

Remote Support

Guía del usuari



Copyright

© 1997–2012 Cisco y/o sus filiales. Todos los derechos reservados. WEBEX, CISCO, Cisco WebEx, y los logotipos de CISCO y Cisco WebEx son marcas registradas o marcas comerciales de Cisco y/o sus entidades afiliadas en los Estados Unidos y en otros países. Las marcas comerciales de terceros son propiedad de sus respectivos propietarios.

Usuarios finales del Gobierno de los Estados Unidos. La Documentación y los Servicios relacionados se consideran "elementos comerciales", tal como dicho término se define en la Normativa Federal de Adquisiciones (Federal Acquisition Regulation, FAR) (48 C.F.R.) 2.101. Conforme con la FAR 12.212 y el Suplemento FAR del Departamento de Defensa. Sin perjuicio de lo estipulado desde 227.7202-1 hasta 227.7202-4, y aun cuando exista otra FAR o cláusula contractual contraria en cualquier acuerdo al que pueda incorporarse el Contrato, el Cliente puede proporcionar al usuario final del Gobierno o, si el Acuerdo es directo, el usuario final del Gobierno adquirirá los Servicios y la Documentación únicamente con los derechos establecidos en el Contrato. El uso de los Servicios o de la Documentación, o de ambos, constituye un acuerdo establecido por el Gobierno que estipula que los Servicios y la Documentación son elementos comerciales y constituyen la aceptación de los derechos y restricciones incluidos en el presente.

Última actualización: 111112

www.webex.com.mx

Tabla de contenido

Capítulo 1 ¿Es nuevo en Remote Support?	1
Descripción de los tipos de sesión	2
Seleccionar una opción de consola para la realización de sesiones de soporte	2
Utilizar el escritorio del CSR.....	2
Usar la barra de iconos.....	3
Usar la ventana de varias sesiones	3
Comunicarse con el cliente	4
Compartir las vistas y el control de una aplicación o el escritorio con el cliente	5
Transferir archivos entre computadoras.....	6
Imprimir desde la computadora remota del cliente.....	7
Grabar sesiones	8
Ver la información de la computadora remota.....	9
Ejecutar secuencias de comandos personalizadas en la computadora remota	10
Administrar sesiones	11
Ayudar a clientes en varias sesiones	12
Acerca de las fichas del escritorio del CSR	12
Acerca de la ficha Herramientas	13
Acerca de la pestaña Escritorio.....	13
Acerca de la pestaña Aplicación.....	14
Acerca de la pestaña Sesión.....	15

Configurar Support Manager manualmente.....	16
Capítulo 2 Administrar una sesión de soporte.....	17
iniciar una sesión de soporte	17
Grabar una sesión de soporte	19
Tomar notas de la sesión.....	20
Invitar a un cliente a una sesión de soporte	20
Invitar a otro representante de soporte técnico a una sesión de soporte	22
Proporcionar soporte a varios clientes en una sesión única de soporte	24
Proporcionar soporte a varios clientes a la vez	24
Asistir a otro representante de soporte técnico	25
Transferir el control de la sesión a otro representante de soporte técnico	27
Transferir una sesión a un agente o una cola de WebACD	28
Obtener permisos de un cliente de manera automática.....	29
Finalizar una sesión de soporte	30
Capítulo 3 Usar la llamada de voz.....	31
Iniciar o finalizar una llamada de voz.....	32
Unirse a una llamada de voz	34
Permitir que un participante hable en una llamada de voz	35
Hablar en una llamada de voz.....	36
Salir de una llamada de voz o volver a entrar	37
Configurar las opciones de una llamada de voz.....	37
Capítulo 4 Administración de la computadora de un cliente	39
Ver la información del sistema de un cliente.....	40
Crear y modificar secuencias de comandos personalizadas.....	41

Ejecutar una secuencia de comandos personalizada durante una sesión	44
Guardar e imprimir la información de la computadora del cliente	45
Conectarse a la computadora de un cliente como usuario diferente	45
Reiniciar el ordenador del cliente	47
Capítulo 5 Transferencia de archivos	49
Usar la transferencia de archivos básica	50
Usar la transferencia de archivos avanzada	51
Capítulo 6 Compartir aplicaciones y escritorios.....	55
Compartir escritorios.....	56
Ver el escritorio de un cliente	56
Controlar el escritorio de un cliente.....	57
Ayudar al cliente a detener la compartición	58
Mostrar su escritorio a un cliente.....	59
Transferir el control de su escritorio a un cliente	59
Detener la compartición del escritorio.....	60
Compartir aplicaciones	61
Ver una aplicación de un cliente.....	61
Controlar una aplicación de un cliente	62
Ayudar a un cliente a compartir una aplicación	63
Ayudar al cliente a detener la compartición	64
Mostrar una aplicación a un cliente	64
Compartir varias aplicaciones.....	65
Transferir el control de su aplicación a un cliente	66
Detener la comparación de aplicaciones	67

Exploración compartida	67
Imprimir documentos desde la computadora de un cliente.....	68
Controlar las vistas de una aplicación o escritorio compartidos	69
Controlar las vistas de una aplicación o del escritorio de un cliente	69
Especificar el modo de color para una aplicación o un escritorio compartidos.....	70
Sugerencias para compartir aplicaciones y escritorios	71
Realizar anotaciones en aplicaciones y escritorios compartidos	71
Realizar anotaciones en una aplicación o un escritorio compartidos	72
Usar las herramientas de anotación en el contenido compartido.....	73
Eliminar anotaciones y punteros en una aplicación o escritorio compartidos.....	74
Seleccionar un color para realizar anotaciones en una aplicación o escritorio compartidos.....	74
Tomar una captura de pantalla del escritorio.....	75
Detener el modo de anotación	75
Capítulo 7 Utilizar el Chat	77
Enviar mensajes de chat.....	77
Seleccionar frases rápidas	78
Guardar una conversación de chat	79
Capítulo 8 Usar el vídeo	81
Configurar vídeos.....	82
Envío de vídeo	82
Ajustar la salida de vídeo	83
Detener vídeo	84
Cambiar a vista de pantalla completa	85

Capítulo 9	Configurar una reunión de Un clic.....	87
	Acerca de la instalación de la reunión de un clic	87
	Configurar una reunión de Un clic en la Web	88
	Acerca de la página Instalación de un clic.....	88
	Instalar herramientas de productividad de WebEx	91
	Iniciar una Reunión de Un clic	93
	Eliminar las herramientas de productividad de WebEx.....	97
Capítulo 10	Usar Mi WebEx.....	99
	Acerca de Mi WebEx.....	100
	Obtener una cuenta de usuario	101
	Conectarse y desconectarse del sitio de servicios WebEx	102
	Usar la lista de reuniones	102
	Acerca de la lista de reuniones.....	102
	Abrir la lista de reuniones	103
	Mantener la lista de reuniones planificadas	103
	Acerca de la página Mis reuniones de WebEx	103
	Acerca de la página Mis reuniones de WebEx - Ficha Diarias.....	105
	Acerca de la página Mis reuniones de WebEx - Ficha Semanales	106
	Acerca de la página Mis reuniones de WebEx - Ficha Mensuales	107
	Acerca de la ficha Todas las reuniones de la página Mis reuniones de WebEx.....	109
	Mantener la página de la sala de reuniones personales.....	110
	Acerca de la página de la sala de reuniones personales.....	110
	Ver la página de la sala de reuniones personales	111
	Configurar opciones para la página de la sala de reuniones personales	112

