al lado de los nombres de los participantes no autenticados (por ejemplo: Invitado).
- Paso 6** En el campo **Asistentes autenticados desde dominios de correo electrónico**, ingrese un dominio (por ejemplo: mi_dominio.com).
- Paso 7** Seleccione **Agregar**.
- Paso 8** Repita los pasos 5 y 6 para cada uno de los dominios de su empresa desde los que quiera autenticar participantes. Los participantes que se sumen desde cualquiera de estos dominios serán direccionados al SSO. Los demás participantes entran como invitados.
- Paso 9** Seleccione **Actualizar**.
-



CAPÍTULO 24

Ver informes

- [Descripción general de Informes](#), página 153
- [Página Mostrar informe](#), página 154
- [Ver informes de uso](#), página 155
- [Ver informes de uso de grabaciones](#), página 156
- [Ver informes de uso del almacenamiento](#), página 156
- [Ver informes de la consola de Event Center](#), página 156
- [Ver informes de Training Center](#), página 157
- [Ver informes de Remote Access](#), página 157
- [Ver informes de Support Center](#), página 158
- [Ver informes de Access Anywhere](#), página 158
- [Ver informes de WebACD](#), página 158
- [Ver reuniones en Informe de reuniones en curso](#), página 159

Descripción general de Informes

Puede generar y ver los siguientes tipos de informes:

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

En cada informe, se muestra la marca de hora según la hora del meridiano de Greenwich (GMT), como zona horaria.

Se pueden ejecutar diversos informes en intervalos de 15, 30 y 60 minutos.

Página Mostrar informe

En la página **Mostrar informe** puede realizar lo siguiente:

- Ver una lista de resumen de las sesiones de capacitación que cumplen con sus criterios de búsqueda.
- Descargar un informe de Resumen de sesión correspondiente a todas las sesiones de capacitación que coinciden con sus criterios de búsqueda.
- Desplazarse hasta el Informe detallado de la sesión correspondiente a una sesión de capacitación.

Campos de esta página

Opción	Descripción
Tema	El tema para una sesión de capacitación. Seleccione el enlace para ver el Informe detallado de la sesión correspondiente a la sesión.
[Código de seguimiento]	Indica los valores de código de seguimiento para las sesiones de capacitación. Si las sesiones de capacitación tuvieron varios códigos de seguimiento, el nombre de cada código aparece como un encabezado de columna.
Nombre de usuario	El nombre de usuario del organizador de una sesión de capacitación. Seleccione el enlace del nombre para ver la página Editar usuario del organizador en Administración del sitio.
Fecha	La fecha en la que tuvo lugar la sesión de capacitación.
Hora de inicio	La hora en la que el organizador comenzó la sesión de capacitación.
Duración	La duración en minutos de la sesión de capacitación.
Invitado	La cantidad total de asistentes a quienes invitó el organizador a la sesión de capacitación, a través de la página de planificación de sesiones.
Registrados	La cantidad total de asistentes que se registraron para la sesión de capacitación. Si el organizador no requirió registro para la sesión, aparecerá el texto No disponible en esta columna.
Asistencia	La cantidad total de participantes de la sesión de capacitación, incluido el organizador.
Ausencia	La cantidad de participantes que se registraron para la sesión de capacitación, pero que no asistieron a ella.
Teleconferencia	Indica si el organizador utilizó o no alguno de los siguientes servicios de conferencia de voz integrados de WebEx: teléfono Internet, teleconferencia con llamada, teleconferencia con devolución de llamada, teleconferencia con número de llamada entrante gratuito o teleconferencia con número de llamada internacional gratuito.

Opciones de esta página

Opción	Descripción
Volver a buscar	Este enlace conduce a la página de consulta de Informe de uso de Training Center para permitirle volver a realizar una búsqueda.
Formato de fácil impresión	Muestra el informe en un formato que usted puede imprimir.
Exportar informe	Descarga un archivo CSV (de valores separados por comas) que contiene información detallada de todas las sesiones de capacitación que aparecen en la página de resumen de Informe de uso de Training Center.

Ver informes de uso

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Informes > Comunes > Informe de uso**.
- Paso 2** Del menú desplegable **Servicio**, elija un servicio o **Todos**.
- Paso 3** (Opcional) Para ejecutar un informe sobre las reuniones que un usuario en particular organizó, en **Nombre de usuario**, introduzca el nombre de usuario del usuario.
- Paso 4** Seleccione las fechas de inicio y finalización del informe.
Se dispone únicamente de datos de las sesiones celebradas hasta tres meses antes de la fecha actual.
- Paso 5** (Opcional) Para ver un informe de solo algunos temas de las sesiones, en la casilla **Tema**, introduzca todo o parte del nombre del tema.
Puede utilizar caracteres comodín, como ? o *, para especificar una cadena de texto.
- Paso 6** Para ordenar el informe por fecha, tema, nombre de usuario u hora de inicio, de la lista desplegable **Ordenar resultados por**, seleccione los criterios de clasificación.
- Paso 7** Seleccione **Mostrar informe**.
- Paso 8** Para exportar el informe en formato CSV a fin de poder importarlo a una hoja de cálculo u otro programa, en **Exportar informes CSV**, realice una de las siguientes acciones o ambas:
- Para exportar el Informe uso resumido a un archivo CSV, seleccione **Resumen de sesión**.
 - Para exportar el Informe de Detalles de asistentes correspondiente a todas las sesiones de la página **Informe de uso resumido** a un archivo CSV, seleccione **Detalles de asistentes**.
-

Ver informes de uso de grabaciones

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Comunes > Uso de grabaciones**.
- Paso 2** Seleccione las fechas de inicio y finalización del informe.
- Paso 3** (Opcional) Para ver un informe de una grabación específica, en el campo **Nombre de grabación**, introduzca todo o parte del nombre del tema.
Puede utilizar comodines cuando ingrese una cadena de texto. Ejemplos: * o ?
- Paso 4** (Opcional) Para ejecutar un informe sobre las reuniones que organizó un usuario en particular, en **Nombre de usuario del organizador** introduzca el nombre de usuario del organizador.
Se dispone únicamente de datos de las sesiones celebradas hasta tres meses antes de la fecha actual.
- Paso 5** Para ordenar el informe por fecha, tema, nombre de usuario u hora de inicio, en el menú desplegable **Ordenar resultados por**, seleccione los criterios de clasificación.
- Paso 6** Para ver el informe, seleccione **Mostrar informe**. Para exportar el informe en formato CSV, seleccione **Exportar informe**.
-

Ver informes de uso del almacenamiento

Procedimiento

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

Ver informes de la consola de Event Center

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Event Center**.
- Paso 2** Seleccione uno de las siguientes consolas:
- Programas, Eventos, Resumen de grabaciones
 - Consola de eventos planificados

- Eventos llevados a cabo, Consola de descargas de grabaciones
-

Ver informes de Training Center

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación, seleccione **Informes > Training Center** y luego seleccione uno de los siguientes informes:

- **Informe de uso:** Ver la información de uso de todas las sesiones.
- **Informe de inscripción:** Vea toda la información de la inscripción correspondiente a todas las sesiones planificadas y anteriores.
- **Informe de grabaciones:** Ver el acceso correspondiente a todas las sesiones grabadas.
- **Informe sobre la asistencia:** Ver una grabación de todas las sesiones en las que una persona se registró o a las que asistió.

Paso 2 Especifique los criterios de búsqueda y luego seleccione **Mostrar informe**.

Ver informes de Remote Access

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación, seleccione **Informes > Remote Access** y luego seleccione uno de los siguientes informes:

- Uso de la computadora
- Informe de CSR
- Seguimiento informático

Paso 2 Especifique los criterios de búsqueda y luego seleccione **Mostrar informe**.

Ver informes de Support Center

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Support Center** y luego seleccione uno de los siguientes informes:
- Herramientas de consultas de sesiones
 - Volumen de llamadas
 - Actividad de CSR
 - URL de referencia
 - Cola de asignación
- Paso 2** Especifique los criterios de búsqueda y luego seleccione **Mostrar informe**.
-

Ver informes de Access Anywhere

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Access Anywhere**.
- Paso 2** Seleccione las fechas de inicio y finalización del informe.
Se dispone únicamente de datos de las sesiones celebradas hasta tres meses antes de la fecha actual.
- Paso 3** De la lista desplegable **Ordenar resultados por**, elija los criterios de orden de clasificación para el informe. Puede ordenarlas por el nombre de la computadora, dirección IP de cliente, fecha, hora de inicio de sesión, hora de finalización de sesión o duración de la sesión.
- Paso 4** Seleccione **Mostrar informe**.
- Paso 5** Para exportar el informe en formato CSV a fin de importarlo a una hoja de cálculo u otro programa, seleccione **Exportar informe**. Si desea imprimir el informe, seleccione **Formato para imprimir**.
-

Ver informes de WebACD

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > WebACD** y luego seleccione uno de los siguientes informes:
- Herramientas de consultas de sesiones

- Volumen de llamadas
- Actividad de CSR
- URL de referencia
- Cola de asignación

Paso 2 Especifique los criterios de búsqueda y luego seleccione **Mostrar informe**.

Ver reuniones en Informe de reuniones en curso

Procedimiento

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



CAPÍTULO 25

Administrar informes para Event Center

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

Personalizar informes de la consola de Event Center

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Event Center** y luego seleccione **Plantillas de informe**.
- Paso 2** En la columna **Acción**, seleccione **Editar** para la plantilla de informes que desea personalizar.
- Paso 3** Si corresponde, seleccione el **Subtipo** de informe.
La lista desplegable **Subtipo** aparece solamente para informes en la categoría **Descarga de grabaciones, usuarios inscriptos y asistentes**.
- Paso 4** Seleccione los campos deseados según el tipo de informe que está creando y luego seleccione **Siguiente**.
Elimine campos innecesarios de las plantillas de informe de la consola para mejorar el rendimiento.
- Paso 5** (Opcional) Cambie el orden de los campos que contiene el informe.
- a) En la casilla **Orden de campos**, seleccione un campo que desee mover. El cuadro **Orden de campos** contiene todos los campos, con excepción del que seleccionó en la lista desplegable **Ordenar por**.
 - b) Para hacer que un campo aparezca a la izquierda de otro campo en el informe, seleccione **Arriba**. Para hacer que un campo aparezca a la derecha de otro campo en el informe, seleccione **Abajo**.
- Paso 6** Seleccione **Guardar**.
-

Crear un informe nuevo de Event Center

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Informes > Event Center**.
- Paso 2** Seleccione **Crear nuevo informe**.
- Paso 3** En el campo **Nombre del informe**, introduzca un nombre para el nuevo informe.
- Paso 4** En el campo **Descripción**, introduzca una descripción para el nuevo informe.
- Paso 5** De la lista desplegable **Categoría de informe**, seleccione el tipo de informe. Si elige el tipo **Descarga de grabaciones, usuarios inscriptos y asistentes**, aparece la lista desplegable **Subtipo**.
- Paso 6** De la lista desplegable **Subtipo**, seleccione un subtipo para el informe.
- Paso 7** Seleccione el tipo de eventos para mostrar—**Eventos planificados** o **Eventos llevados a cabo**.
- Paso 8** Marque las casillas de verificación para los campos que desea que aparezcan en el informe y luego seleccione **Siguiente**.
- Paso 9** De la lista desplegable **Ordenar por**, elija el método de clasificación para el informe.
- Paso 10** (Opcional) Cambie el orden de los campos que contiene el informe.
- En la casilla **Orden de campos**, seleccione un campo que desee mover. El cuadro **Orden de campos** contiene todos los campos, con excepción del que seleccionó en la lista desplegable **Ordenar por**.
 - Para hacer que un campo aparezca a la izquierda de otro campo en el informe, seleccione **Arriba**. Para hacer que un campo aparezca a la derecha de otro campo en el informe, seleccione **Abajo**.
- Paso 11** (Opcional) Busque una instancia específica para incluir en su informe.
- Introduzca un **Nombre del evento** o un **Nombre del programa**.
 - Introduzca un **Nombre de usuario**.
 - Especifique un intervalo de fechas.
- Paso 12** Seleccione **Guardar**.
-

Abrir un informe de Event Center guardado

Procedimiento

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

Descargar informes de Event Center

Procedimiento

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

Editar un informe de Event Center guardado

Procedimiento

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

c) Especifique un intervalo de fechas.

Paso 8 Seleccione **Guardar**.

Eliminar informes de Event Center

Procedimiento

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

Paso 2 En la sección **Informes guardados**, en la columna **Nombre de informe**, seleccione la casilla de verificación del informe que desee eliminar. O, para eliminar todos los informes, seleccione **Seleccionar todo**.

Paso 3 Seleccione **Eliminar**.

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



Utilizar características de la Administración del sitio

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

Enviar mensajes de correo electrónico a todos los usuarios

Procedimiento

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

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

Su sitio de servicios WebEx ofrece una cantidad limitada de espacio de almacenamiento para los archivos y las grabaciones de los usuarios. WebEx almacena estos archivos en el área **Mis archivos** de Mi WebEx. Cuando se supera la capacidad para su sitio, los usuarios no pueden almacenar más archivos en el sitio. Puede configurar esta opción para recibir un mensaje de advertencia sobre la capacidad de almacenamiento, la próxima vez que inicie sesión en la Administración del sitio.

Procedimiento

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



PARTE **IV**

Administrar usuarios y organizadores

- [Importación y exportación de usuarios en lote, página 169](#)
- [Administrar cuentas de usuarios, página 173](#)
- [Administrar privilegios de cuentas de usuarios, página 179](#)



Importación y exportación de usuarios en lote

- [Opciones de Importar/Exportar lote de usuarios, página 169](#)
- [Importe cuentas para usuarios de Cisco Unified MeetingPlace, página 169](#)
- [Importar varias cuentas de usuario, página 170](#)
- [Editar varias cuentas de usuario, página 170](#)
- [Estado de la importación o exportación, página 171](#)

Opciones de Importar/Exportar lote de usuarios

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

Opción	Descripción
Importar	Luego de seleccionar un archivo .csv, haga clic en este botón para cargar el archivo a Administración del sitio. Administración del sitio utiliza la información del archivo para crear cuentas de usuario.
Exportar	Seleccione este botón para comenzar a exportar usuarios desde Administración del sitio. Usted recibe una notificación de correo electrónico cuando la solicitud esté completa.
Cancelar	Seleccione este botón para finalizar una tarea de importación o exportación.