Compartir archivos en la página de la sala de reuniones personales	113
Usar Access Anywhere (Mis computadoras).....	114
Acerca de la página Mis computadoras	114
Mantener archivos en las carpetas personales.....	115
Acerca del mantenimiento de los archivos de las carpetas	115
Abrir carpetas personales, documentos y archivos	116
Agregar nuevas carpetas a las carpetas personales	117
Cargar archivos en las carpetas personales.....	117
Mover o copiar archivos o carpetas en las carpetas personales	118
Editar información sobre archivos o carpetas de las carpetas personales.....	119
Buscar archivos o carpetas en las carpetas personales.....	120
Descargar archivos en las carpetas personales.....	120
Eliminar archivos o carpetas en las carpetas personales.....	121
Acerca de la página Mis archivos de WebEx > Mis documentos	121
Acerca de la página Editar propiedades de carpeta	123
Abrir la página Mis grabaciones	125
Cargar un archivo de grabación	125
Editar información de una grabación	126
Acerca de la página Añadir/Editar grabación	126
Opciones de control de reproducción	128
Acerca de la página Información de grabación.....	129
Acerca de la página Mis archivos de WebEx > Mis grabaciones.....	130
Acerca de la página Mis archivos de WebEx Mis grabaciones Reuniones	131
Acerca de Mis archivos > Mis grabaciones > Reuniones de venta	131

Acerca de Mis archivos de WebEx > Mis grabaciones > página de Misceláneos.....	131
Mantener la información de contact.....	131
Acerca de mantener la información de contacto.....	132
Abrir la libreta de direcciones.....	133
Agregar un contacto a la libreta de direcciones.....	134
Acerca de la página Añadir contacto/Editar información del contact	135
Importar información del contacto de un archivo a la libreta de direcciones.....	136
Acerca de la plantilla CSV de información de contacto.....	137
Importar información de contactos de Outlook a la libreta de direcciones	139
Ver y editar información de contacto en la libreta de direcciones.....	140
Buscar un contacto en la libreta personal de direcciones	141
Crear una lista de distribución en la libreta de direcciones	141
Editar una lista de distribución en la libreta de direcciones.....	143
Acerca de la página Añadir/Editar lista de distribución	144
Eliminar información de contacto de la libreta de direcciones.....	145
Mantener el perfil de usuari	146
Acerca de mantener el perfil de usuario	146
Acerca de la página Mi perfil de WebEx.....	147
Editar el perfil de usuari.....	151
Crear informes.....	152
Acerca de crear informes	152
Mantener sus cuentas de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace.....	154
Crear informes	157
Generar datos de sesión: herramienta de consulta	158

Índice	161
---------------------	------------

¿Es nuevo en Remote Support?

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

	Qué puede hacer
	Examinar problemas y mostrar soluciones en una sesión de soporte en tiempo real con sus clientes: ▪ Ayudar a varios clientes simultáneamente Más... (página en la 12) ▪ Añadir una llamada de voz, mensajería de texto y video con el fin de mejorar la comunicación con el cliente Más... (página en la 4) ▪ Ver o controlar una aplicación o todo el escritorio del cliente, o permitir que el cliente haga lo mismo en su computadora Más... (página en la 5) ▪ Transferir archivos entre su computadora local y la computadora remota del cliente Más... (página en la 6) ▪ Grabar la totalidad o parte de una sesión de soporte con fines de capacitación o archivo Más... (página en la 8) ▪ Imprimir documentos en una impresora local desde la computadora del cliente Más... (página en la 7) ▪ Finalizar una sesión o escalarla a otro representante de soporte técnico al cliente transfiriendo el control de sesión, o transfiriendo y cediendo la sesión por completo Más... (página en la 11) ▪ Ver, guardar e imprimir información detallada acerca de la computadora de un cliente, incluso información sobre el sistema operativo, el hardware y el explorador web Más... (página en la 9) ▪ Ejecutar secuencias de comandos en la computadora del cliente para evaluar y resolver problemas. Más... (página en la 10)

Para sus clientes, el Gestor de soporte presenta una interfaz de usuario sencilla, lo que elimina la necesidad de formar a los clientes.

Descripción de los tipos de sesión

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

- **Sesión de entrada:** Los clientes hacen clic en un enlace a una página web para obtener ayuda y son colocados automáticamente en su cola de soporte. Una vez que termina de asistir al cliente actual, puede aceptar al siguiente cliente que se encuentra en la cola. La sesión comienza automáticamente con el cliente al que asiste. Para usar esta función, debe tener instalado WebACD.
- **Sesión saliente:** Inicia la sesión e invita al cliente por teléfono, correo electrónico o mensaje instantáneo. Le proporciona al cliente el número de sesión de soporte y la dirección del sitio web correspondiente a la sesión de soporte. A continuación el cliente se une a la sesión.

Sugerencia: Dependiendo de la configuración del sitio, puede elegir ayudar a los clientes en el modo de sesión única o varias sesiones:

- Sesión única: ayuda a un cliente a la vez.
- Varias sesiones: ayuda a varios clientes en forma simultánea [Más...](#) (página en la 12)

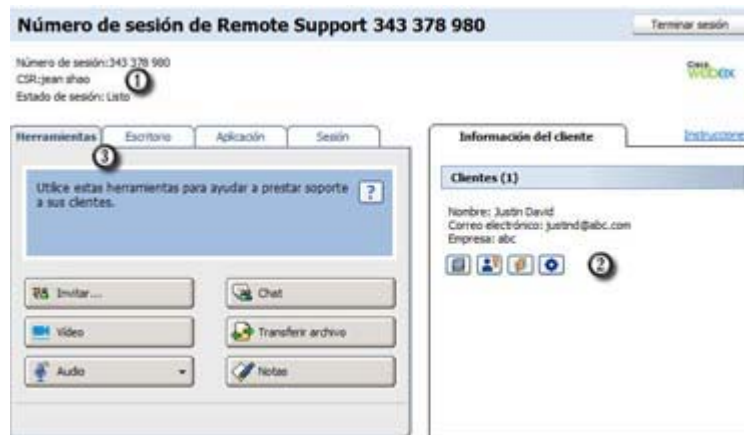
Seleccionar una opción de consola para la realización de sesiones de soporte

Dependiendo de las opciones del sitio, puede realizar sesiones de soporte usando

- el escritorio CSR, que tiene un grupo fijo de fichas [Más..](#) (página en la 2)
- la bandeja móvil de ícono, que guarda espacio en su escritorio [Más..](#) (página en la 3)
- la ventana de varias sesiones, que está optimizada para sesiones simultáneas [Más..](#) (página en la 3)

Utilizar el escritorio del CSR

El escritorio del CSR aparece dentro de la ventana del explorador y cuenta con un conjunto establecido de fichas. Para ofrecer soporte a un cliente, utilice los botones de las fichas.



Qué puede hacer:

- ① Ver la información de la sesión
- ② Ver la información del cliente
- ③ Alternar entre las pestañas de la consola para invitar, compartir y transferir archivos, y obtener soporte adicional para su cliente

Nota: No podrá usar algunas de las funciones de Remote Support hasta que un cliente se una a la sesión de soporte.

Si está ya usando la barra móvil de iconos, y desea cambiar a la consola de CSR o la ventana de varias sesiones, consulte su administrador de sitio.

Usar la barra de iconos

La barra de iconos compacta está basada en el explorador, ocupa poco espacio en el escritorio y se puede mover fácilmente dentro de éste.



Qué puede hacer:

- ① Ver la información de la sesión
- ② Ver la información del cliente
- ③ Haga clic entre los iconos para invitar, compartir y transferir archivos, y obtener soporte adicional para su cliente

Nota: No podrá usar algunas de las funciones de Remote Support hasta que un cliente se una a la sesión de soporte.

Si está ya usando la barra móvil de iconos, y desea cambiar a la consola de CSR o la ventana de varias sesiones, consulte su administrador de sitio.

Usar la ventana de varias sesiones

La ventana de varias sesiones ofrece todas las herramientas que necesita para ayudar a varios clientes simultáneamente.



Qué puede hacer:

Haga clic entre las pestañas del cliente para ayudar a los clientes.

Haga clic entre las pestañas de tarea para realizar tareas en la computadora de su cliente.

Haga clic entre iconos para realizar tareas comunes, como invitar, grabar y transmitir video.

Nota: No podrá usar algunas de las funciones de Remote Support hasta que un cliente se una a la sesión de soporte.

Si está ya usando la barra móvil de iconos, y desea cambiar a la consola de CSR o la ventana de varias sesiones, consulte su administrador de sitio.

Comunicarse con el cliente



- **Invitar:** Envíe al cliente o a otro representante de soporte técnico una invitación por correo electrónico.
- **Chat:** Inicie una sesión de chat con un cliente o con otro representante de soporte técnico.
- **Video:** Envíe video en directo usando una cámara de video conectada a la computadora.
- **Llamada de voz:** Inicie una llamada de voz con un cliente o con otro representante de soporte técnico.

Qué es

Invite a un cliente e intente mejorar las sesiones de soporte con video, llamadas de voz y mensajería de texto.

Lo que necesita para vídeo y llamadas de voz

- Una PC con una CPU de 1,8 GHz como mínimo

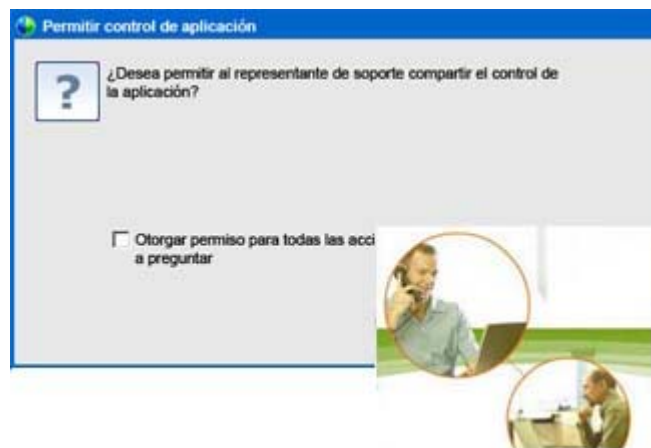
- Una pequeña cámara de vídeo conectada a la computadora
- Una placa de sonido compatible y altavoces y un micrófono

El cliente necesita una cámara y una PC con una CPU de 1,8 GHz como mínimo para poder entrar en la parte de vídeo de la llamada. Sin embargo, no es necesario que un cliente instale ningún equipo de vídeo en su computadora para ver el vídeo en directo.

Qué puede hacer

- **Video.** Para ahorrar ancho de banda, a la vez que mejora ese toque personal, puede congelar el vídeo para que la imagen permanezca en la pantalla. Las personas que participan en la sesión de vídeo ven una foto instantánea de su rostro, pero no consume muchos recursos de sus computadoras.
- **Chat.** Intercambie mensajes instantáneos con el cliente.
- **Llamada de voz.** Hable con el cliente mediante voz sobre IP (VoIP), un servicio de telefonía basado en Internet que es más económico que el servicio telefónico tradicional.

Compartir las vistas y el control de una aplicación o el escritorio con el cliente



- **Solicitar vista:** Solicite ver una aplicación, el escritorio o un explorador del cliente.
- **Solicitar control:** Solicite controlar una aplicación, el escritorio o un explorador del cliente.
- **Compartir vista:** Permita a un cliente ver su aplicación o escritorio.
- **Compartir el control:** Otorgue el control de su aplicación o escritorio a un cliente.

Qué es

Muchas veces resulta más fácil mostrar algo que explicarlo. Mediante Support Center, puede iniciar una sesión de soporte y colaborar en cualquiera de las computadoras.

Qué necesita

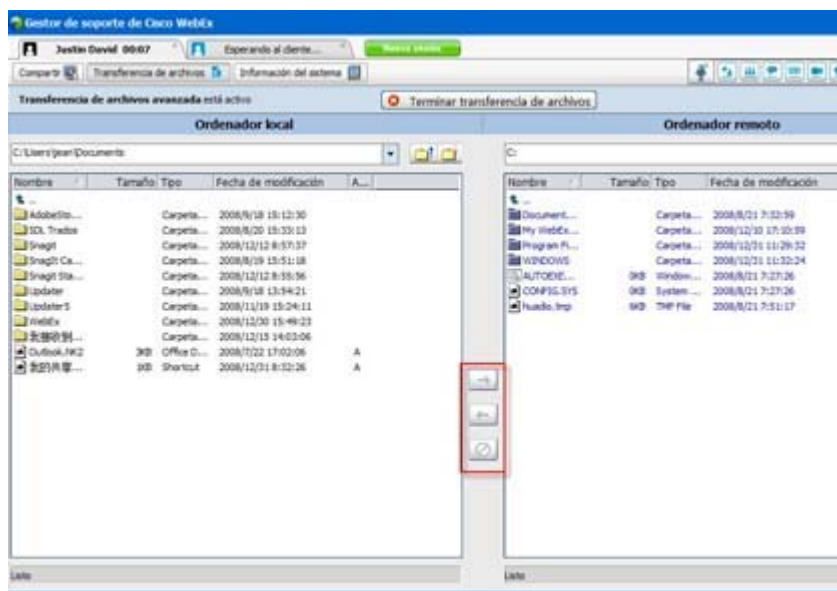
- Una conexión rápida a Internet
- Una sesión de soporte en curso
- Permiso para
 - ver o controlar una aplicación, un explorador o todo el escritorio de la computadora del cliente.
 - permitir que el cliente vea o controle su aplicación o escritorio.

Qué puede hacer

- Ver o tomar el control del explorador de su cliente automáticamente al aceptar la sesión.
- Ver o tomar el control de la aplicación o el escritorio de su cliente.
- Pasar el control del mouse al cliente para que controle su aplicación o escritorio.

No es necesario que tenga instaladas las aplicaciones del cliente en su computadora o que sus aplicaciones estén instaladas en la computadora del cliente.

Transferir archivos entre computadoras



Copie archivos a la computadora del cliente y desde ella.

Qué es

Transfiere un archivo a un cliente u obtenga un archivo desde la computadora del cliente en tiempo real con sólo hacer un par de clics. Ahora, puede enviar y recibir archivos libremente con tamaños de hasta el ancho de banda que admita su conexión a Internet.

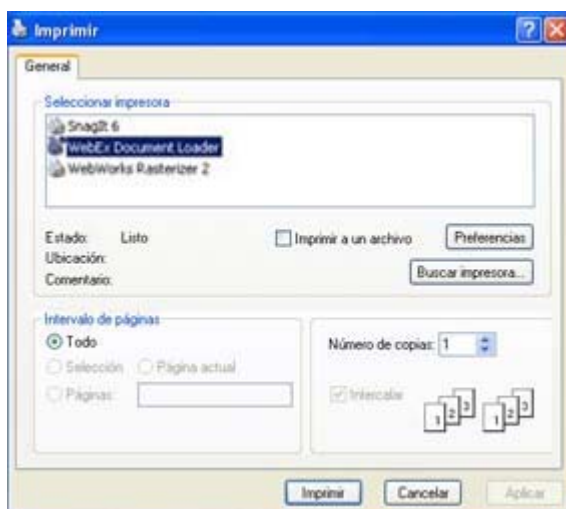
Qué necesita

- El permiso del cliente para enviar o recibir archivos
- **Opcional.** Una o varias carpetas listas para alojar los archivos que reciba.

Qué puede hacer

Durante una sesión, puede transferir archivos desde su computadora a la de un cliente o viceversa. Una vez que un cliente le haya otorgado el permiso, podrá transferir un solo archivo, varios archivos simultáneamente o una carpeta completa.

Imprimir desde la computadora remota del cliente



Imprima en una impresora local desde la computadora remota del cliente.