Importe cuentas para usuarios de Cisco Unified MeetingPlace

Su implementación de Cisco Unified MeetingPlace puede incluir una integración de servicios de directorio. En este caso, los usuarios de MeetingPlace podrán iniciar sesión en su sitio de WebEx con un inicio de sesión único, desde un sitio de MeetingPlace. La integración de servicios de directorio no requiere la importación de cuentas de usuario.

Si la integración de servicios de directorio está habilitada para su sitio, no cree ni actualice cuentas de usuario. Siga todas las instrucciones proporcionadas para su implementación.

En los sitios que no tienen habilitada la integración de servicios de directorio, puede importar cuentas de usuario de MeetingPlace en el sitio de Cisco Unified MeetingPlace. Puede importar cuentas de usuario una vez que haya exportado las cuentas de MeetingPlace en un archivo de valores separados por comas (.csv) o en un archivo de texto (.txt).

Importar varias cuentas de usuario

Puede usar un proceso por lotes para agregar varias cuentas de usuario. Primero, utilice un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel, para crear un archivo CSV (valores separados por comas). Este archivo debe contener la información de las cuentas de usuario que desea importar en WebEx. Para los usuarios de Cisco Unified MeetingPlace, también puede importar un archivo de texto (.txt) exportado de MeetingPlace.



Nota

- Si especifica incorrectamente alguna cuenta de usuario, Administración del sitio no puede crear esas cuentas. Administración del sitio genera una lista de cuentas que no pudo crear y la causa de cada error.
- Si Administración del sitio informa errores, descargue el archivo a su computadora, corrija los errores, borre la última columna con la etiqueta **Comentarios** y cargue nuevamente el archivo.
- Después de cargar el archivo CSV, puede cambiar la información editando las cuentas en Administración del sitio.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Importar/Exportar usuarios**.
- Paso 2** Seleccione el **Delimitador** como **Tabulación** o **Coma** para el formato del archivo que importará.
- Paso 3** Seleccione **Importar**.
- Paso 4** (Opcional) Para obtener instrucciones detalladas para crear un archivo CSV, seleccione **Formato de archivo CSV para cuentas de usuario**. Este tema contiene instrucciones que puede usar para agregar simultáneamente varias cuentas de usuario a su sitio de servicios WebEx.
- Paso 5** Seleccione **Examinar**, seleccione el archivo CSV (.csv) que contiene la información de la cuenta de usuario y luego seleccione **Abrir**.
- Paso 6** Seleccione **Importar**.
- Paso 7** Usted recibe una notificación de correo electrónico cuando se finalice la solicitud. Seleccione el enlace de la notificación por correo electrónico, y lea y compruebe detenidamente la información.

Editar varias cuentas de usuario

Puede importar un archivo CSV (de valores separados por comas) con nueva información de cuenta para editar varias cuentas de usuario al mismo tiempo. Exporta la información de las cuentas de usuario a un archivo CSV, luego usará un programa de hojas de cálculo como Microsoft Excel para editar la información. Luego de realizar todos los cambios, usted importa el archivo CSV de nuevo en WebEx.

**Nota**

- Si especifica incorrectamente alguna cuenta de usuario, Administración del sitio no puede crear esas cuentas. Administración del sitio genera una lista de cuentas que no pudo crear y la causa de cada error.
- Si Administración del sitio informa errores, descargue el archivo a su computadora, corrija los errores, borre la última columna con la etiqueta **Comentarios** y cargue nuevamente el archivo.
- Después de cargar el archivo CSV, puede cambiar la información editando las cuentas en Administración del sitio.
- Si crea nuevos usuarios a través del proceso de importación, puede usar "****" para generar una nueva contraseña aleatoria o una contraseña válida. Las contraseñas deben cumplir con los criterios de contraseña y las opciones de contraseña especificados en la configuración del sitio. No puede dejar el campo de contraseña en blanco. Si utiliza "****", los usuarios deben cambiar la contraseña aleatoria la primera vez que se conectan.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Importar/Exportar usuarios**.
- Paso 2** Seleccione **Exportar**.
La página se actualiza con el mensaje de que recibe la solicitud de exportación por lotes. Usted recibe una notificación de correo electrónico cuando la solicitud esté completa.
- Paso 3** Seleccione **Aceptar**.
La página se actualiza para mostrar el estado de la tarea de exportación y el número de solicitud para el trabajo. Puede detener la exportación seleccionando **Cancelar**.
- Paso 4** En la página **Importar/Exportar usuarios** o en la notificación por correo electrónico, seleccione **Descargar archivo csv exportado**, y luego seleccione **Guardar**.
- Paso 5** Diríjase a la ubicación, en la que desea guardar el archivo, introduzca un nombre para el archivo, y luego seleccione **Guardar**.
- Paso 6** Una vez que finaliza la descarga, en la ventana **Descargar un archivo CSV**, seleccione **Cerrar ventana**.
- Paso 7** Utilice un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel, para editar el archivo.
- Paso 8** En la página **Importar/Exportar usuarios**, haga clic en **Importar**.
- Paso 9** Seleccione **Examinar**, diríjase al archivo CSV, y luego seleccione **Abrir**.
- Paso 10** Seleccione el tipo de **Delimitador**.
- Paso 11** Seleccione **Importar**.
- Paso 12** Lea detenidamente la información de la tabla para comprobar que la haya especificado correctamente, y luego haga clic en **Aceptar**.
-

Estado de la importación o exportación

La importación o exportación por lotes puede llevar mucho tiempo. Una página de resumen de exportación o importación muestra el estado de la importación o exportación. Tenga en cuenta que los trabajos de lote

ubicados en una cola se ejecutan cada 5 minutos aproximadamente. La página se muestra después de que se selecciona el comando de exportación o importación y de que se elige un archivo. Para actualizar la página de estado, seleccione el enlace **Importar/Exportar usuarios** en la barra de navegación. Cuando una tarea de exportación finaliza, la página de estado muestra un enlace para descargar el archivo exportado. La persona que solicitó el trabajo de lote recibe además un mensaje de correo electrónico cuando termina la tarea. El mensaje contiene varios datos importantes:

- Un mensaje de que la solicitud de exportación o importación se completó.
- Un resumen de los resultados.
- Un enlace para descargar el archivo CSV exportado o importado en sí, si la operación se realizó correctamente.
- Un enlace para ver el registro de errores, si lo hay, de la tarea.



Nota

- Si la solicitud de exportación o importación está completa, pero el archivo CSV exportado o el archivo de registro de errores no están listos, aparece un mensaje que indica que su archivo no ha terminado de descargarse. El enlace de descarga no aparecerá.
 - Es posible que las importaciones y exportaciones por lotes no se completen en el orden en el que se ejecutaron.
-



CAPÍTULO 28

Administrar cuentas de usuarios

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

Tipos de cuentas de usuario

Existen pocos tipos de cuentas de usuario, y cada uno les permite a los usuarios realizar diferentes acciones:

Tipo de cuentas de usuario	Descripción
Organizador	Permite a los usuarios organizar sesiones de WebEx.
Administrador del sitio	Permite a los usuarios organizar sesiones y utilizar la Administración del sitio.
Administrador del sitio: solo visualización	Permite a los usuarios ver, pero no cambiar, la información en la Administración del sitio.
Solo asistente	Permite a los usuarios iniciar sesión en su WebEx para asistir a reuniones, mantener un perfil personal y ver la lista de reuniones. Nota: Los asistentes no necesitan cuentas de asistente para asistir a sesiones de WebEx, a menos que el organizador así lo requiera.

Si en su contrato de WebEx se proporciona la opción de licencias concurrentes, puede agregar cualquier cantidad de cuentas de usuario. Su contrato limita la cantidad de usuarios que pueden organizar o asistir a sesiones simultáneamente. Si tiene preguntas sobre las licencias concurrentes, comuníquese con su administrador de cuenta de WebEx.

Si su organización ha habilitado la opción de inscripción de cuenta, los usuarios pueden solicitar nuevas cuentas completando un formulario de inscripción de cuenta en su sitio de servicios WebEx.

Si habilita la característica, los usuarios pueden solicitar cuentas en su sitio de WebEx.

También puede agregar cuentas de uno o varios usuarios desde Administración del sitio.

Permitir que los usuarios soliciten cuentas desde el sitio

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

- Exigir la aprobación del administrador del sitio para todas las solicitudes de cuenta (todas las solicitudes se colocan en una cola para que usted las acepte o las rechace).
- Aceptar o rechazar automáticamente solicitudes de registro de determinados dominios de Internet.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Configuración > Configuración del sitio común > Opciones**.
- Paso 2** Desplácese hacia abajo hasta **Configuración de solicitud de servicio** y seleccione **Permitir que los usuarios soliciten servicios adicionales**.
- Paso 3** Si desea que todas las solicitudes se aprueben automáticamente, seleccione **Aprobar o rechazar automáticamente solicitudes de cuenta de organizador**.
- Paso 4** Para que las solicitudes se coloquen en una cola para su aprobación, seleccione **Admin. del sitio aprobará manualmente las solicitudes de cuenta de organizador**.
- Paso 5** En **Exigir para inscripción de cuenta**, seleccione cada tipo de información que los usuarios deben proporcionar para enviar el formulario de inscripción de cuenta.
- Paso 6** Seleccione **Actualizar**.
-

Aceptar o rechazar solicitudes de cuentas

Si el sitio de servicios WebEx de su organización incluye la función de inscripción de cuenta, utilice este procedimiento para aceptar o rechazar las solicitudes de cuenta.

Cuando los usuarios solicitan cuentas nuevas, pueden pasar hasta dos días para que se le otorgue al usuario acceso a su sitio. Si el usuario necesita acceso inmediatamente después de que usted acepta la solicitud de registro, edite la cuenta del usuario, especifique una contraseña y proporciónesela al nuevo usuario.

Procedimiento

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

- Paso 3** Para aceptar una o más solicitudes de inscripción, seleccione la casilla de verificación de cada solicitud de inscripción que desea aceptar, luego seleccione **Aceptar**.
- Paso 4** Para rechazar una o más solicitudes de inscripción, seleccione la casilla de verificación de cada solicitud de registro que desea rechazar y luego seleccione **Rechazar**.
Administración del sitio envía un mensaje de correo electrónico a la persona que solicitó la cuenta indicando si se aceptó o rechazó la cuenta.
-

Agregar una cuenta de usuario

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Agregar usuario**.
- Paso 2** En la página **Agregar usuario**, seleccione el tipo de cuenta que desea crear:
- **Organizador:** Los usuarios pueden organizar sesiones de WebEx.
 - **Administrador del sitio:** Los usuarios pueden organizar sesiones y utilizar la Administración del sitio.
 - **Administrador del sitio – solo visualización:** Los usuarios pueden ver, pero no cambiar, la información en la Administración del sitio.
 - **Solo asistente:** Los usuarios pueden iniciar sesión en su WebEx para asistir a reuniones, mantener un perfil personal y ver la lista de reuniones.
- Nota** Los asistentes no necesitan cuentas de asistente para asistir a sesiones de WebEx, a menos que el organizador así lo requiera.
- Paso 3** En la sección **Información de cuenta**, introduzca el nombre y la información del correo electrónico del usuario.
- Paso 4** Cree una contraseña que cumpla con la configuración de criterios de contraseña para el sitio e introdúzcala.
- Paso 5** Seleccione un idioma y una zona horaria predeterminados para el usuario.
- Paso 6** Seleccione los privilegios que desea habilitar para el usuario.
- Paso 7** En la sección **Información de contacto**, introduzca los números de teléfono de la oficina, el teléfono móvil y el teléfono alternativo, y la información de la dirección.
- a) Seleccione la casilla de verificación **Devolución de llamada** para habilitar la devolución de llamada a cada número de teléfono.
 - b) Seleccione **Autenticación de llamada entrante** para exigir la autenticación de llamada entrante para los asistentes.
- Paso 8** Seleccione **Agregar**.
-

Editar una cuenta de usuario individual

Para los usuarios de Cisco Unified MeetingPlace, si la integración de servicios del directorio está habilitada para su sitio, no actualice las cuentas de usuario. Siga todas las instrucciones proporcionadas para su implementación.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.
 - Paso 2** Utilice la característica Buscar o Índice para encontrar la cuenta del usuario.
 - Paso 3** (Opcional) Para activar o desactivar una cuenta de usuario, marque o desmarque **Activa** junto a la cuenta y luego seleccione **Enviar**.
 - Paso 4** (Opcional) Para cambiar los tipos de reunión que el usuario puede organizar, marque o desmarque las casillas junto a la cuenta en la columna **Tipo de sesión** y luego seleccione **Enviar**.
 - Paso 5** Para editar los detalles de la cuenta de usuario, seleccione el nombre de la cuenta.
 - Paso 6** En la página **Editar usuario**, cambie la información de la cuenta o la configuración y luego seleccione **Actualizar**.
-

Activar y desactivar cuentas de usuario

Puede desactivar temporalmente cuentas de usuario y volver a activarlas en cualquier momento. Mientras la cuenta está desactivada, el usuario no puede organizar sesiones de WebEx. Además, las sesiones desactivadas de un organizador no se pueden iniciar.

No puede eliminar una cuenta de usuario de su sitio de servicios WebEx a través de Administración de sitio. Sin embargo, puede cambiar la información de la cuenta, incluidos el nombre de usuario y la contraseña, y asignarla a otro usuario.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de navegación izquierda, seleccione **Usuarios > Editar usuario**.
 - Paso 2** Busque la cuenta de usuario.
 - Paso 3** Para activar o desactivar una cuenta de usuario, marque o desmarque **Activa** junto a la cuenta y luego seleccione **Enviar**.
 - Paso 4** Seleccione **Enviar**.
-

Aceptar o rechazar solicitudes de contraseñas

Si los usuarios olvidan sus contraseñas, y usted habilitó la opción Ayuda para conexión, pueden solicitarlas desde la página de conexión. Utilice este procedimiento para aceptar o rechazar solicitudes de contraseña.