Qué es

Durante una sesión de soporte, mientras controla una aplicación o el escritorio de un cliente, puede imprimir un documento que reside en la computadora del cliente en la impresora predeterminada de su computadora local en la ubicación actual.

Qué necesita

- Esta característica activada para su sitio: si está característica no aparece, comuníquese con el administrador de su sitio para obtener asistencia

- Una sesión en curso con el cliente en la que esté controlando la aplicación o el escritorio del cliente.

Qué puede hacer

- Imprimir un documento mostrado actualmente en el escritorio.
- Usar el administrador de archivos de la computadora remota para buscar, abrir e imprimir un documento.

Grabar sesiones



Grabe la sesión actual para reproducirla más tarde.

Qué es

El Support Center incluye la Grabadora de WebEx para crear una grabación de video de toda la actividad en pantalla de una sesión, incluidos los movimientos del mouse y las anotaciones.

Qué necesita

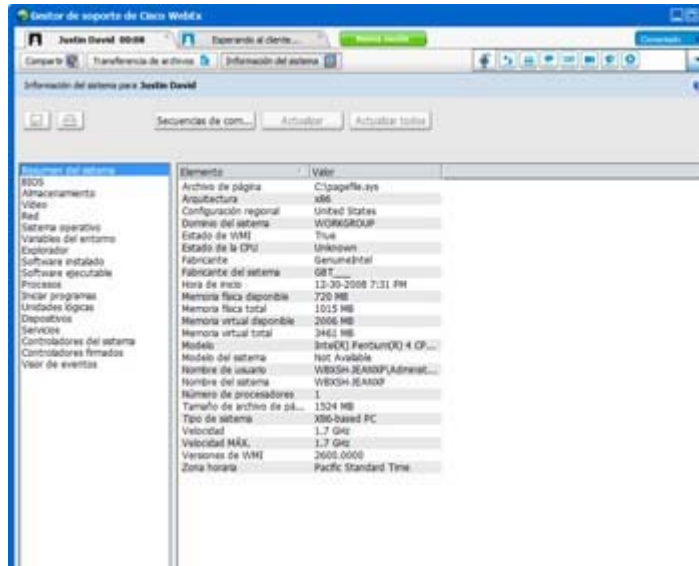
- Permiso del cliente.
- La placa de sonido correspondiente y el dispositivo de entrada de audio necesario conectado a la computadora.

Qué puede hacer

- Puede grabar todas las acciones que realiza durante una sesión de soporte, incluso las anotaciones realizadas al compartir el escritorio o la aplicación del cliente. Si lo desea, también puede capturar audio en una grabación.
- Puede grabar la sesión en su computadora local o en el servidor.

Un cliente no puede grabar una sesión de soporte con la Grabadora de WebEx.

Ver la información de la computadora remota



Ver la información del sistema del cliente

Qué es

Durante una sesión de soporte, puede ver la información detallada sobre la computadora de un cliente, con previo permiso de éste. Esta información puede ayudarlo a diagnosticar y reparar la computadora.

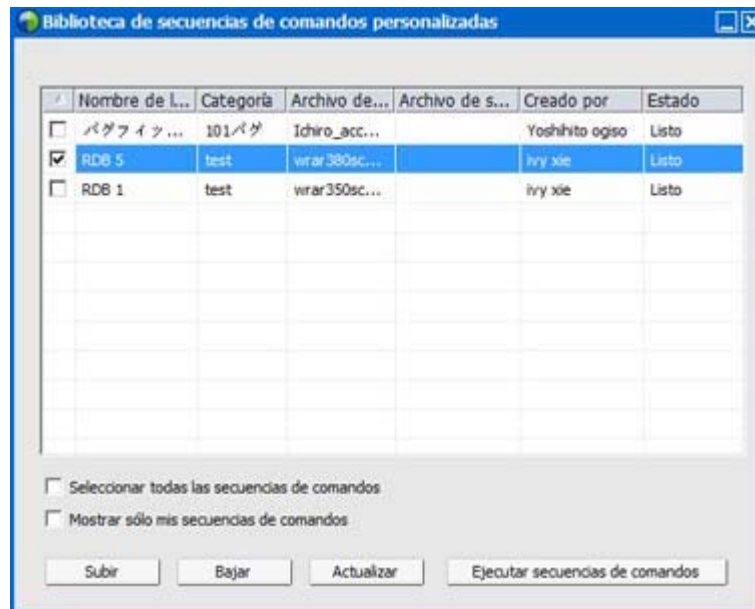
Qué necesita

- Esta característica activada para su sitio: si está característica no aparece, comuníquese con el administrador de su sitio para obtener asistencia
- Una sesión en curso con el cliente.

Qué puede hacer

- Ver información del sistema en la computadora remota, hacer cambios en la computadora del cliente y luego reiniciar la computadora para ver los resultados en la información del sistema.
- Ejecutar una secuencia de comandos para diagnosticar y reparar un problema del sistema. [Más...](#) (página en la 10)
- Imprimir la información mostrada o guardarla en un archivo.

Ejecutar secuencias de comandos personalizadas en la computadora remota



Ejecutar secuencias de comandos personalizadas en la computadora del cliente para evaluar, diagnosticar y resolver problemas

Qué es

En una sesión de Remote Support, puede tener acceso a la biblioteca de secuencias de comandos personalizadas para cargar y ejecutar una o más secuencias de comandos de uso frecuente en la computadora de su cliente para evaluar y resolver rápidamente los problemas relacionados con el producto. Por ejemplo, si su cliente ha instalado uno de sus enrutadores, y el enrutamiento de datos es lento, puede cargar una secuencia de comandos personalizada que evalúe este tipo de enrutador y después lo repare.

Qué necesita

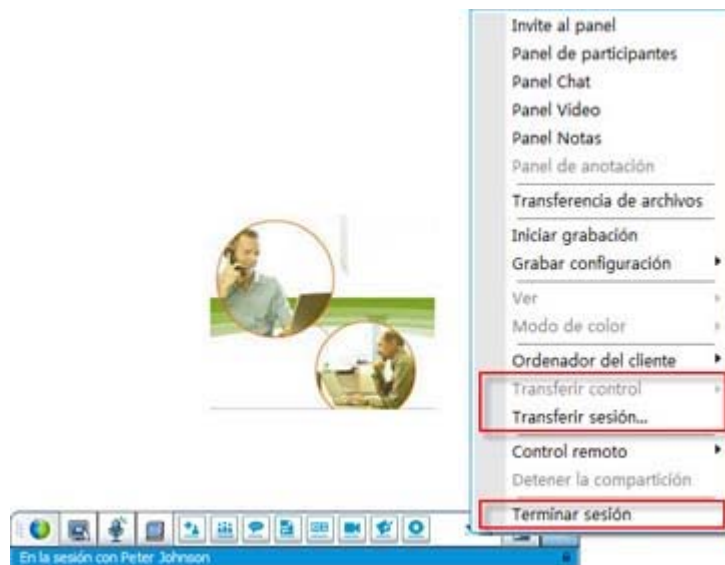
- Esta característica activada para su sitio de Support Center: si esta característica no aparece, comuníquese con el administrador de su sitio para obtener asistencia
- Una sesión en curso con el cliente.
- Permiso del cliente.

Qué puede hacer

- crear secuencias de comandos personalizadas y publicarlas en la Biblioteca de secuencias de comandos
- modificar o eliminar secuencias de comando que usted creó

- ejecutar una o más secuencias de comandos personalizadas en la computadora de su cliente
- ver la salida de secuencias de comandos en el informe de detalles de la sesión

Administrar sesiones



- **Transferir el control:** Transfiera el control de la sesión de soporte a otro representante de soporte técnico, quien se convertirá en el representante principal.
- **Transferir la sesión:** Transfiera la sesión de soporte a un agente o una cola de WebACD y abandone la sesión.
- **Finalizar la sesión:** Finalice la sesión de soporte.

Qué es

Durante una sesión de soporte, puede seguir asistiendo al cliente obteniendo la ayuda adicional de otro representante de soporte técnico o bien escalando y cediendo la sesión a otro representante de soporte técnico.

Qué necesita

una sesión en curso con el cliente.

Qué puede hacer

- Transferir el control provisorio de una sesión a otro representante de soporte técnico.
- Transferir la sesión a otro representante del servicio de soporte y abandonar la sesión.
- Finalizar la sesión.

Nota: La función Transferir sesión está disponible *sólo* si es un agente de WebEx WebACD.

Ayudar a clientes en varias sesiones



Ayudar a varios clientes a la vez

Qué es

Aproveche su capacidad de realizar varias tareas a la vez. Conduzca sesiones simultáneas para ayudar a varios clientes en una sola ventana fácil de usar.

Qué necesita

Deben estar activadas varias sesiones para su sitio.

Qué puede hacer

- Conducir sesiones simultáneas con los clientes, tanto de entrada como de salida, hasta el número de sesiones permitidas para su sitio.
- Usar las características de sesión en cada sesión individual. Por ejemplo, puede realizar una transferencia de archivos para un cliente, conversar por chat con otro y revisar la información del sistema para otro cliente.

Acerca de las fichas del escritorio del CSR

El escritorio del CSR es una consola basada en el explorador que muestra cuatro fichas:

- **Ficha Herramientas**—Utilice estas herramientas para comunicarse con el cliente. [Más...](#) (página en la 13)

- **Ficha Escritorio**—Utilice estas herramientas para visualizar, compartir y controlar los escritorios de las computadoras. [Más...](#) (página en la 13)
- **Ficha Aplicación**—Utilice estas herramientas para visualizar, compartir y controlar las aplicaciones de las computadoras. [Más...](#) (página en la 14)
- **Ficha sesión**—Utilice estas herramientas para terminar o transferir una sesión. [Más...](#) (página en la 15)

Acerca de la ficha Herramientas

Utilice esta opción...	Para...
Invitar	Invitar a un cliente a entrar en una sesión por teléfono, correo electrónico o mensaje instantáneo; o invitar a otro representante del servicio de soporte a entrar en una sesión por correo electrónico.
Chat	Abrir el panel Chat para enviar un mensaje instantáneo a un cliente o a otro representante del servicio de soporte.
Vídeo	Abrir el panel Vídeo para enviar vídeo en directo a todos los participantes de la sesión de soporte. Debe tener una cámara de vídeo compatible conectada al ordenador.
Transferir archivo	Seleccionar una opción para transferir archivos hacia la computadora del cliente o desde ella. ▪ Transferencia de archivos-Básica: Le permite publicar uno o varios archivos en una ventana, desde la que los clientes podrán descargarlos en sus computadoras. ▪ Transferencia de archivos-Avanzada: Le permite examinar la estructura de directorios de la computadora del cliente y transferir archivos hacia dicha computadora o desde ella.
Audio	Utilice voz sobre IP (VoIP), un servicio de telefonía basado en Internet empleado para hablar con un cliente u otro representante que participe en una sesión de soporte.
Notas	Mientras esté dando soporte a un cliente, tome notas acerca de la sesión. Las notas se guardan y forman parte del informe Detalles de la sesión.

Acerca de la pestaña Escritorio

Use esta opción...	Para...
Solicitar vista	Enviar una solicitud a un cliente para ver todo su escritorio. En cuanto el cliente acepta la solicitud, se abre una ventana de compartición en

Use esta opción...	Para...
	la que podrá ver el escritorio del cliente y cualquier acción que éste realice en dicho escritorio.
Solicitar control	Enviar una solicitud a un cliente para controlar todo su escritorio. En cuanto el cliente acepta la solicitud, se abre una ventana de compartición en la que podrá controlar de forma remota el escritorio del cliente.
Compartir vista	Enviar una solicitud a un cliente para abrir una vista de su propio escritorio en la computadora de éste. En cuanto el cliente acepta la solicitud, se abre una ventana de compartición en la computadora de éste en la que se mostrará su escritorio. El cliente podrá ver todas las acciones que realice en su escritorio.
Compartir el control	Enviar una solicitud a un cliente para abrir una vista de su escritorio en la computadora de éste y permitirle controlar su escritorio. En cuanto el cliente acepta la solicitud, se abre una ventana de compartición en la computadora de éste en la que se mostrará su escritorio. El cliente tendrá el control total de su escritorio.

Acerca de la pestaña Aplicación

Use esta opción...	Para...
Solicitar vista	Enviar una solicitud a un cliente para ver una aplicación en la computadora de éste. En cuanto el cliente acepta la solicitud, éste puede seleccionar una aplicación para compartir. Se abre una ventana de compartición en su computadora, en la que podrá ver la aplicación del cliente y cualquier acción que realice éste en dicha aplicación.
Solicitar control	Enviar una solicitud a un cliente para controlar una aplicación en su computadora. En cuanto el cliente acepta la solicitud, éste puede seleccionar una aplicación para compartir. Se abre una ventana compartida en su computadora en la que podrá controlar de forma remota la aplicación del cliente.
Compartir vista	Enviar una solicitud a un cliente para abrir una vista de su aplicación en la computadora de éste. En cuanto el cliente acepta la solicitud, puede seleccionar una aplicación para compartirla. Se abrirá una ventana de compartición en la computadora del cliente, en la que se mostrará su aplicación. El cliente podrá ver todas las acciones que realice en su aplicación.
Compartir el control	Enviar una solicitud a un cliente para abrir una vista de su aplicación en la computadora de éste y permitirle controlar la aplicación. En cuanto el cliente acepta la solicitud, puede seleccionar una aplicación para compartirla. Se abrirá una ventana de compartición en la computadora del cliente, en la que se mostrará su aplicación. El cliente tendrá el control total de la aplicación.

Use esta opción...	Para...
Vista de exploración compartida	Empezar a ver automáticamente la ventana desde la que el cliente invocó la sesión, como un explorador o la ventana de MS Outlook. Si, durante la sesión, finaliza la exploración compartida y necesita explorar de forma compartida de nuevo, puede iniciar la exploración compartida según sea necesario. Nota: Para la exploración compartida se requiere WebACD. Para obtener más información, consulte al administrador de su sitio.
Control de exploración compartida	Empezar automáticamente a controlar la ventana desde la que el cliente invocó la sesión, como un explorador o la ventana de MS Outlook. Si, durante la sesión, finaliza la exploración compartida y necesita explorar de forma compartida de nuevo, puede iniciar la exploración compartida según sea necesario. Nota: Para la exploración compartida se requiere WebACD. Para obtener más información, consulte al administrador de su sitio.

Acerca de la pestaña Sesión

Use esta opción...	Para...
Opciones de la sesión	Elegir un modo de visualización del software compartido. El modo seleccionado afecta la calidad de la imagen y el desempeño de la compartición del escritorio o las aplicaciones. ▪ Estándar: Ofrece una mejor calidad de imagen pero reduce el desempeño. ▪ Muestreo de pantalla: Ofrece un mejor desempeño, pero reduce la calidad de la imagen.
Grabar sesión	Grabar su sesión de soporte usando la Grabadora de WebEx. Nota Esta opción <i>no</i> estará disponible si el administrador del sitio ha activado la opción Grabación automática para su cuenta. En este caso, sus sesiones de soporte se grabarán de forma automática.
Transferir control	Transferir el control de la sesión de soporte a otro representante de soporte técnico, quien se convertirá en el representante principal.
Transferir sesión	Transferir la sesión de soporte a un agente o una cola de WebACD y abandonar la sesión. Nota Esta opción <i>sólo</i> está disponible si usted es un agente de WebACD.
Finalizar sesión	Finalizar la sesión de soporte. Si ha transferido el control a otro representante de soporte técnico, esta opción le permitirá abandonar la sesión en lugar de finalizarla.