Procedimiento

Paso 1 En la barra de navegación izquierda, seleccione **Información del sitio**.

Paso 2 En la página **Información del sitio**, seleccione el enlace **Nuevas solicitudes de contraseñas**. Este enlace aparece solo si uno o más usuarios han solicitado contraseñas.

Paso 3 Marque la casilla junto a la solicitud, luego seleccione **Aceptar** o **Rechazar**.

Consejo Para ver información detallada sobre un usuario que solicita una contraseña, seleccione el nombre del usuario.

Para cada solicitud de contraseña, Administración del sitio envía un mensaje de correo electrónico a la persona que solicitó la contraseña para indicar el estado de la solicitud.



CAPÍTULO 29

Administrar privilegios de cuentas de usuarios

- [Privilegios de usuario, página 179](#)
- [Establecer privilegios de cuentas de usuario, página 181](#)
- [Establecer privilegios para cuentas individuales, página 181](#)
- [Habilitar una sala personal para un usuario, página 182](#)
- [Cambiar la URL para la Sala personal de un usuario, página 182](#)

Privilegios de usuario

Privilegio	Descripción
Servicio	Servicios de WebEx como Meeting Center, Training Center y otros.
Tipo de sesión permitido	Un paquete predefinido de características y opciones.
Seguridad	Configure condiciones para restablecer contraseñas y bloquear cuentas.
Editor de grabaciones	Seleccione esta opción para permitir que los usuarios editen grabaciones de las sesiones de Cisco WebEx.
Vídeo de alta calidad	Habilite la configuración de video. El video de alta calidad debe estar habilitado para poder activar el video de alta definición.
Sala personal <i>(solo Meeting Center)</i>	Habilite Sala personal, cuando esté disponible en el sitio.
Sala de reuniones de colaboración <i>(solo Meeting Center)</i>	Habilite Salas de reuniones de colaboración (CMR), cuando esté disponible en el sitio. Cuando CMR esté habilitado para el usuario, también se puede habilitar una Sala personal.

Privilegio	Descripción
Meeting Center	Si se ofrece para su sitio la opción de integración de Cisco Unified MeetingPlace con la opción de nodo de WebEx para MCS, seleccione Permitir asistentes externos para dar a este usuario la opción de invitar asistentes ubicados en la Internet pública cuando planifica una reunión. Si no selecciona esta opción, los asistentes que entren en la reunión solo podrán ser de la misma red interna.
Training Center	Si habilitó Training Center para este usuario y la opción Laboratorio de prácticas está habilitada para su sitio, seleccione Administración de laboratorios de prácticas para hacer que este usuario sea un administrador del laboratorio.
Event Center	Si habilitó Event Center para este usuario, seleccione Optimizar ancho de banda... para optimizar el ancho de banda para los asistentes en la misma red.
Privilegio de telefonía	Seleccione los tipos de opciones de teleconferencia que desea que el usuario pueda seleccionar al planificar sesiones, que incluyen teleconferencia con llamada y con devolución de llamada, y voz sobre IP integrada.
Difusión por Web	Seleccione el tipo de difusión por Web que desea habilitar, privilegio de cuenta Básica y de Administrador del sitio.
Mi WebEX	Seleccione cada tipo de página Mi WebEx que desee habilitar para este usuario. También introduzca la cantidad de espacio de almacenamiento de archivos y grabaciones, y computadoras adicionales que desee asignar a este usuario.
Remote Support	Si habilitó Remote Support para este usuario, indique: <ul style="list-style-type: none"> • La vista y los colores predeterminados para la consola de este usuario. • Si desea que la sesión del usuario se grabe automáticamente, elija Grabación basada en red (NBR) o Guardar grabación en computadora local, y especifique una ubicación.
Remote Access	Si habilitó Remote Access para este usuario, indique: <ul style="list-style-type: none"> • Las computadoras asignadas al usuario. • La vista y los colores predeterminados para la consola de este usuario. • Si desea que la sesión del usuario se grabe automáticamente, elija Grabación basada en red (NBR) o Guardar grabación en computadora local, y especifique una ubicación.
System Management	Habilite System Management, y vea y edite perfiles.
Service Desk	Habilite Service Desk, y vea y edite funciones.

Privilegio	Descripción
Preferencias de WebACD	<p>Si habilitó WebACD para este usuario, indique si el usuario es un agente, un administrador o ambos. Para reparar una cola Devolverme la llamada, este usuario debe tener privilegios de telefonía. Para seleccionar colas y asignarlas al usuario, seleccione Seleccionar colas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agente y la cantidad de sesiones simultáneas que el agente puede manejar. • Un agente y si el agente puede aceptar solicitudes entrantes de Remote Support. • Un agente y si el agente puede asignar automáticamente todas o determinadas colas de Remote Support. • Un administrador y qué agentes y colas puede supervisar el administrador. • Un administrador y si el administrador puede asignar automáticamente todas o determinadas colas de Remote Support. • Un administrador y si el administrador puede asignar automáticamente todos los agentes de Remote Support.

Establecer privilegios de cuentas de usuario

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

- Los tipos de reuniones que un usuario puede organizar en su sitio de servicios WebEx. Los tipos de reuniones determinan qué características puede utilizar un usuario en su sitio.
- Si un usuario puede utilizar las características Estándar o Pro de Mi WebEx.
- Los servicios de audio conferencia que puede utilizar un usuario durante una reunión o una sesión de capacitación.

Puede cambiar los privilegios para todas las cuentas de usuario simultáneamente o solo para cuentas de usuario específicas.

Establecer privilegios para cuentas individuales

Procedimiento

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

Habilitar una sala personal para un usuario

Este procedimiento es para Meeting Center únicamente.



Nota También se puede habilitar una sala personal para un usuario al crear una cuenta.

Procedimiento

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

Cambiar la URL para la Sala personal de un usuario

Puede cambiar la URL para la Sala personal de un usuario existente.

Procedimiento

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



PARTE **V**

Información de referencia

- [Referencia de formato de archivo CSV, página 185](#)
- [Variables de plantillas de correo electrónico, página 217](#)
- [Utilice etiquetas y atributos HTML seguros, página 235](#)



Referencia de formato de archivo CSV

- [Formato de archivo CSV para cuentas de usuario, página 185](#)
- [Crear una plantilla de archivo CSV, página 186](#)
- [Campos de información de la cuenta, página 187](#)
- [Formato de archivo CSV para contactos, página 208](#)
- [Crear una plantilla de archivo CSV, página 209](#)
- [Campos de información de contacto, página 210](#)
- [Formato de archivo CSV para valores de código de seguimiento, página 211](#)
- [Zonas horarias, página 212](#)

Formato de archivo CSV para cuentas de usuario

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

Notas y consideraciones

- Antes de que importe datos de cuentas de usuario en un archivo CSV, cree un archivo de copia de seguridad de sus cuentas de usuario existentes exportando los datos.
- Todas las exportaciones (informes, usuarios, contactos) se exportan en formato de texto delimitado por tabulaciones Unicode (UTF-16LE). Todas las importaciones son compatibles con CSV (para datos en inglés únicamente) y texto delimitado por tabulaciones Unicode (para datos que no estén en inglés y para datos en idiomas combinados).
- Un archivo CSV debe contener encabezados de columna en la parte superior del archivo. Al crear un archivo CSV con un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel, asegúrese de que los encabezados de las columnas estén en la primera fila de la hoja de cálculo. Los encabezados de columna deben aparecer exactamente como se especificaron en **Campos de información de cuenta** a continuación.

- Hay determinada información de cuentas que es obligatoria, como se especifica en **Campos de información de cuenta** a continuación. Incluya todos los encabezados de las columnas de los campos obligatorios.



Nota Cisco no recomienda eliminar ningún campo del archivo .csv antes de importar. Si el campo no necesita cambios, deje el campo vacío y se conservarán los valores existentes.

- Para garantizar que su archivo CSV contenga todos los encabezados de columna obligatorios, en el formato correcto, WebEx recomienda con insistencia que cree una plantilla de archivo CSV.
- Los campos de información de la cuenta de un archivo CSV no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Por ende, usted puede escribir los valores en mayúsculas o minúsculas, o en una combinación de ambas. Sin embargo, los valores que aparecen en el perfil de usuario en su sitio, como el nombre del usuario, aparecen como los haya escrito en el archivo CSV. Por otra parte, los usuarios deben escribir sus contraseñas predeterminadas exactamente como usted las especificó en el archivo CSV para iniciar sesión en la cuenta.
- Consulte **Campos de información de la cuenta** a continuación para conocer el formato correcto de la información de la cuenta del usuario.
- Cuando termine de especificar la información de la cuenta del usuario, asegúrese de guardar el archivo de hoja de cálculo como archivo CSV.
- Si especifica algún dato para una cuenta de usuario de manera incorrecta, la Administración del sitio no puede crear esa cuenta. En ese caso, la Administración del sitio genera una lista de registros de las cuentas que no pudo crear, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo con estos registros en su computadora para su información o para corregir los errores directamente en ese archivo.
- Si después de cargar un archivo CSV, desea cambiar información que especificó para una o más cuentas de usuario, puede editar las cuentas de forma individual con la opción **Administración del sitio > Editar lista de usuarios**. También puede comunicarse con el administrador de la cuenta de WebEx para obtener ayuda.

Crear una plantilla de archivo CSV

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de navegación, en **Administrar usuarios**, seleccione **Importar/Exportar usuarios**.
 - Paso 2** En la página Importar/Exportar lote de usuarios, seleccione **Exportar**. Aparece un mensaje para confirmar que su solicitud ha sido recibida. Recibe una notificación por correo electrónico cuando el proceso de exportación haya concluido.
 - Paso 3** A través del enlace incluido en la notificación por correo electrónico, abra el archivo que contenga los datos que exportó en un programa de hoja de cálculo, como Excel.
 - Paso 4** Si desea agregar únicamente cuentas de usuario nuevas, elimine todo dato de la cuenta que contenga el archivo exportado. La eliminación de estos datos no afecta las cuentas existentes cuando carga el archivo CSV en la Administración del sitio.
-

Campos de información de la cuenta

Campo	Descripción
UserID	<p>(Obligatorio) Indica un número de identificación que la base de datos de WebEx de la Administración del sitio genera automáticamente para la cuenta.</p> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si agrega una cuenta nueva, no proporcione ninguna información en esta columna. La Administración del sitio genera este número después de que usted carga el archivo CSV. La Administración del sitio exige que este campo esté vacío para crear una cuenta nueva. • Si edita una cuenta existente, no elimine ni modifique este número. Si modifica el número de una cuenta existente, la Administración del sitio crea una cuenta de usuario nueva usando los datos de la cuenta de esa fila. No obstante, si una cuenta de su sitio ya tiene los datos de cuenta necesarios, como un nombre de usuario o una dirección de correo electrónico, Administración del sitio no puede crear la cuenta nueva. <p>Si el campo se deja vacío, se agregará un nuevo usuario y se generará un UserID (ID de usuario) automáticamente.</p>
Active	<p>(Obligatorio) Especifica si una cuenta de usuario está activa o inactiva, es decir, si el usuario puede organizar reuniones, sesiones de capacitación, sesiones de soporte o eventos de WebEx, según el tipo de sitio. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: la cuenta del usuario está activa. • N: la cuenta del usuario está inactiva. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>
FirstName	<p>(Obligatorio) Especifica el nombre del usuario a quien pertenece esta cuenta.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se solicita el nombre.</p>
LastName	<p>(Obligatorio) Especifica el apellido del usuario a quien pertenece esta cuenta.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se solicita el apellido.</p>
Username	<p>(Obligatorio) Especifica el identificador que el usuario a quien pertenece esta cuenta utiliza para iniciar sesión en el servicio de WebEx de su organización. Los nombres de usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben ser únicos. • Pueden constar de un máximo de 64 caracteres. <p>Importante WebEx le recomienda que no cree nombres de usuario con espacios o signos de puntuación, con excepción de guiones bajos, guiones y puntos.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se solicita el nombre de usuario.</p>

Campo	Descripción
Password	<p>(Obligatorio) Especifica la contraseña de la cuenta. Las contraseñas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben contener al menos cuatro caracteres. • Pueden constar de un máximo de 32 caracteres. • Distinguen entre mayúsculas y minúsculas: los usuarios deben escribir sus contraseñas exactamente como usted la especificó en este campo. • Puede ser "****", lo que le indica al Administrador del sitio que no debe cambiar la contraseña de una cuenta existente. • Cree una contraseña aleatoria nueva para una cuenta nueva. En este caso, si usa la opción "Exigir contraseña estricta...", la contraseña nueva no cumple con los criterios de contraseña, y el usuario debe cambiarla la primera vez que se inicie sesión. <p>Importante Si, en la página Configuración del sitio para Común, seleccionó la opción Exigir contraseña estricta para nuevas cuentas de usuario, y utiliza un archivo CSV para crear nuevas cuentas de usuario, debe especificar una contraseña predeterminada para cada cuenta que cumpla con los criterios de contraseña estricta que usted haya especificado.</p> <p>Las contraseñas importadas a un archivo CSV se pueden cambiar si los criterios de contraseña establecidos en las opciones de Seguridad del sitio son correctos.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se genera una contraseña temporal automáticamente.</p>
Email	<p>(Obligatorio) Especifica la dirección de correo electrónico del usuario. La dirección de correo electrónico de un usuario debe ser única.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se solicita una dirección de correo electrónico.</p>