Configurar Support Manager manualmente

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

A menos que las políticas de su sistema o de la red lo prohíban, Support Center instala Remote Support automáticamente en su computadora la primera vez que inicia o se une a una sesión de soporte. La instalación sólo dura unos minutos, por lo que normalmente no deberá experimentar ninguna demora al iniciar una sesión o unirse a ella.

Para configurar Remote Support manualmente:

- 1** Vaya al sitio web de Support Center.
- 2** En la barra de navegación, expanda **Soporte**.
- 3** En **Descargas**, haga clic en **Descargar el Administrador de soporte para Windows**.

Administrar una sesión de soporte

La siguiente tabla describe las tareas asociadas con la administración de una sesión de soporte. Para obtener instrucciones detalladas sobre una tarea particular, haga clic en "Más" junto a la descripción de la tarea.

- iniciar una sesión [Más...](#) (página en la 17)
- invitar a un cliente [Más...](#) (página en la 20)
- invitar a otro representante del servicio de soporte [Más...](#) (página en la 22)
- ofrecer soporte a más de un cliente [Más...](#) (página en la 24)
- asistir a una sesión de soporte [Más...](#) (página en la 25)
- transferir el control de la sesión a otro representante del servicio de soporte [Más...](#) (página en la 27)
- transferir una sesión a una cola o un agente WebACD [Más...](#) (página en la 28)
- grabar una sesión [Más...](#) (página en la 19)

iniciar una sesión de soporte

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

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

- **Sesión de entrada:** Los clientes hacen clic en un enlace a una página web para obtener ayuda y son colocados automáticamente en su cola de soporte. Una vez que termina de asistir al cliente actual, puede aceptar al siguiente cliente que se encuentra en la cola. La sesión comienza automáticamente con el cliente al que asiste. Para usar esta función, debe tener instalado WebACD.

- **Sesión saliente:** Inicia la sesión e invita al cliente por teléfono, correo electrónico o mensaje instantáneo. Le proporciona al cliente el número de sesión de soporte y la dirección del sitio web correspondiente a la sesión de soporte. A continuación el cliente se une a la sesión.

Sugerencia: Dependiendo de la configuración del sitio, puede elegir ayudar a los clientes en el modo de sesión única o varias sesiones:

- Sesión única: ayuda a un cliente a la vez.
- Varias sesiones: ayuda a varios clientes en forma simultánea [Más...](#) (página en la 12)

Para iniciar una sesión de soporte:

- 1 Conéctese al sitio Web de Support Center.
- 2 Haga clic en el botón **Iniciar una sesión de soporte** en el sitio web.



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

Dependiendo de su configuración de usuario y del sitio, el Administrador de soporte comienza una sesión en modo de sesión única o varias sesiones.

- Mult-session-la ventana de varias sesiones se abre y puede iniciar la invitación o aceptación de clientes
- Sesión única-dependiendo de las configuraciones del sitio, el escritorio de CSR o bandeja de iconos aparece en su pantalla.

Para obtener más información acerca de los tipos de sesión, consulte al administrador del sitio.

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

- 3 Invite a un cliente a la sesión de soporte [Más...](#) (página en la 20)

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

- 4 Opcional. Invitar a otro representante del servicio de soporte al cliente a la sesión. Para obtener información detallada, consulte [Invitar a otro representante de soporte a una sesión de soporte](#) (página en la 22).

Sugerencia: Un cliente también puede unirse a una sesión de soporte si accede al sitio web de

Support Center y, a continuación, hace clic en **Unirse** en la barra de navegación.

Grabar una sesión de soporte

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

La grabadora de WebEx está disponible en estas versiones:

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

Para iniciar la grabación de una sesión de soporte:

1 Realice *una* de las acciones siguientes:

- En la consola del CSR, haga clic en la pestaña **Sesión** y, a continuación, en el botón **Grabar**.
- En la barra de iconos o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el icono **Grabar**.

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

Si el administrador del sitio no especificó ninguna grabadora predeterminada, aparecerá la ventana de diálogo Configuración de la Grabadora de WebEx.



Opcional. Haga clic en **Establecer como predeterminada** para que esta grabadora sea la predeterminada.

- 2 Elija la grabadora adecuada.
- 3 Haga clic en **Iniciar grabación**.

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

Tomar notas de la sesión

Durante una sesión de soporte, mientras está atendiendo a un cliente, puede tomar notas acerca de la sesión.

Para tomar notas durante una sesión:

- 1 En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión**.
- 2 En el menú Sesión, **seleccione Restringir acceso**.
El panel Notas de la sesión se abre.
- 3 Escriba notas en la ventana del panel y haga clic en **Guardar**.

A medida que finalice la sesión, el sistema le pedirá que revise y edite las notas de la sesión. Cuando finalice la sesión, las notas se guardan y son parte del informe Detalles de la sesión.

Invitar a un cliente a una sesión de soporte

Puede invitar a uno o más clientes a una sesión de soporte si hace lo siguiente:

- Envía un mensaje de correo electrónico de invitación.
- Le enseña al cliente cómo unirse desde el sitio web.

- Envía un mensaje instantáneo con un enlace para unirse.

Si invita a otro cliente a unirse a la sesión, el primer cliente recibe un mensaje donde se le informa que el otro cliente se ha unido a la sesión.

Puede proporcionar soporte a cualquier cliente que se haya unido a la sesión si selecciona el cliente en el panel **Información del cliente**. [Más...](#) (página en la 24)

Para invitar a un cliente a una sesión de soporte por correo electrónico:

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, haga clic en la pestaña **Herramientas** y, a continuación, en **Invitar**.
- En la barra de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el icono **Invitar**.

Aparecerá la ventana de diálogo Invitar, o el panel.

Puede invitar

- a más de un cliente a una sesión única de soporte.
- a más de un cliente, cada uno a una sesión individual simultánea.

2 Seleccione **Cliente**.

Para obtener más detalles acerca de cómo pedir a otro CSR que ayude en su sesión, consulte [Invitar a otro representante de soporte técnico a una sesión de soporte](#) (página en la 22).

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

4 Opcional. De forma predeterminada, la casilla de selección **Enviar usando mi propio programa de correo electrónico** está seleccionada. Cuando esta opción está seleccionada:

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

5 Haga clic en **Aceptar**.

Si optó por enviar la invitación usando su propio programa de correo electrónico, la invitación aparecerá en una nueva ventana de mensaje. Envíe la invitación.

El cliente recibirá una invitación por correo electrónico con el enlace a la sesión de soporte.

Sugerencia: También puede invitar al cliente a que se una a la sesión de soporte si realiza una de las acciones siguientes:

- Vaya la URL de la sesión de soporte, haga clic en **Unirse** y, a continuación, escriba el número de sesión. La URL y el número de sesión aparecerán en el medio de la ventana de diálogo o el panel Invitar.
- Copie el enlace para unirse a la sesión de soporte en un mensaje instantáneo. Aparecerá el enlace para unirse en la parte inferior de la ventana de diálogo o el panel Invitar.