Campo	Descripción
Language	<p>(Opcional) Especifica el idioma que está seleccionado de manera predeterminada en la página Preferencias del usuario. Esta opción determina el idioma en el que aparecerá el texto para el usuario de su sitio web de servicio de reuniones. Según los idiomas que sean compatibles con su sitio, este campo contiene uno de los siguientes valores numéricos, cada uno de los cuales corresponde a un idioma. El nombre corto figura junto al nombre del idioma.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es el idioma predeterminado del sitio.</p> <p>Zona: ID</p> <p>EE. UU.: 0</p> <p>Australia: 1</p> <p>Canadá: 2</p> <p>Canadá francófona: 3</p> <p>China: 4</p> <p>Francia: 5</p> <p>Alemania: 6</p> <p>Hong Kong: 7</p> <p>Italia: 8</p> <p>Japón: 9</p> <p>Corea: 10</p> <p>Nueva Zelanda: 11</p> <p>España: 12</p> <p>Suecia: 13</p> <p>Suiza: 14</p> <p>Taiwán: 15</p> <p>Reino Unido: 16</p> <p>México: 17</p> <p>Argentina: 18</p> <p>Chile: 19</p> <p>Colombia: 20</p> <p>Venezuela: 21</p> <p>Brasil: 22</p> <p>Portugal: 23</p>

Campo	Descripción
	<p>Idioma: ID</p> <p>Inglés: en-us Chino simplificado: zh-cn Chino tradicional: zh-tw Japonés: jp Coreano: ko Francés: fr Alemán: de Italiano: it Español castellano: es-me Español latinoamericano: es-sp Sueco: sw Holandés: nl Portugués: pt-br Ruso: ru</p>

Campo	Descripción
HostPrivilege	<p>(Opcional) Especifica el tipo de cuenta que el usuario tiene. Este campo puede contener los siguientes tipos de cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HOST: especifica que el usuario tiene una cuenta de organizador. El usuario puede iniciar sesión en el servicio de WebEx de su organización para organizar reuniones. • ADMN: especifica que el usuario tiene una cuenta de administrador del sitio. El usuario puede iniciar sesión en el servicio de WebEx de su organización para organizar reuniones y usar Administración del sitio para administrar su servicio de WebEx. <p>Importante Un administrador del sitio puede administrar cuentas de usuario, procesar solicitudes de inscripción y especificar preferencias para el servicio de WebEx de su organización. Por este motivo, WebEx recomienda que su organización solo tenga una o dos cuentas de administrador del sitio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADMV: especifica que el usuario tiene una cuenta de administrador del sitio de solo visualización. El usuario puede iniciar sesión en el servicio de WebEx de su organización para organizar reuniones y usar Administración del sitio para ver información de cuentas de usuario, solicitudes de inscripción, configuración y preferencias de WebEx, e informes de uso de reuniones. No obstante, un administrador del sitio con privilegios de solo visualización no puede cambiar la configuración ni la información de las cuentas de usuario del servicio de WebEx de su organización. • ATTND: especifica que el usuario tiene una cuenta de asistente. El usuario puede iniciar sesión en el servicio de WebEx para ver una lista de las reuniones a las que está invitado y para asistir a reuniones que exigen una cuenta en el sitio. El usuario también puede tener un perfil de usuario. Sin embargo, no puede organizar reuniones en su sitio. <p>Nota: La siguiente información en el archivo CSV corresponde a las cuentas de asistente. Si proporciona alguna otra información en el archivo CSV, Administración del sitio la ignora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la cuenta del usuario está activa o inactiva • Nombre • Apellido • Contraseña • Dirección de correo electrónico <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será HOST.</p>

Campo	Descripción
MeetingPrivilege	<p>(Opcional) Especifica los tipos de reuniones que el usuario puede organizar. Este campo puede contener uno o más códigos, con hasta tres dígitos, que indican los tipos de reunión que el usuario puede organizar.</p> <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none">• Para obtener un código válido para este campo, consulte los valores del índice en Índice para los tipos de sesión listados en la página de inicio de Administración del sitio. No obstante, si su sitio incluye el tipo de reunión de Access Anywhere, no escriba su código en este campo.• Si el código contiene ceros a la izquierda, no es necesario que los escriba. Por ejemplo, si el código del tipo de reunión es 004, escriba solamente el dígito 4 en este campo.• Puede especificar varios tipos de reuniones para una cuenta de usuario, si su organización tiene las licencias pertinentes. Para especificar varios tipos de servicios, sepárelos con comas, pero sin espacios; por ejemplo: 15.10• Si tiene preguntas sobre los tipos de reunión que su organización ha adquirido, comuníquese con el administrador de la cuenta de WebEx. <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>

Campo	Descripción
TelephonyPrivilege	

Campo	Descripción
	<p>(Opcional) Especifica los tipos de servicios de teleconferencia que el usuario puede usar al organizar una sesión. Este campo puede contener uno o más de los siguientes valores para una cuenta, según los servicios de teleconferencia que sean compatibles con el servicio de WebEx de su organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIN: teleconferencia de llamada entrante. Especifica que el usuario puede organizar sesiones en que los asistentes pueden llamar a un número de teléfono para entrar en una teleconferencia. • TOLL: teleconferencia con número de llamada entrante gratuito. Especifica que el usuario puede organizar sesiones en que los asistentes pueden llamar a un número de teléfono gratuito para entrar en una teleconferencia. • CLBK: teleconferencia de devolución de llamada. Especifica que el usuario puede organizar sesiones en que los asistentes reciben una llamada telefónica del servicio de WebEx para entrar en una teleconferencia. Cada asistente llama primero a un número de teléfono y luego cuelga. El servicio llama posteriormente al número de teléfono del asistente. • INTL: teleconferencia de devolución de llamada internacional. Especifica que el usuario puede organizar reuniones o sesiones de capacitación en que los asistentes reciben una llamada telefónica internacional del servicio de WebEx para entrar en una teleconferencia. • VoIP: teléfono Internet. Especifica que el usuario puede organizar sesiones que incluyen una conferencia con teléfono Internet (voz sobre IP). • ILCI: números de llamada entrante internacional. Especifica que el usuario puede organizar sesiones en que los asistentes de otros países pueden llamar a un número de teléfono local para entrar en una teleconferencia. • SELT: ubicación de la teleconferencia. Especifica que el usuario puede seleccionar la ubicación del puente de telefonía que usará para la teleconferencia. Disponible únicamente si su servicio de WebEx se ofrece con varias ubicaciones de puente. • MPCLIN: teleconferencia con llamada entrante para Cisco Unified MeetingPlace (utilizada para actualizar los privilegios de audio de MeetingPlace). Especifica que el usuario puede organizar sesiones en que los asistentes pueden llamar a un número de teléfono para entrar en una teleconferencia. • MPCLBK: teleconferencia con devolución de llamada para Cisco Unified MeetingPlace (utilizada para actualizar los privilegios de audio de MeetingPlace). Especifica que el usuario puede organizar sesiones en que los asistentes reciben una llamada telefónica del servicio de WebEx para entrar en una teleconferencia. Cada asistente llama primero a un número de teléfono y luego cuelga. El servicio llama posteriormente al número de teléfono del asistente. Si MPCLBK es compatible, MPCLIN debe ser compatible. • MPINTL: teleconferencia con devolución de llamada internacional para Cisco Unified MeetingPlace (utilizada para actualizar los privilegios de audio de MeetingPlace). Especifica que el usuario puede organizar reuniones o sesiones de capacitación en que los asistentes reciben una llamada telefónica internacional del servicio de WebEx para entrar en una teleconferencia. <p>Nota Usted puede especificar varios tipos de teleconferencias para cualquier cuenta de usuario, si su organización ha adquirido las opciones correspondientes. Para especificar varios tipos de teleconferencias, sepárelos con comas, sin espacios; por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIN,CLBK,VOIP • Si el campo TelephonyPrivilege se deja en blanco, se activan todos los privilegios de

Campo	Descripción
	<p>telefonía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para determinar qué servicios de teleconferencia son compatibles con su organización, consulte la página de inicio de Administración del sitio. <p>Si el campo se deja vacío, todos los privilegios de telefonía compatibles con el sitio se asignan al usuario.</p>
GeneralPriv	<p>(Opcional) Especifica los privilegios generales que el usuario tiene en el sitio de servicios WebEx. Este campo puede contener el siguiente valor:</p> <p>BADM: especifica que el usuario es un administrador de facturación. El usuario puede acceder a los informes de facturación desde WebEx en Mi WebEx. Corresponde únicamente a los sitios de servicios WebEx que tienen la opción de Administrador de facturación.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>
EditorPrivilege	<p>Ya no es compatible. Este campo se debe configurar como vacío, y debe ignorarse en el archivo de exportación.</p>
TCPrivilege	<p>(Opcional) Disponible para los sitios de Training Center únicamente. Especifica los privilegios que el usuario tiene para Training Center. Este campo puede contener el siguiente valor:</p> <p>HOLA: especifica que el usuario puede usar la opción Laboratorio de prácticas para las sesiones de capacitación.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>
SaCPrivilege	<p>Ya no es compatible. Este campo se debe configurar como vacío, y debe ignorarse en el archivo de exportación.</p>
SaCProducts	<p>Ya no es compatible. Este campo se debe configurar como vacío, y debe ignorarse en el archivo de exportación.</p>
SaCSJMEDesc	<p>Ya no es compatible. Este campo se debe configurar como vacío, y debe ignorarse en el archivo de exportación.</p>
SaCSIsMgr	<p>Ya no es compatible. Este campo se debe configurar como vacío, y debe ignorarse en el archivo de exportación.</p>
SCOptions	<p>(Opcional) Disponible para los sitios de Support Center únicamente. Especifica qué opciones de Remote Support pueden usar los usuarios. Usted puede especificar el siguiente valor en este campo:</p> <p>AREC: grabación automática. Especifica que Remote Support grabará automáticamente la sesión de soporte que el usuario dirige.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>

Campo	Descripción
SCShareView	<p>(Opcional) Disponible para los sitios de Support Center únicamente. Para una sesión de Remote Support, especifica cómo se muestra de manera predeterminada una aplicación o un escritorio compartidos en la pantalla del cliente y el representante. Usted puede especificar los siguientes valores en este campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FSSF: pantalla completa; ajuste a escala. Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o representante de soporte, y que el tamaño de la aplicación o del escritorio se ajusta a la pantalla completa en su totalidad. • FS: pantalla completa. Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o representante de soporte, pero que el tamaño de la aplicación o del escritorio no se ajusta a la pantalla completa en su totalidad. • WSF: ventana; ajuste a escala. Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en una ventana de la pantalla del cliente o representante de soporte, y que el tamaño de la aplicación o del escritorio se ajusta a la ventana en su totalidad. • WIN: ventana. Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en una ventana de la pantalla del cliente o representante de soporte, pero que el tamaño de la aplicación o del escritorio no se ajusta a la ventana en su totalidad. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será FS.</p>
SCShareColor	<p>(Opcional) Disponible para los sitios de Support Center únicamente. Para una sesión de Remote Support, especifica el ajuste de color de una aplicación o un escritorio compartidos que se muestra de manera predeterminada en la pantalla del cliente o representante de soporte. Usted puede especificar los siguientes valores en este campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256: 254 colores. Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran con 256 colores en el visor o la pantalla del cliente o representante de soporte. Esta opción requiere menos ancho de banda para compartir aplicaciones o escritorios que la opción Color de alta densidad (16 bits), pero ofrece una menor calidad de imagen. • 16B: Color de alta densidad (16 bits). Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en colores de 16 bits en el visor o la pantalla del cliente o representante de soporte. Esta opción requiere más ancho de banda que la opción de 256 colores, pero ofrece una mejor calidad de imagen. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es 16B.</p>

Campo	Descripción
SCSaveLoc	<p>(Opcional) Disponible para los sitios de Support Center únicamente. Corresponde únicamente si especificó Grabación automática (AREC) para SCOptions para el usuario. Para una sesión de Remote Support, especifica la ubicación en la que la Grabadora de WebEx guarda los archivos de grabaciones. De manera predeterminada, la Grabadora de WebEx guarda todos los archivos de grabaciones en la siguiente ubicación en la computadora del representante de soporte.</p> <p>C:\Mis sesiones_grabadas</p> <p>No obstante, puede especificar cualquier ubicación en la computadora del representante de soporte o en otra computadora de su red, por ejemplo:</p> <p>C:\Grabaciones de sesiones</p> <p>Si no existe la ubicación predeterminada ni la ubicación que usted especifica, Support Center crea las carpetas necesarias.</p> <p>Importante Si especifica una ubicación en una computadora de su red, asegúrese de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La computadora del representante de soporte esté asignada a la unidad de red correcta. • La cuenta de red del representante de soporte tenga acceso a la ubicación. <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>
STOptions	<p>(Opcional) Disponible para los sitios de Support Center con la opción Remote Access únicamente. Corresponde únicamente si especificó Grabación automática (AREC) para STOptions para el usuario. Especifica qué opciones de Remote Access puede usar el usuario. Usted puede especificar el siguiente valor en este campo:</p> <p>AREC: grabación automática. Especifica que Remote Access grabará automáticamente las sesiones de soporte remoto que el usuario dirige.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>

Campo	Descripción
STShareView	<p>(Opcional) Disponible para los sitios de Support Center únicamente. Corresponde únicamente si especificó Grabación automática (AREC) para STOptions para el usuario. Para una sesión de Remote Support, especifica cómo se muestra de manera predeterminada una aplicación o un escritorio compartidos en la pantalla del cliente y el representante. Usted puede especificar los siguientes valores en este campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FSSF: pantalla completa; ajuste a escala. Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o representante de soporte, y que el tamaño de la aplicación o del escritorio se ajusta a la pantalla completa en su totalidad. • FS: pantalla completa. Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en vista de pantalla completa en la pantalla del cliente o representante de soporte, pero que el tamaño de la aplicación o del escritorio no se ajusta a la pantalla completa en su totalidad. • WSF: ventana; ajuste a escala. Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en una ventana de la pantalla del cliente o representante de soporte, y que el tamaño de la aplicación o del escritorio se ajusta a la ventana en su totalidad. • WIN: ventana. Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en una ventana de la pantalla del cliente o representante de soporte, pero que el tamaño de la aplicación o del escritorio no se ajusta a la ventana en su totalidad. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será FS.</p>
STShareColor	<p>(Opcional) Disponible para los sitios de Support Center únicamente. Corresponde únicamente si especificó Grabación automática (AREC) para STOptions para el usuario. Para una sesión de Remote Support, especifica el ajuste de color de una aplicación o un escritorio compartidos que se muestra de manera predeterminada en la pantalla del cliente o representante de soporte. Usted puede especificar los siguientes valores en este campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256: 254 colores. Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran con 256 colores en el visor o la pantalla del cliente o representante de soporte. Esta opción requiere menos ancho de banda para compartir aplicaciones o escritorios que la opción Color de alta densidad (16 bits), pero ofrece una menor calidad de imagen. • 16B: Color de alta densidad (16 bits). Especifica que una aplicación o un escritorio compartidos se muestran en colores de 16 bits en el visor o la pantalla del cliente o representante de soporte. Esta opción requiere más ancho de banda que la opción de 256 colores, pero ofrece una mejor calidad de imagen. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es 16B.</p>

Campo	Descripción
STComputers	<p>(Opcional) Disponible para los sitios de Support Center con la opción Remote Access únicamente. Corresponde únicamente si especificó Grabación automática (AREC) para STOptions para el usuario. Especifica a qué computadoras puede tener acceso remoto el usuario a través de Remote Access. Las computadoras ya deben estar definidas para Remote Access en la Administración del sitio. Escriba los nombres de las computadoras exactamente como figuran en la Administración del sitio.</p> <p>Nota Puede especificar varias computadoras para una cuenta de usuario. Para especificar varias computadoras, sepárelas con comas, sin espacios; por ejemplo: Computadora 1,Computadora 0</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>
STLocations	<p>(Opcional) Disponible para los sitios de Support Center con la opción Remote Access únicamente. Corresponde únicamente si especificó Grabación automática (AREC) para STOptions para el usuario. Especifica la ubicación en la que la Grabadora de WebEx guarda los archivos de grabaciones. De manera predeterminada, la Grabadora de WebEx guarda todos los archivos de grabaciones en la siguiente ubicación en la computadora del representante de soporte.</p> <p>C:\Mis sesiones grabadas</p> <p>No obstante, puede especificar cualquier ubicación en la computadora de un representante de soporte o en otra computadora de su red, por ejemplo: C:\RemoteAccess_Grabaciones.</p> <p>Si no existe la ubicación predeterminada ni la ubicación que usted especifica, Remote Access crea las carpetas necesarias.</p> <p>Importante Si especifica una ubicación en una computadora de su red, asegúrese de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La computadora del representante de soporte esté asignada a la unidad de red correcta. • La cuenta de red del representante de soporte tenga acceso a la ubicación. <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>
TimeZone	<p>(Opcional) Especificar el número de índice de la zona horaria en la que reside el usuario. Si no especifica una zona horaria, la Administración del sitio configura la zona horaria de la cuenta del usuario como la zona horaria de su sitio web del servicio de reuniones. Para ver una lista de las zonas horarias y su número de índice correspondiente, consulte #unique_259.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es la zona horaria predeterminada del sitio.</p>
PhoneCntry	<p>(Opcional) Especificar el número que usted debe marcar para llamar a un usuario que reside en otro país. Este campo debe contener números únicamente.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es 1.</p>
PhoneLocal	<p>(Opcional) Especificar el número de teléfono del usuario. Este campo debe contener números únicamente. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>

Campo	Descripción
PhoneCallin	(Opcional) Especificar el número que el usuario debe usar para realizar una llamada. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es N.
PhoneCallback	(Opcional) Especifica el número al que el usuario desea que lo llamen. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es N.
CellCntry	(Opcional) Especificar el número que usted debe marcar para llamar a un usuario que reside en otro país. Este campo debe contener números únicamente. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es 1.
CellLocal	(Opcional) Especifica el número de teléfono móvil que el usuario debe usar para realizar una llamada. Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.
CellCallin	(Opcional) Especifica el número de teléfono móvil del usuario al que este desea que lo llamen. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es N.
CellCallback	(Opcional) Especifica la extensión del número de teléfono móvil del usuario. Este campo debe contener números únicamente. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es N.
AP1Cntry, AP2Cntry	(Opcional) Especificar el número que usted debe marcar para llamar a un usuario que reside en otro país. Este campo debe contener números únicamente. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es 1.
AP1Local, AP2Local	(Opcional) Especifica el número de avisador del usuario. Este campo debe contener números únicamente. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos. Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.
AP1Callin, AP2Callin	(Opcional) Especifica el número de avisador que el usuario debe usar para realizar una llamada. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es N.
AP1Callback, AP2Callback	(Opcional) Especifica el número de avisador del usuario al que este desea que lo llamen. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es N.
Pin	(Opcional) Especifica el número de identificación personal del usuario. Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.
Address1	(Opcional) Especifica la dirección de notificación de facturas del usuario. Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.
Address2	(Opcional) Especifica información adicional sobre la dirección de notificación de facturas del usuario, si es necesario. Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.

Campo	Descripción
City	(Opcional) Especifica la ciudad en la que reside el contacto. Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.
State/Province	(Opcional) Especifica el estado o la provincia en que reside el usuario. Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.
Zip/Postal	(Opcional) Especifica el código postal de la dirección de notificación de facturas del usuario. Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.
Country/Region	(Opcional) Especifica el país o la región en que reside el usuario. Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.
MyWebEx	<p>(Opcional) Si su sitio incluye la opción Mi WebEx, especifique el tipo de privilegio de Mi WebEx asignado a la cuenta. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • STD: especifica que la cuenta de usuario tiene el privilegio Estándar de Mi WebEx. • PRO: especifica que la cuenta de usuario tiene el privilegio Pro de Mi WebEx. • N: si su sitio no incluye la opción Mi WebEx, especifique este valor para cada cuenta de usuario. <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de cuentas para la que puede especificar el valor PRO depende de la cantidad de licencias Pro de Mi WebEx disponibles para su sitio. Para determinar el número de licencias Pro de Mi WebEx disponibles para asignar a cuentas de usuario, consulte la página Agregar usuario o Editar usuario en Administración del sitio. • Si, al especificar los privilegios de Mi WebEx, supera la cantidad de licencias para su sitio, la Administración del sitio no podrá crear ni actualizar todas las cuentas para las que se haya especificado PRO. Por ejemplo, si su sitio tiene 10 licencias Pro de Mi WebEx y usted especifica PRO para 20 cuentas, la Administración del sitio importará la información de la cuenta únicamente de las primeras 10 cuentas para las que haya especificado PRO. • Si su sitio incluye la opción Mi WebEx, asegúrese de especificar STD o PRO para cada cuenta. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es PRO.</p>
MyContacts	<p>(Opcional) Si su sitio tiene la opción Mi WebEx, especifica si el usuario puede acceder a la libreta de direcciones y mantenerla desde el área Mi WebEx que el usuario tiene en el sitio. La libreta de direcciones contiene la libreta de direcciones de su empresa, si tiene una, y permite que el usuario mantenga una lista de contactos personales. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que Mis contactos está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite al usuario acceder a una libreta de direcciones personal y mantenerla. • N: especifica que Mis contactos no está disponible en el área Mi WebEx del usuario. No obstante, el usuario aún puede acceder a su libreta de direcciones personal, a través de las opciones de la página Planificar una reunión. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>

Campo	Descripción
MyProfile	<p>(Opcional) Si su sitio incluye la opción Mi WebEx, especifica si el usuario puede acceder a su perfil de usuario desde el área Mi WebEx que el usuario tiene en el sitio. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que Mi perfil está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite al usuario acceder a su perfil de usuario y mantenerlo. • N: especifica que Mi perfil no está disponible en el área Mi WebEx del usuario. No obstante, el usuario aún puede acceder a su perfil de usuario seleccionando el enlace Mi perfil en la barra de navegación. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>
MyMeetings	<p>(Opcional) Si su sitio incluye la opción Mi WebEx, especifica si el usuario puede usar su área Mi WebEx en el sitio para acceder a una lista de reuniones que haya planificado y mantenerla. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que Mis reuniones está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite al usuario acceder a una lista de reuniones planificadas y mantenerla. • N: especifica que Mis reuniones no está disponible en el área Mi WebEx del usuario. No obstante, el usuario aún puede acceder a una lista de reuniones planificadas y mantenerla, seleccionando el enlace Mis reuniones en la barra de navegación. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>
MyWorkspaces	<p>(Opcional) Especifica el uso de Mi área de trabajo en Mi WebEx.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>
MyRecordings	<p>(Opcional) Corresponde únicamente a las cuentas de un sitio de Training Center para las que ha especificado PRO en el campo Mi WebEx. Especifica si el usuario puede publicar sesiones de capacitación grabadas en el sitio. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que Mis grabaciones o Mis grabaciones de capacitación (en Enterprise Edition) está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite al usuario publicar grabaciones en el sitio. • N: especifica que Mis grabaciones o Mis grabaciones de capacitación (en Enterprise Edition) no está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que impide que el usuario publique grabaciones en el sitio. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>
MyFolders	<p>(Opcional) Si su sitio incluye la opción Mi WebEx, especifica si el usuario puede almacenar archivos en carpetas personales en el sitio. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que el botón Mis carpetas aparece en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite que el usuario almacene archivos en el sitio. • N: especifica que el botón Mis carpetas no aparece en el área Mi WebEx del usuario, lo que impide que el usuario almacene archivos en el sitio. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>

Campo	Descripción
MyReports	<p>(Opcional) Corresponde únicamente a las cuentas de un sitio de Training Center para las que ha especificado PRO en el campo Mi WebEx. Especifica si el usuario puede generar informes con datos sobre las sesiones de capacitación que organizó y las computadoras a las que accedió de forma remota con Access Anywhere. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que Mis informes está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite que el usuario genere informes en el sitio. • N: especifica que Mis informes no está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que impide que el usuario genere informes en el sitio. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>
AccessAnywhere	<p>(Opcional) Corresponde únicamente a las cuentas para las que usted ha especificado PRO en el campo MyWebEx. Especifica si el usuario puede configurar computadoras remotas y acceder a ellas a través de Access Anywhere. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que Mis computadoras está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite que el usuario configure computadoras remotas en el sitio. • N: especifica que Mis computadoras no está disponible en el área Mi WebEx del usuario, lo que impide que el usuario configure computadoras remotas en el sitio. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>
WebcastVideo	<p>(Opcional) Permite que los usuarios de Event Center transmitan vídeo.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>
WebcastAdmin	<p>(Opcional) Indica si el usuario actual es un Presentador o Administrador de difusión por Web. Si la opción está marcada, el usuario es un Administrador.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>
WebcastBasic	<p>(Opcional) Permite que los usuarios de Event Center transmitan audio y presentaciones en línea.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>
DefaultTPSessionType	<p>(Opcional) Especifica el tipo de sesión de TelePresence predeterminado, como se establece en la página Preferencias del usuario.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor es el tipo de sesión que sea compatible con TelePresence con el ID del tipo de reunión mínimo.</p>
MeetingAssist	<p>(Opcional) Especifica si los servicios de Ayuda para reuniones están disponibles para los usuarios.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor es 0.</p>
SupportCET	<p>Ya no es compatible. Este campo se debe configurar como vacío, y debe ignorarse en el archivo de exportación.</p>

Campo	Descripción
SupportCMR	<p>(Opcional) Especifica si las Salas de reuniones de colaboración (nube de CMR) están disponibles para sus usuarios (Meeting Center únicamente).</p> <ul style="list-style-type: none"> • -1.958333333 Especifica que la Nube de CMR está disponible para el usuario. • -2 Especifica que la Nube de CMR no está disponible para el usuario. <p>Si se deja el campo vacío, el valor se definirá en 0 de manera predeterminada.</p>
SupportPR	<p>(Opcional) Especifica si la Sala personal está disponible para sus usuarios (Meeting Center únicamente).</p> <ul style="list-style-type: none"> • -1.958333333 Especifica que el usuario recibirá una Sala personal. • -2 Especifica que el usuario no recibirá una Sala personal. <p>Si se deja el campo vacío, el valor se definirá en 0 de manera predeterminada.</p>
SupportHQV	<p>(Opcional) Especifica si el vídeo de alta calidad está disponible para sus usuarios (Meeting Center, Event Center y Training Center únicamente).</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>
SupportHDV	<p>(Opcional) Especifica si el vídeo de alta definición está disponible para sus usuarios (Meeting Center y Training Center únicamente).</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>
SupportCascading	<p>(Opcional) Especifica si la optimización de ancho de banda de descarga está habilitada para sus usuarios de Event Center. La optimización de ancho de banda permite la transmisión de tráfico a otros clientes de la misma subred.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es N.</p>
Custom1-8	<p>(Opcional) Si los códigos de seguimiento están habilitados en su sitio, se puede cambiar el nombre de los campos según se desee para realizar un seguimiento de la información. De forma predeterminada, los primeros cuatro campos se denominan Grupo, Departamento, Proyecto y Otros. El primer código de seguimiento se utilizará para la facturación.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>
MyPMR	<p>Nota Esta opción ya no está disponible. Utilice SupportPR cuando desee determinar los ajustes de Salas personales para sus usuarios.</p>
OneClickSetup	<p>(Opcional) Especifica si el usuario puede usar la opción Un clic.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es N.</p>