Invitar a otro representante de soporte técnico a una sesión de soporte

Puede invitar a otro representante de soporte técnico al cliente a una sesión de soporte si hace lo siguiente:

- Envía un mensaje de correo electrónico de invitación.
- Copia el enlace para unirse en un mensaje instantáneo. [Más...](#) (página en la 25)
- Le enseña al representante de soporte técnico cómo unirse desde el sitio web. [Más...](#) (página en la 25)

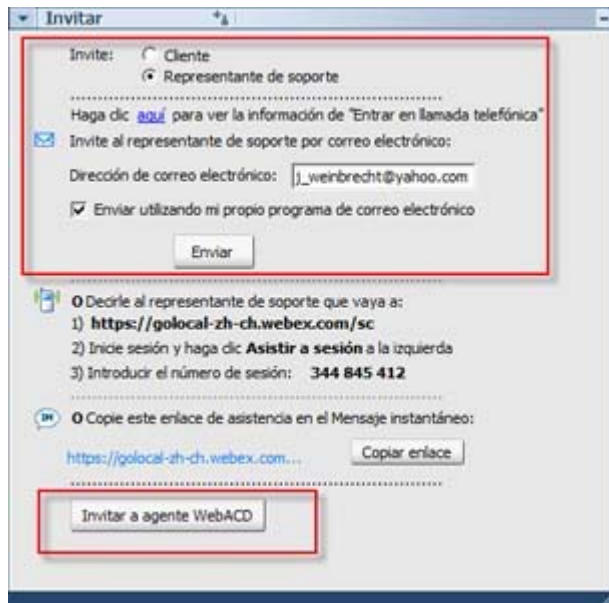
Para invitar a un representante de soporte técnico al cliente a una sesión de soporte mediante correo electrónico:

1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, haga clic en la pestaña **Herramientas** y, a continuación, en **Invitar**.
- En la barra de iconos o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el icono **Invitar**.

Aparecerá la ventana de diálogo o el panel Invitar.

2 Seleccione **Representante de soporte técnico**.



Opcional. Haga clic en **Invitar a agente de WebACD** para invitar a un agente de WebACD a la sesión de soporte. Esta opción está disponible *sólo* si es un agente de WebACD.

Si el agente acepta la invitación, se cede la sesión a la cola o el agente para resolver el problema, y su participación finaliza. [Más...](#) (página en la 28)

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

4 **Opcional.** De forma predeterminada, la casilla de selección **Enviar usando mi propio programa de correo electrónico** está seleccionada. Cuando esta opción está seleccionada:

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

Si optó por enviar la invitación usando su propio programa de correo electrónico, la invitación aparecerá en una nueva ventana de mensaje. Envíe la invitación.

El representante de soporte técnico recibirá una invitación por correo electrónico con el enlace a la sesión de soporte.

Proporcionar soporte a varios clientes en una sesión única de soporte

Si dos o más clientes se unen a una sesión de soporte, puede proporcionar asistencia a cada uno de ellos de manera individual.

Para elegir a un cliente, seleccione el cliente en el panel Información del cliente.



Elija el cliente a quien quiere ofrecer soporte.

Nota:

- Si usted o un cliente comparten un escritorio o una aplicación, todos los participantes de la sesión de soporte pueden ver el software compartido.
- Una vez conectado a un cliente diferente, todas las actividades de compartición actuales finalizan de manera automática. Por ejemplo, si está compartiendo la aplicación o el escritorio, o consultando la aplicación o el escritorio de un cliente, la ventana compartida se cierra automáticamente.

Proporcionar soporte a varios clientes a la vez

Si su sitio lo admite y sus privilegios lo permiten, puede administrar muchas sesiones remotas simultáneamente en una sola ventana de Administrador de soporte que es fácil de usar.

Por ejemplo, puede ejecutar una secuencia de comandos en la computadora de un cliente, contestar preguntas en una ventana de chat de otro cliente, y hasta revisar información del sistema en la computadora de un tercer cliente.



El número máximo de clientes que puede ayudar simultáneamente está determinado por su administrador de sistema.

Sugerencia: Puede invitar más de un cliente a una sesión cuando esté usando el cliente de varias sesiones, como si estuviera usando el cliente de una sesión única. [Más...](#) (página en la 24)

Cuando inicie una sesión por primera vez e [invite a un cliente](#) (página en la 20), o si acepta a su primer cliente desde una cola entrante, la ventana de varias sesiones se abre en forma automática. El nombre del cliente a quien le está brindando soporte aparece en la pestaña de la sesión.



- ① una sesión con un cliente
- ② una sesión esperando por el cliente
- ③ iniciar otra sesión
- ④ tareas comunes de la sesión

En la ventana de sesiones múltiples, puede realizar la mayoría de las tareas que realiza en una sesión única para todas las sesiones

Asistir a otro representante de soporte técnico

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

- Observar cómo se comparte la aplicación y el escritorio.
- Participar en una conversación por chat.
- Ver el video que está enviando el representante de soporte técnico.

- Tomar el control de la sesión de soporte, si el representante de soporte técnico le transfiere el control a usted
- Convertirse en el representante principal de soporte técnico si el representante principal de soporte técnico actual le transfiere la sesión.

Puede unirse a una sesión de soporte como ayudante desde:

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

Para unirse a una sesión de soporte como ayudante desde un mensaje instantáneo o mensaje de correo electrónico de invitación:

- 1 Haga clic en el enlace que aparece en el mensaje de correo electrónico o mensaje instantáneo para unirse a la sesión.

Si todavía no se ha conectado al sitio web de Support Center, aparecerá la página Conectar.

- 2 Conéctese al sitio web de Support Center.

Aparecerá la página Asistir a la sesión de soporte en curso.

- 3 Haga clic en **Unirse**.

Para unirse a una sesión de soporte como ayudante desde el sitio web de Support Center:

- 1 Asegúrese de que el representante de soporte técnico que actualmente controla la sesión de soporte le proporcione el número de sesión.

- 2 Vaya al sitio web de Support Center.

- 3 Conéctese al sitio web de Support Center.

- 4 En la barra de navegación, expanda **Proporcionar soporte** y, a continuación, haga clic en **Asistir a sesión**.

Aparecerá la página Asistir a la sesión de soporte en curso.

- 5 Escriba el número de sesión de soporte en el cuadro de texto y, a continuación, haga clic en **Unirse**.

Ahora es un ayudante de la sesión de soporte.

Nota: Como asistente del representante de soporte técnico, no tiene control sobre la sesión de soporte. Sin embargo, el representante principal de soporte técnico puede transferirle el control o cederle la sesión por completo. Para obtener información detallada, consulte [Transferir control de la sesión a otro representante de soporte técnico](#) (página en la 27) y [Transferir una sesión a un agente o una cola de WebACD](#) (página en la 28).

Transferir el control de la sesión a otro representante de soporte técnico

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

Una vez transferida la sesión, puede permanecer en la sesión para observar cómo se comparte la aplicación y el escritorio, participar en una conversación por chat y ver videos. En cualquier momento, el representante del servicio de soporte a quien transfirió la sesión puede devolverle el control de la misma.

Nota: El representante de soporte técnico al que desea transferir el control de la sesión de soporte debe primero unirse a su sesión realizando *una* de las siguientes acciones:

- Haga clic en el enlace que aparece en el mensaje de correo electrónico o en el mensaje instantáneo de invitación para unirse a la sesión de soporte. [Más...](#) (página en la 22)
- Haga clic en el enlace **Asistir a sesión** de la barra de navegación en el sitio web de Support Center y, a continuación, introduzca el número de sesión del soporte.

Para transferir el control de una sesión de soporte:

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

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

Aparecerá la ventana de diálogo Transferir control con una lista de todos los representantes de soporte técnico que se han unido a la sesión como ayudantes.

- En la barra de iconos o la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión** y mantenga el cursor sobre **Transferir control** para elegir de una lista de los representantes de soporte al cliente que se han unido a la sesión como ayudantes.

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

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

Nota: Después de transferir el control de la sesión a un ayudante de representante de soporte técnico, ocurre lo siguiente:

- Puede abandonar la sesión, pero no puede finalizarla a menos que el control le haya sido devuelto.
- Todas las actividades de soporte terminan de manera automática, incluso la

compartición de aplicaciones y escritorio, la transferencia de archivos, el chat, el video y la grabación.

- Si inició una llamada de voz, ésta continúa si el sistema al que le está transfiriendo el control admite los requisitos de llamada de voz.