Campo	Descripción
AdditionalStorage	<p>(Opcional) Corresponde únicamente a las cuentas para las que usted ha especificado PRO en el campo MyWebEx y Y en el campo MyFolders. Especifica la cantidad de megabytes (MB) de espacio de almacenamiento adicional que desea asignar al usuario para almacenar archivos en el sitio. Escriba solamente números en este campo. Si no desea asignar espacio de almacenamiento adicional a una cuenta de usuario, deje este campo en blanco.</p> <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cantidad total de espacio de almacenamiento adicional está determinada en el contrato del servicio de reuniones de su organización. Para determinar la cantidad de espacio de almacenamiento adicional disponible para asignar a cuentas de usuario, consulte la página Agregar usuario o Editar usuario en la Administración del sitio. • Según la manera en que WebEx haya configurado su sitio, si supera la cantidad total de espacio de almacenamiento adicional en el sitio, es posible que la Administración del sitio no pueda crear ni actualizar todas las cuentas a las que usted haya asignado almacenamiento adicional. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es 0.</p>
AdditionalComputers	<p>(Opcional) Corresponde únicamente a las cuentas para las cuales haya especificado PRO en el campo MyWebEx y Y en el campo AccessAnywhere. Especifica la cantidad de computadoras adicionales que usted desea que el usuario pueda configurar para Access Anywhere en el sitio. Escriba solamente números en este campo. Si no desea asignar computadoras adicionales a una cuenta de usuario, puede dejar este campo en blanco.</p> <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cantidad total de computadoras adicionales está determinada en el contrato del servicio de reuniones de su organización. Para determinar la cantidad de computadoras adicionales disponibles para asignar a cuentas de usuario, consulte la página Agregar usuario o Editar usuario en la Administración del sitio. <p>Según la manera en que WebEx haya configurado su sitio, si supera la cantidad total de computadoras adicionales en el sitio, es posible que la Administración del sitio no pueda crear ni actualizar todas las cuentas a las que haya asignado computadoras adicionales.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es 0.</p>
EventDocument	<p>(Opcional) Para los sitios de Enterprise Edition con Event Center. Especifica si el usuario puede almacenar eventos grabados en el sitio. Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que la página Eventos grabados aparece en el área Mi WebEx del usuario, lo que permite que el usuario almacene eventos grabados en el sitio. • N: especifica que la página Eventos grabados no aparece en el área Mi WebEx del usuario, lo que impide que el usuario almacene eventos grabados en el sitio. <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>

Campo	Descripción
TeleAcct1 - TeleAcct1	<p>(Opcional) Estos campos contienen datos solamente si su sitio ofrece a los usuarios cuentas de teleconferencias personales a través de la opción de cuentas de teleconferencias o la interfaz API de telefonía de WebEx.</p> <p>Precaución No agregue ni edite datos en estos campos. Si exporta datos de cuentas de usuario, estos campos se llenan con los números de teleconferencia de las cuentas de teleconferencias personales del usuario. El servidor de telefonía proporciona estos números al usuario cuando este agrega una cuenta de teleconferencia personal desde la página Mi perfil.</p> <p>Si el campo se deja vacío, se conserva toda la información.</p>
TeleconLocation	<p>(Opcional) Reservado para los socios proveedores de servicios de audio conferencia de WebEx.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>
SendWelcomeEmail	<p>(Opcional) Especifica si su sitio envía automáticamente un mensaje de correo electrónico de bienvenida al usuario cuando usted crea la cuenta.</p> <p>Si su sitio tiene la opción de plantillas de correo electrónico, puede editar la plantilla para el mensaje de correo electrónico de bienvenida que su servicio de WebEx envía a los usuarios.</p> <p>Este campo puede contener uno de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que el usuario recibe el mensaje de correo electrónico de bienvenida. • N: especifica que el usuario no recibe el mensaje de correo electrónico de bienvenida. <p>Nota Esta opción está desactivada de manera predeterminada en la mayoría de los sitios de WebEx. Si la opción está desactivada, la especificación de un valor en este campo no tiene efecto. Para activar esta opción, comuníquese con su administrador de la cuenta de WebEx.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado será Y.</p>
LabAdmin	<p>(Opcional) Corresponde únicamente a Training Center. Especifica el privilegio en Training Center como administrador del Laboratorio de prácticas.</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es N.</p>
SchedulePermission	<p>(Opcional) Corresponde únicamente a los sitios de Meeting Center, Event Center y Training Center. Especifica los usuarios que pueden planificar sesiones en nombre de este usuario. Puede especificar solamente a aquellos usuarios que tengan cuentas en el mismo sitio de servicios WebEx que este usuario. Para especificar un usuario, escriba la dirección de correo electrónico del usuario exactamente como aparece en la cuenta del usuario.</p> <p>Puede especificar varias direcciones de correo electrónico separándolas con comas y sin espacios; por ejemplo: jsmith@anyco.com,mbartel@anyco.com</p> <p>Si el campo se deja vacío, el valor queda en blanco.</p>

Campo	Descripción
PCNAcc1AutoGenerate	(Opcional) Especifica si usted genera automáticamente un código de acceso. Este campo puede contener uno de los siguientes valores: <ul style="list-style-type: none"> • Y: especifica que el código de acceso se genera automáticamente. • N: especifica que el código de acceso no se genera automáticamente. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.
PCNAcc1TollFreeCallinNum	(Opcional) Especifica el número de llamada entrante gratuito. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.
PCNAcc1TollCallinNum	(Opcional) Especifica el número de llamada pago de copia de seguridad. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.
PCNAcc1ILNum	(Opcional) Especifica que la cuenta de PCN es compatible con la realización de llamada internacional. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.
PCNAcc2AutoGenerate	(Opcional) Especifica si usted genera automáticamente un código de acceso. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.
PCNAcc2TollFreeCallinNum	(Opcional) Especifica el número de llamada entrante gratuito. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.
PCNAcc2TollCallinNum	(Opcional) Especifica el número de llamada pago. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.
PCNAcc2ILNum	(Opcional) Especifica que la cuenta de PCN es compatible con la realización de llamada internacional. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.
PCNAcc3AutoGenerate	(Opcional) Especifica si usted genera automáticamente un código de acceso. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado (Opcional) es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.
PCNAcc3TollFreeCallinNum	(Opcional) Especifica el número de llamada entrante gratuito. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.

Campo	Descripción
PCNAcc3TollCallinNum	(Opcional) Especifica el número de llamada pago de copia de seguridad. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.
PCNAcc3ILNum	(Opcional) Especifica que la cuenta de PCN es compatible con la realización de llamada internacional. Si el campo se deja vacío, el valor predeterminado es Disponible. Si PCN no está activado, el valor queda en blanco.

Formato de archivo CSV para contactos

La siguiente figura es un ejemplo de un archivo de valores separados por comas (CSV) cuyo formato se creó en Microsoft Excel. Debe crear su propia plantilla de archivo CSV específica de la empresa.

Notas y consideraciones

- Antes de importar datos de contactos en un archivo CSV, cree un archivo de copia de seguridad con los datos de sus contactos, si los hubiera, exportando dichos datos.
- Todas las exportaciones (informes, usuarios, contactos) se exportan en formato de texto delimitado por tabulaciones Unicode (UTF-16LE). Todas las importaciones son compatibles con CSV (para datos en inglés únicamente) y texto delimitado por tabulaciones Unicode (para datos que no estén en inglés y para datos en idiomas combinados).
- Un archivo CSV debe contener encabezados de columna en la parte superior del archivo. Al crear un archivo CSV con un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel, asegúrese de que los encabezados de las columnas estén en la primera fila de la hoja de cálculo. Los encabezados de columna deben aparecer exactamente como se especificaron en **Campos de información de contacto a continuación**.
- Hay determinada información de contacto que es obligatoria, como se especifica en **Campos de información de contacto a continuación**. Por consiguiente, debe incluir todos los encabezados de las columnas de los campos obligatorios. No es necesario que incluya los encabezados de columna de los campos opcionales para los que no ofrece información de contacto.
- Para garantizar que su archivo CSV contenga todos los encabezados de columna obligatorios, en el formato correcto, WebEx recomienda con insistencia que cree una plantilla de archivo CSV.
- Los campos de información de contacto de un archivo CSV no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Por ende, usted puede escribir los valores en mayúsculas o minúsculas, o en una combinación de ambas. Sin embargo, los valores que aparecen en la información del contacto en su sitio, como el nombre del contacto, aparecerán como los haya escrito en el archivo CSV.
- Consulte **Campos de información de contacto a continuación** para conocer el formato correcto de la información de contacto.
- Cuando termine de especificar la información de contacto, asegúrese de guardar el archivo de hoja de cálculo como archivo CSV.

- Cuando usted carga un archivo CSV, Administración del sitio muestra una tabla con la información que usted especificó en el archivo. Examine toda la información atentamente y compruebe que sea precisa antes de confirmar que desea cargar el archivo.
- Si especifica algún dato de un contacto de manera incorrecta, Administración del sitio no puede crear ese contacto. En ese caso, Administración del sitio generará una lista de registros de los contactos que no pudo crear, incluida la causa de
- cada error. Puede descargar un archivo con estos registros en su computadora para su información o para corregir los errores directamente en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo que Administración del sitio crea para usted, asegúrese de eliminar la última columna, llamada **Comentarios**, antes de cargar el archivo para crear los contactos restantes.
- Si, después de cargar un archivo CSV, desea modificar información que especificó para uno o más contactos, puede editar los contactos de forma individual a través de Administración del sitio. También puede comunicarse con el administrador de la cuenta de WebEx para obtener ayuda.

Crear una plantilla de archivo CSV

Procedimiento

- Paso 1** Si en su sitio actualmente no existen contactos, agregue manualmente al menos uno.
 - Paso 2** En la barra de navegación, en **Gestionar sitio**, seleccione **Direcciones de la empresa**.
 - Paso 3** En la página Libreta de direcciones de la empresa, seleccione **Exportar**.
 - Paso 4** Abra el archivo que contiene los datos que exportó en un programa de hojas de cálculos, como Excel.
 - Paso 5** Si desea agregar únicamente contactos nuevos, elimine cualquier dato de contacto que contenga el archivo exportado. La eliminación de estos datos no afecta a ningún contacto cuando cargue el archivo CSV en Administración del sitio.
-

Campos de información de contacto

Utilice esta opción...	Para...
UUID	Indicar un número de identificación que Administración del sitio genera automáticamente para el contacto. Importante <ul style="list-style-type: none"> • Si agrega un contacto nuevo, no proporcione ninguna información en esta columna. La Administración del sitio genera este número después de que usted carga el archivo CSV. La Administración del sitio requiere que este campo esté vacío para crear un contacto nuevo. • Si edita un contacto existente, no modifique este número. Si modifica el número de un contacto existente, la Administración del sitio crea un contacto nuevo usando los datos de esa fila. No obstante, si en su sitio ya existen datos obligatorios de contacto, como una dirección de correo electrónico, correspondiente a un contacto, la Administración del sitio no podrá crear el contacto nuevo.
DUID	Indicar un número de identificación que Administración del sitio genera automáticamente para los Miembros distribuidores.
Nombre	(Obligatorio) Especificar el nombre y el apellido del contacto.
Correo electrónico	(Obligatorio) Especificar la dirección de correo electrónico del contacto.
Empresa	(Opcional) Especificar la organización para la que trabaja el contacto.
JobTitle	(Opcional) Especificar el cargo o puesto del contacto en una organización.
URL	(Opcional) Especificar la dirección de la página web del contacto o de la organización a la que pertenece.
OffCntry	(Opcional) Especificar el número que usted debe marcar para llamar a un contacto que reside en otro país. Este campo debe contener números únicamente.
OffLocal	(Opcional) Especifica el número de teléfono del contacto. Este campo debe contener números únicamente. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos.
CellCntry	(Opcional) Especificar el número que usted debe marcar para llamar a un contacto que reside en otro país. Este campo debe contener números únicamente.
CellLocal	(Opcional) Especificar el número de teléfono móvil del contacto. Este campo debe contener números únicamente. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos.
FaxCntry	(Opcional) Especificar el número que usted debe marcar para llamar a la máquina de fax de un contacto que reside en otro país. Este campo debe contener números únicamente.
FaxLocal	(Opcional) Especificar el número de fax del contacto. Este campo debe contener números únicamente. No incluya signos de puntuación, como guiones o puntos.

Utilice esta opción...	Para...
Dirección 1	(Opcional) Especificar la dirección de notificación de facturas del contacto.
Dirección 0	(Opcional) Especificar información adicional sobre la dirección de notificación de facturas del contacto, si es necesario.
Ciudad	(Opcional) Especificar la ciudad en la que reside el contacto.
Estado/Provincia	(Opcional) Especificar el estado o la provincia en que reside el contacto.
Código postal	(Opcional) Especificar el código postal de la dirección de notificación de facturas del contacto.
País	(Opcional) Especificar el país en el que reside el contacto.
Zona horaria	Especificar la zona horaria en la que reside el contacto.
Idioma	Especificar el idioma que utiliza el contacto.
Zona	Especificar la zona del idioma que utiliza el contacto.
UserName	(Opcional) Si este contacto tiene una cuenta para su servicio de WebEx, usted puede incluir el nombre de usuario del contacto en este campo. Los nombres de usuario <ul style="list-style-type: none"> • No pueden incluir espacios ni signos de puntuación, con excepción de guiones bajos, guiones y puntos. • Pueden constar de un máximo de 64 caracteres.
Notas	(Opcional) Especificar cualquier información adicional acerca del contacto.

Formato de archivo CSV para valores de código de seguimiento

El siguiente ejemplo corresponde a un contenido de valores separados por coma (CSV). Debe crear su propia plantilla de archivo CSV específica de la empresa.

Notas y consideraciones

- Un archivo CSV debe contener encabezados de columna en la parte superior del archivo. Al crear un archivo CSV con un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel, asegúrese de que los encabezados de las columnas estén en la primera fila de la hoja de cálculo. Los encabezados de columna deben aparecer exactamente como se especificaron en **Campos de información de valor de código** a continuación.
- Hay determinada información de código de seguimiento que es obligatoria, como se especifica en **Campos de información de valor de código** a continuación. Debe incluir todos los encabezados de columna, independientemente de si su información es opcional, y formatearlos exactamente como se indica.

- Los campos de información de valor de código de un archivo CSV no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Por ende, puede escribir los valores en mayúsculas o minúsculas, o en una combinación de ambas. Sin embargo, los valores que aparecen en la lista de valores de un código de seguimiento en su sitio aparecerán tal como los haya escrito en el archivo CSV.
- Cuando termine de especificar los valores de código, asegúrese de guardar el archivo de hoja de cálculo como archivo CSV (con extensión .csv).
- Cuando usted carga un archivo CSV, Administración del sitio muestra una tabla con la información que usted especificó en el archivo. Examine toda la información atentamente y compruebe que sea precisa antes de confirmar que desea cargar el archivo.
- Si especifica valores de código de forma incorrecta, Administración del sitio no puede agregar esos valores a la lista. En ese caso, Administración del sitio genera una lista de registros de los valores que no pudo agregar, incluida la causa de cada error. Puede descargar un archivo con estos registros en su computadora para su información o para corregir los errores directamente en ese archivo.
- Si corrige los errores directamente en el archivo que Administración del sitio crea para usted, asegúrese de eliminar la última columna, llamada **Comentarios**, antes de cargar el archivo para crear los valores de código restantes.
- Si después de cargar el archivo CSV desea modificar información que especificó para uno o más valores de código, puede editar los valores de forma individual en la página Lista de códigos de seguimiento. También puede comunicarse con el administrador de la cuenta de WebEx para obtener ayuda.

Campos de información de valor de código

Utilice esta opción...	Para...
Índice	(Opcional) Especificar el identificador de base de datos del valor de código de seguimiento. Un valor de índice debe ser un número único del 1 al 500 inclusive. Para evitar los errores que puedan causar los números de índice duplicados, puede dejar esta columna en blanco. Si la columna Índice no contiene valores, Administración del sitio ingresa los valores de código de manera secuencial en la página Lista de códigos de seguimiento.
Activa	(Opcional) Especificar el estado del valor de código de seguimiento. Un valor debe ser Sí o No . Si este valor queda vacío, el estado se establece automáticamente de forma predeterminada en Sí .
Código	(Obligatorio) Especificar el valor del código de seguimiento. Un valor puede contener hasta 128 caracteres e incluir letras, números y caracteres especiales.

Zonas horarias

Las zonas horarias se muestran en un formato fácil de leer. Los elementos del menú se muestran de forma diferente dependiendo de si las zonas horarias están o no en DST (horario de verano). El formato del menú de zonas horarias es el siguiente:

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

Un ejemplo de cómo se muestra el formato de la zona horaria es:

San Francisco (Hora estándar del Pacífico), GMT-08:02

Los detalles de las zonas horarias están listados a continuación.

Índice	GMT	Nombre	Ubicación	Estándar	DST
2	-12 h	Línea de fecha	Islas Marshall		
1	-11 h	Estado Independiente de Samoa	Estado Independiente de Samoa		
0	-10 h	Hawái	Honolulu	Estándar	Verano
1	-9 h	Alaska	Anchorage	Estándar	Verano
4	-8 h	Pacífico	San Francisco	Estándar	Verano
3	-7 h	Montaña	Arizona		
4	-7 h	Montaña	Denver	Estándar	Verano
5	-6 h	Central	Chicago	Estándar	Verano
6	-6 h	México/General	Ciudad de México	Estándar	Verano
7	-6 h	Central	Saskatchewan		
8	-5 h	Sudamérica, zona del Pacífico	Bogotá		
9	-5 h	Este	Nueva York	Estándar	Verano
10	-5 h	Este	Indiana	Estándar	Verano
11	-4 h	Atlántico	Halifax	Estándar	Verano
12	-4 h	Sudamérica, Occidental	Caracas		
13	-3,5 h	Terranova	Terranova	Estándar	Verano
14	-3 h	Sudamérica, Oriental	Brasilia	Estándar	Verano
15	-3 h	Sudamérica, Oriental	Buenos Aires		
16	-2 h	Atlántico Medio	Atlántico Medio	Estándar	Verano
17	-1 h	Azores	Azores		Verano
18	2 h	Greenwich	Casablanca		
19	2 h	Meridiano de Greenwich	Londres		Verano
20	1 h	Europa central	Ámsterdam		Verano

Índice	GMT	Nombre	Ubicación	Estándar	DST
21	1 h	Europa central	París		Verano
23	1 h	Europa central	Berlín		Verano
24	0 h	Europa del Este	Atenas		Verano
26	0 h	Egipto	El Cairo	Estándar	Verano
27	0 h	Sudáfrica	Pretoria		
30	0 h	Europa del Este	Helsinki		Verano
31	0 h	Israel	Tel Aviv	Estándar	Verano
32	1 h	Arabia Saudita	Riad		
33	1 h	Rusia	Moscú	Estándar	Verano
33	1 h	Nairobi	Nairobi		
35	3,5 h	Irán	Teherán		
36	2 h	Árabe	Abu Dabi		
37	2 h	Bakú	Bakú	Estándar	Verano
38	4,5 h	Estado Islámico de Afganistán	Kabul		
39	3 h	Asia Occidental	Ekaterimburgo		
38	3 h	Asia Occidental	Islamabad		
39	5,5 h	India	Bombay		
40	5,5 h	Columbo	Columbo		
41	4 h	Asia Central	Almaty		
42	5 h	Bangkok	Bangkok		
43	6 h	China	Pekín		
44	6 h	Oeste de Australia	Perth	Estándar	Verano
45	6 h	Singapur	Singapur		
46	6 h	Taipéi	Taipéi		

Índice	GMT	Nombre	Ubicación	Estándar	DST
47	7 h	Japón	Tokio		
48	7 h	Corea	Seúl		
49	7 h	Yakutsk	Yakutsk		
50	9,5 h	Australia Central	Adelaida	Estándar	Verano
51	9,5 h	Australia Central	Darwin		
52	8 h	Este de Australia	Brisbane		
53	8 h	Este de Australia	Sidney	Estándar	Verano
54	8 h	Pacífico Occidental	Guam		
55	8 h	Tasmania	Hobart	Estándar	Verano
56	8 h	Vladivostok	Vladivostok	Estándar	Verano
57	9 h	Pacífico Central	Islas Salomón		
58	10 h	Nueva Zelanda	Wellington	Estándar	Verano
59	10 h	Fiyi	Fiyi		
128	1 h	Europa central	Estocolmo		Verano
129	-8 h	México, zona del Pacífico	Tijuana	Estándar	Verano
130	-7 h	México, zona de montañas	Chihuahua	Estándar	Verano
131	-4,5 h	Sudamérica, Occidental	Caracas	Estándar	Verano
132	6 h	Malasia	Kuala Lumpur	Estándar	Verano



CAPÍTULO 31

Variables de plantillas de correo electrónico

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

Variables de plantillas de correo electrónico de Meeting Center

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



Importante

- Si bien algunas variables aparecen en varias plantillas de correo electrónico, cada variable es exclusiva de su propia plantilla. Las variables no se comparten entre plantillas.
- Cada plantilla de correo electrónico contiene su propio conjunto de variables. No se admite copiar y pegar variables entre el asunto y el cuerpo del correo electrónico, o desde una plantilla a otra.

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

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%HostDisclaimer%	Texto de renuncia que se utiliza en el pie de página de las plantillas para los organizadores de la reunión	Varias
%Hostnumber%	Clave de organizador (número) para la reunión	Varias
%HostNumberDes%	Descripción de la clave de organizador de la reunión (número) para el organizador alternativo	Varias
%MeetingDateOrRecurrence%	Fecha de la reunión o información de repetición, si la hay	Invitation to Register for a meeting
%TimeZone%	Zona horaria de la reunión	Varias
%PKIDescription%	Descripción de la infraestructura de clave pública (PKI). Esta variable aparecerá en la plantilla únicamente cuando la opción PKI esté activada para su sitio	Invitation to Register for a meeting
%MeetingInfoURL%	URL con información de la reunión	Varias
%MeetingInfoInOtherTimezone%	Información de la reunión proporcionada en una zona horaria diferente de la zona en que la reunión se planificó originalmente	Varias
%ServiceNameURL%	URL del nombre del servicio (por ej., Meeting Center)	Invitation to Register for a meeting
%HostPhone%	Número de teléfono del usuario que es el organizador	Varias
%PromotionFreeTrialDescription%	Descripción de todo texto promocional para una prueba gratuita de Meeting Center	Varias
%PromotionFreeTrialURL%	URL del texto promocional para la prueba gratuita	Varias
%EmailFooter%	Texto de pie de página personalizable utilizado en todos los correos electrónicos	Varias
%Disclaimer%	Texto de renuncia legal de Cisco WebEx utilizado en el pie de página	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%AttendeeName%	Nombre del asistente a la reunión	Varias
%MeetingTime%	Hora en la que está planificada la reunión	Varias
%MeetingNumber%	Número de identificación asignado a la reunión	Varias
%Meeting Number%	Número de identificación asignado a la reunión	Varias
%MeetingDate%	Fecha en que ocurrirá la reunión	Varias
%MeetingNumberLabel%	Etiqueta de texto que precede a la variable %MeetingNumber% (por ejemplo, "Número de reunión:")	Varias
%MeetingNumberLabelWithValue%	Combinación de una etiqueta de número de reunión y un número de reunión	Varias
%MeetingNumberNS%	Número de identificación asignado a la reunión (sin espacio entre los números)	Varias
%MeetingPasswordLabel%	Etiqueta de texto que precede a la variable %MeetingPassword% (por ejemplo, "Contraseña de la reunión:")	Varias
%MeetingPassword%	Contraseña de la reunión	Varias
%PasswordDesc%	Descripción de cómo usar la contraseña	Varias
%AlternateHostDescription%	Descripción del organizador alternativo de la reunión, si lo hay	Varias
%JoinMeetingTitle4SmartPhone%	Texto del título de la reunión que se muestra en los teléfonos inteligentes	Varias
%TeleconferenceAttendeeDesc%	Descripción de los asistentes que entran en la reunión mediante teleconferencia	Varias
%TeleconferenceInfoAttendeeNN%	Descripción de los asistentes que entran en la reunión mediante una teleconferencia	Varias
%UCFAttendeeVerifyPlayers%	Mensaje que indica que los asistentes deben comprobar la compatibilidad con reproductores multimedia enriquecidos antes de entrar en la reunión	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%Meeting Link%	Enlace a la página de Reunión (desde donde los asistentes entran en la reunión)	Varias
%iPhoneJoinMeetingDesc%	Instrucciones para que los usuarios entren en una reunión desde un iPhone	Varias
%PKI Information%	Descripción sobre la infraestructura de clave pública (PKI). Esta información se presentará cuando la opción PKI se ofrece para su sitio	Varias
%TeleconferenceDesc%	Descripción de la teleconferencia	Varias
%TeleconferencingInfo%	Información sobre la teleconferencia que incluye los números de la teleconferencia, etc.	Varias
%TeleconferenceHostDesc%	Etiqueta de texto que sigue a la información del teléfono	Varias
%TeleconferenceInfoHostNN%	Información del teléfono	Varias
%Recording Disclaimer%	Texto de renuncia legal de Cisco WebEx sobre la realización de una grabación de la reunión	Varias
%UCFHostVerifyPlayers%	Mensaje que indica que los organizadores deben comprobar la compatibilidad con reproductores multimedia enriquecidos antes de entrar en la reunión	Varias
%ConfCallModerator%	Información sobre el moderador de la llamada para la conferencia	Varias
%TeleconferenceInfoAttendee%	Información sobre el asistente de la teleconferencia	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%ConfCallParticipant%	Información sobre el participante de la llamada para la conferencia	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%TeleconferenceInfoHost%	Información sobre el organizador de la teleconferencia	MC Tele MeetingInfo For Host
%iCalendarText%	Información sobre cómo agregar reuniones en iCalendar	Meeting Information Updated

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%DownloadToCalendarLink%	Enlace para descargar la reunión en iCalendar	Meeting Information Updated
%AttendeeJoinSection%	Información sobre los detalles que se deben proporcionar al asistente para que entre en la reunión	Meeting Information Updated
%MeetingManagerSetUpDesc%	Información sobre la configuración del Administrador de reuniones	Meeting Registration Confirmed
%SetupURL%	URL para configurar el Administrador de reuniones	Meeting Registration Confirmed
%DateTime%	Información de fecha y hora de la reunión	Varias
%DateTimeList%	Información de fecha y hora (es decir, planificación) de las reuniones que han sido vueltas a planificar Reuniones que requieren la inscripción obligatoria	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%PhoneContactInfo%	Número de teléfono de contacto del organizador para las reuniones que se han vuelto a planificar	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%ReclaimHostRole%	Texto que describe la clave de organizador, que permite al usuario reclamar la función de organizador	Meeting Scheduled_mp
%ActionOnAudioMeeting%	Describe a un organizador cómo iniciar la parte de audio de la reunión	Varias
%ActionOnAudioMeetingAttendee%	Describe a un asistente cómo entrar en la parte de audio de la reunión	Varias
%TPInformationIcs%	Información de TelePresence	Varias
%JoinByPhoneIcs%	Información de audio para el asistente, incluidos los números de teléfono para sumarse al audio	Varias
%HostMeetingPasswordIcs%	Contraseña para la reunión establecida por el organizador de la reunión. Aparece en la plantilla del organizador	MC MeetingInfo For Host (Herramientas de productividad)
%HostDisclaimerIcs%	Texto de renuncia que se utiliza en el pie de página de las plantillas para los organizadores de la reunión	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%AttendeeJoinByPhoneIcs%	Información del teléfono que se debe marcar para entrar a la reunión. Aparece en la plantilla del asistente	MC MeetingInfo For Attendee (Herramientas de productividad)
%MeetingPasswordIcs%	Contraseña para la reunión establecida por el organizador de la reunión. Aparece en la plantilla del asistente	Varias
%DisclaimerIcs%	Texto de renuncia que se utiliza en el pie de página de las plantillas para los asistentes	Varias
%AlternateHostDescriptionIcs%	Descripción del organizador alternativo de la reunión, si lo hay	MC MeetingInfo For Attendee
%HostNumberDesIcs%	Descripción de la clave de organizador de la reunión (número) para el organizador alternativo	MC MeetingInfo For Attendee

Variables de plantillas de correo electrónico de Enterprise

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

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

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%allocation queue%	Cola de WebACD que se utiliza en la regla de asignación	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Amount%	Costo total de la compra	purchase confirmation
%ApproveURL%	URL para aprobar la solicitud de contraseña	Password Request
%BillingEnd%	Fecha de finalización del período de facturación para la suscripción al servicio	Varias
%ChangePassword%	URL o enlace que permite a los usuarios cambiar sus contraseñas	Forgot Password Request Notification - Change Password

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%CompanyName%	Nombre de la empresa que está suscrita al servicio	Varias
%ConfirmationUrl%	URL o enlace que permite a los usuarios confirmar sus cuentas de WebEx	Require Confirmation Email
%ConfirmWords%	Texto que describe el proceso de confirmación de la cuenta	Require Confirmation Email
%CurrentPath%	URL o enlace que señala la ruta del sistema para el administrador actual del sitio	PE Customize Signup
%DownloadToCalendarURL%	URL o enlace para los usuarios que desean descargar la información de la reunión sin conexión en el formato de calendario que deseen	Varias
%HostEmail%	Dirección de correo electrónico del usuario de Meeting Center	Varias
%FullName%	Nombre completo del usuario de Meeting Center	Access Anywhere Requested
%EndingTime%	Tiempo de finalización de la reunión de pago por uso (como se suministra con la información de facturación después de la reunión)	Varias
%EndTime%	Tiempo de finalización del período de facturación de la suscripción del servicio mensual	PE Credit Card Monthly Invoice
%EntryLinkURL%	URL o enlace que señala el formulario de entrada de WebACD para solicitudes del cliente	Missing WebACD Queue Email
%ErrorCode%	Código de error del evento de enrutamiento de WebACD	WebACD Routing Error Notification Email
%FailedAccountDetail%	Detalles de cuentas que no se cambiaron correctamente durante el evento de administración del sitio	Password Security Enhancements Normal Condition
%URL%	URL que señala un sitio web u otra ubicación	Todas

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

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%Status%	"Estado preliminar del usuario que se inscribió para una cuenta con WebEx. El "Estado" es "Aceptar" o "Rechazar" según los criterios de Aceptación/Rechazo implementados para la característica Inscripción en la Administración del sitio.	Account Signup Notification for Site Admin
%SiteURL%	URL del sitio de servicios WebEx	Account Signup Notification for Site Admin
%HostName%	Nombre completo del organizador de la reunión	Account Signup Notification for Site Admin, varias plantillas
%StatusAction%	Medida que debe tomar Administración del sitio conforme a la solicitud del usuario de una cuenta de WebEx, ya sea "Aceptar" o "Rechazar"	Account Signup Notification for Site Admin
%SiteHomePageURL%	URL de la página de inicio del sitio de servicios WebEx	Account Signup Notification for Site Admin
%Subject%	Texto que se utilizará en la línea del asunto	Varias
%TeleconferencingInfo%	Información de teleconferencia proporcionada a los usuarios No es configurable	Varias
%Meeting Password%	Contraseña para la reunión establecida por el organizador de la reunión	Varias
%SiteBrandName%:	"URL del sitio de servicios WebEx del cliente, por ejemplo: ""http://customer.webex.com""	Automated Responses to Users
%AccountPassword%	Contraseña de la cuenta de WebEx del cliente	Automated Responses to Users
%BrandName%	"Nombre personalizado del sitio de servicios WebEx del cliente, por ejemplo: ""customer.webex.com""	Automated Responses to Users
%TechSupportEmailAddress%	Dirección de correo electrónico personalizable de soporte técnico de WebEx	Automated Responses to Users
%ServiceName%	"Nombre personalizable del servicio de WebEx (p. ej.: Meeting Center, Training Center, Support Center, etc.)"	Varias

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

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%MeetingDateOrRecurrence%	Fecha de la reunión o información de repetición de la reunión	Varias
%MeetingTime%	Hora en la que está planificada la reunión	Varias
%TimeZone%	Zona horaria donde está planificada la reunión. El organizador de la reunión puede configurar la zona horaria.	Varias
%iCalendarText%	Instrucciones de texto para descargar la versión iCal de la información de la reunión	Varias
%DownloadToCalendarLink%	URL para los usuarios que desean descargar información de la reunión sin conexión en el formato de calendario que deseen. Esta opción es necesaria para usar iCal con Lotus Notes	Varias
%CreditCardLastFourDigits%	Últimos cuatro dígitos de la tarjeta de crédito del cliente registrados	Credit card declined for PPU Retries
%SiteAdminName%	Nombre del administrador del sitio de servicios WebEx	"Deactivated Account Notice, varias"
%DeactivatedNumber%	Cantidad de días durante los que la cuenta estuvo inactiva	Deactivated Account Notice
%UserList%	Lista de cuentas de usuario en el sitio de servicios WebEx que fueron desactivadas	"Deactivated Account Notice, varias"
%SiteID%	ID numérico único del sitio (esta información se envía a Administración del sitio)	Email Notification for failed Critical job
%DomainID%	Dominio donde se ofrece el sitio.	Email Notification for failed Critical job
%JobID%	ID de tarea (representará el ID de la tarea crítica que tuvo un error)	Email Notification for failed Critical job
%JobType%	Tipo de tarea (indica el tipo de tarea crítica que tuvo un error: importar o exportar)	Email Notification for failed Critical job
%ErrorMessage%	Mensaje de error que explica la naturaleza del error de la tarea	Email Notification for failed Critical job
%Request%	Nombre de la solicitud	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%Request_Status%	Estado de la solicitud	Varias
%ExportStatusPageURL%	“URL de la página de estado de la exportación. Muestra el estado de una solicitud: En la cola, En curso, Cancelada o Finalizada”	Export Finished Or Aborted Notification
%ExportFileName%	Nombre del archivo exportado	Export Finished Or Aborted Notification
%SubmitDate%	Fecha en la que se envió la solicitud	Varias
%SubmitTime%	Hora en la que se envió la solicitud	Varias
%RequestEnd%	"Estado de la solicitud de importación o exportación. Según la solicitud, pueden mostrarse los siguientes estados:	Varias
%FinishDate%	Fecha en la que se terminó de procesar la solicitud enviada	Varias
%FinishTime%	Hora en que se terminó de procesar la solicitud enviada	Varias
%TotalCount%	Número total de registros recuperados	Varias
%FailCount%	Número total de los registros que no pudieron recuperarse	Varias
%DownloadCscFileURL%	Texto y URL para descargar el archivo de exportación	Varias
%DownloadErrorLogURL%	Texto y URL para descargar el registro de errores de importación o exportación	Varias
%AdminName%	Nombre del administrador del sitio de servicios WebEx	Varias
%ConfID%	ID numérico único de la conferencia en este sitio	Varias
%ConfName%	Nombre (tema) de la conferencia	Varias
%Date%	Fecha en que se proporcionaron los comentarios	Varias
%Setup%	Texto configurable para pedir los comentarios del usuario sobre la facilidad de la configuración de la reunión	"Feedback To Host One, varias"

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%Reliability%	Texto configurable para pedir los comentarios del usuario sobre la confiabilidad de la reunión	"Feedback To Host One, varias"
%Performance%	Texto configurable para pedir los comentarios del usuario sobre el rendimiento de la reunión	"Feedback To Host One, varias"
%Comments%	Texto configurable para pedir comentarios adicionales al usuario/organizador	"Feedback To Host One, varias"
%Profile%	Perfil de usuario	"Feedback To Host One, varias"
%ServerName%	Nombre del servidor donde se organizó la reunión	"Feedback To Host One, varias"
%MeetingNumber%	Número de ID asignado a la reunión	Varias
%Meeting Number%	Número de ID asignado a la reunión	Audio Only For Host (Herramientas de productividad)
%MeetingCost%	Costo (sin impuestos) de la reunión de pago por uso	Varias
%MeetingDate%	Fecha en la que ocurrirá la reunión	Varias
%MonthlyFee%	Costo mensual (sin impuestos) para el servicio	PE Credit Card Monthly Invoice
%N%	Cantidad de días antes de que caduque la contraseña temporal (como se suministra con la solicitud de cambio de contraseña)	Reset password
%NewEmail%	Dirección de correo electrónico de la cuenta de WebEx después de cambiar la dirección de correo electrónico	WebEx Account Change Confirmation
%NO%	Porcentaje del espacio de almacenamiento de grabación total que permanece disponible para el sitio	Media Storage Capacity Warning
%OldEmail%	Dirección de correo electrónico de la cuenta de WebEx antes de cambiar la dirección de correo electrónico	WebEx Account Change Confirmation
%OptionName%	Nombre de la opción que cambió el administrador del sitio	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%PassWord%	Contraseña de la cuenta de WebEx del cliente	PE Account Activation
%PasswordOrLink%	Contraseña o enlace a la contraseña (suministrado después del restablecimiento de la contraseña)	Reset password
%PaymentURL%	URL o enlace que permite al cliente comprar o extender la suscripción al servicio	Varias
%PeopleMinutes%	Tiempo de asistencia combinado de todos los asistentes a la reunión de pago por uso	Varias
%percentage%	Porcentaje de llamadas asignadas a la cola de WebACD	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Personalized Message%	Mensaje que el organizador puede personalizar e incluir cuando comparte grabaciones	Share Recordings
%ProductivityToolBenefit%	Texto que describe los beneficios de las Herramientas de productividad de WebEx	Varias
%ReactivateActMsg%	Instrucciones sobre cómo reactivar la cuenta de WebEx bloqueada	Locked Out Account Notice
%recursive sub-queue%	La subcola asignó una asignación recursiva mediante la regla de error de asignación	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Email%	Dirección de correo electrónico	Varias
%Content%	Comentarios enviados por un usuario como parte de los comentarios acerca de un servicio (al grupo de soporte del servicio)	Varias
%ServiceType%	El tipo de servicio de WebEx	Varias
%SiteAdminHomePageURL%	URL o enlace a la página de inicio de la Administración del sitio	Request for Service Privileges
%StartingTime%	Tiempo de inicio de la reunión de pago por ver (como se suministra con la información de facturación después de la reunión)	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%StartTime%	Tiempo de inicio del período de facturación de la suscripción del servicio mensual	PE Credit Card Monthly Invoice
%SubAmount%	Costo subtotal (sin impuestos) de la compra	purchase confirmation
%subtype%	Tipo de suscripción relacionado con la cuenta nueva	Varias
%SuccessCount%	Cantidad de cuentas que se cambiaron correctamente durante el evento de la administración del sitio	Password Security Enhancements Normal Condition
%SupportEmail%	Dirección de correo electrónico del soporte técnico para el servicio de WebEx	Varias
%SupportPhone%	Número de teléfono del soporte técnico para el servicio de WebEx	Varias
%ServiceNameURL%	"URL del nombre del servicio (p. ej.: MC, SC, TC, etc.)"	Varias
%SiteAdminEmail%	Dirección de correo electrónico del Administrador del sitio	Varias
%SiteAdminPhoneContactInfo%	Número de teléfono del Administrador del sitio	Varias
%ImportStatusPageURL%	"URL de la página de estado de la importación. Muestra el estado de una solicitud de importación: pendiente, en la cola, cancelada o finalizada"	Import Finished Or Aborted Notification
%ImportFileName%	Nombre del archivo para el que se realizó una solicitud de importación	Import Finished Or Aborted Notification
%NewSuccessCountAdded%	Muestra el número de nuevos registros agregados correctamente (indica una importación satisfactoria)	"Import Finished Or Aborted Notification, varias"
%NewSuccessCountUpdated%	Muestra el número de registros actualizados correctamente (indica que la base de datos se actualizó correctamente con los registros importados)	"Import Finished Or Aborted Notification, varias"
%CallInPhoneNumber%	Número de teléfono al que los invitados deben llamar para entrar en la reunión	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%CustomerName%	Nombre del cliente de WebEx	Varias
%DateTime%	Fecha y hora en que se colocó en cola una solicitud de soporte	Varias
%QueueName%	Nombre de la cola para atender mensajes/solicitudes de soporte del cliente	"Leave Message Email, varias"
%WaitTime_Tsh%	Tiempo de espera estimado para que un CSR (representante de servicio al cliente) procese y resuelva la solicitud	"Leave Message Email, varias"
%CSRs%	Nombres de los representantes de servicio al cliente	"Leave Message Email, varias"
%CustomerEmail%	Dirección de correo electrónico del cliente	"Leave Message Email, varias"
%CustomerPhone%	Número de teléfono del cliente	"Leave Message Email, varias"
%Question%	Pregunta formulada por el cliente	"Leave Message Email, varias"
%FailedNumber%	Cantidad de intentos de conexión fallidos de un usuario de WebEx	"Locked Out Account Notice, varias"
%ScheduledMeeting%	Indica si el usuario tiene reuniones planificadas	"Locked Out Account Notice, varias"
%Tax%	Costo de los impuestos por ventas de la compra	Varias
%TeleconferenceCost%	Costo de la parte de teleconferencia de la reunión de pago por uso	Varias
%TeleconferenceName%	Nombre asignado a la teleconferencia por el organizador	Varias
%TeleconferencingMinutes%	Cantidad de minutos de teleconferencia que se utiliza en la reunión de pago por ver	Varias
%TotalCost%	Costo total de la reunión de pago por ver, incluidos los costos de impuestos de la reunión, la teleconferencia y las ventas	Varias
%TrialEnd%	Fecha de finalización de la suscripción de prueba al servicio de WebEx	Varias

Variable	Descripción	Plantillas utilizadas
%UserEmail%	Dirección de correo electrónico de la cuenta de WebEx	Varias
%UserInfomation%	Información provista por el usuario durante una nueva solicitud de cuenta de WebEx	PE Customize Signup
%WaitTime_Not%	Cantidad de tiempo en que la solicitud esperó en cola antes de que se disparara la notificación	Wait Notification Email



Utilice etiquetas y atributos HTML seguros

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

Utilice etiquetas y atributos HTML seguros

Cisco WebEx le permite utilizar códigos HTML para personalizar el marcado. Por ejemplo: al personalizar su sitio, como la barra de navegación izquierda o las plantillas de correo electrónico. Las etiquetas y los atributos HTML no seguros, así como el código JavaScript, no son compatibles.

El código HTML solo será compatible con los siguientes atributos y etiquetas HTML seguros, y propiedades de CSS. En los campos de URL solo se pueden ingresar las URL válidas en las que se utilicen los protocolos admitidos incluidos en la siguiente tabla.

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

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