- 3 Opcional.** Puede transferir y ceder la sesión a un agente o una cola de WebACD. Esta opción está disponible *sólo* si es un agente de WebACD. [Más...](#) (página en la 28)

Transferir una sesión a un agente o una cola de WebACD

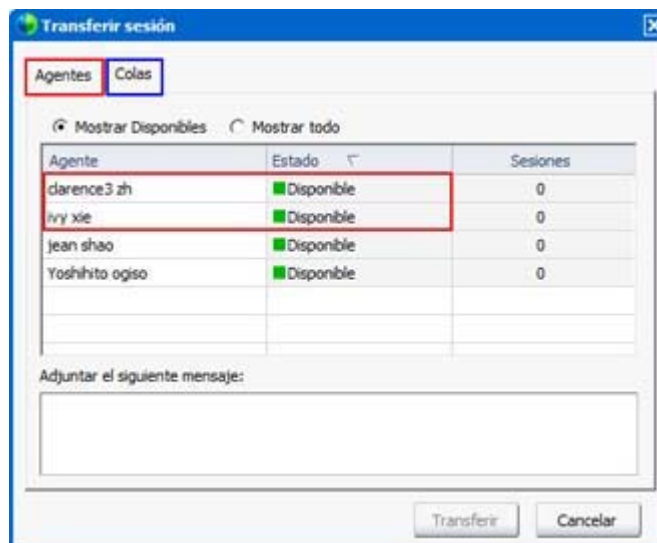
Puede transferir una sesión de soporte a un agente de WebACD o una cola de agentes de WebACD. Esta opción es útil, por ejemplo, si necesita escalar una llamada y abandonar la sesión para poder prestar soporte a otro cliente. Al transferir una sesión, puede incluir un mensaje que contenga información útil sobre la sesión.

Nota: La opción para transferir una sesión está disponible *sólo* si es un agente de WebACD.

Para abandonar una sesión de soporte y transferirla:

- 1** Realice *una* de las siguientes acciones:
 - En la consola del CSR, haga clic en la pestaña **Sesión**, haga clic en la flecha hacia abajo en el botón **Transferir sesión** y, a continuación, seleccione Transferir sesión.
 - En la barra de iconos o en la ventana de sesiones múltiples, haga clic en el botón **Sesión**, y a continuación elija **Transferir Sesión**.

Aparecerá la ventana de diálogo Transferir sesión.



Realice una de las siguientes acciones:

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

- Opcional. Puede escribir un mensaje personal a un agente o a todos los agentes disponibles en una cola. El mensaje puede contener hasta 345 caracteres.

La sesión se ha cedido a la cola o al agente de WebACD para resolver el problema, y su participación finaliza.

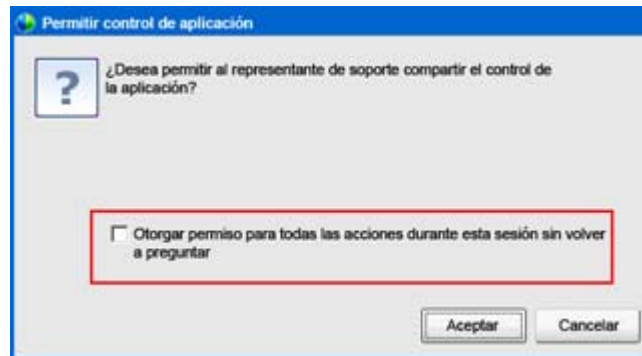
Importante: Si transfiere una sesión a una cola o un agente de WebACD, se producirán las siguientes acciones:

- Abandonará la sesión de manera automática.
- Si inició una llamada de voz, ésta finalizará.

Obtener permisos de un cliente de manera automática

Una vez que solicite realizar una actividad de soporte (como ver o controlar la aplicación de un cliente), la solicitud aparecerá en un cuadro de mensaje en la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso haciendo clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje. Sin embargo, un cliente puede permitirle realizar todas las actividades sin tener que otorgarle permiso cada vez que las solicite. Esta opción puede ser útil, por ejemplo, si el cliente desea permitir que realice actividades de soporte mientras el cliente está ausente.

Para que obtenga permiso para realizar actividades de soporte de manera automática, el cliente debe hacer clic en la casilla de selección **Otorgar permiso para todas las acciones durante esta sesión sin volver a preguntar** del cuadro de mensaje de solicitud que aparece en su pantalla. La siguiente figura muestra el cuadro de mensaje que aparece en la pantalla del cliente cuando ha solicitado controlar una aplicación:



Si el cliente selecciona esta opción, podrá ver o controlar aplicaciones, ver o controlar el escritorio, transferir archivos o grabar una sesión sin necesitar el permiso del cliente.

Finalizar una sesión de soporte

Puede finalizar una sesión de soporte en cualquier momento.

Para finalizar una sesión de soporte:

Realice *una* de las siguientes acciones:

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

Aparecerá un mensaje que le pedirá que confirme que desea terminar la sesión.

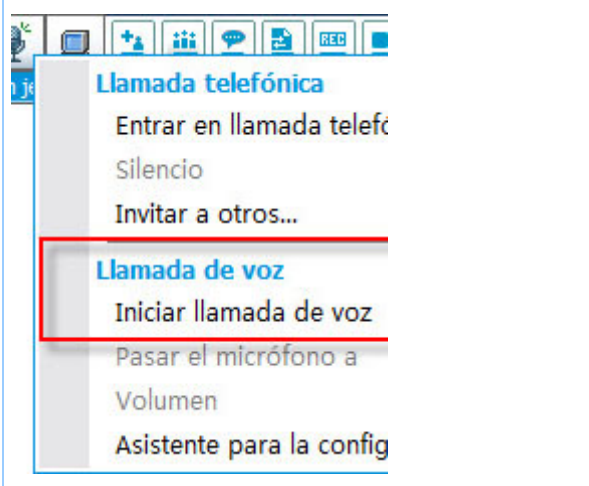
Nota:

- Un cliente puede abandonar una sesión de soporte en cualquier momento haciendo clic en **Abandonar la sesión** en la página de Remote Support.
- Un cliente no puede finalizar una sesión de soporte.

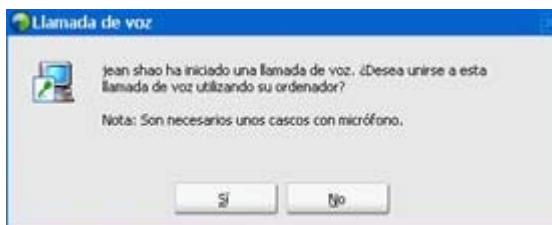
Usar la llamada de voz

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

La siguiente tabla describe las tareas de las llamadas de voz asociadas con su función como representante de soporte técnico y la función del cliente como participante. Para obtener instrucciones detalladas sobre una tarea particular, haga clic en “Más” junto a la descripción de la tarea.

Función	Descripción de la tarea:
CSR (representante de servicio al cliente)	 Iniciar y administrar una llamada de voz: ■ Establecer las opciones de llamada de voz Más... (página en la 37) ■ Iniciar o finalizar una llamada de voz Más... (página en la 32) ■ Hablar en una llamada de voz Más... (página en la 36) ■ Permitir a un participante hablar Más... (página en la 35)

Función	Descripción de la tarea:
cliente	Participar en una llamada de voz: - Establecer las opciones de llamada de voz Más... (página en la 37) - Unirse a una llamada de voz Más... (página en la 34) - Hablar en una llamada de voz Más... (página en la 36) - Abandonar o volver a unirse a una llamada de voz Más... (página en la 37)



Iniciar o finalizar una llamada de voz

Representante del servicio de soporte

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

Nota: Antes de iniciar una llamada de voz,

- asegúrese de que su computadora tenga una placa de sonido y ya sea altavoces y un micrófono, o auriculares con un micrófono integrado. Para una mejor calidad de audio y mayor comodidad, use auriculares de computadora con micrófono de alta calidad.
- Si no lo ha hecho ya, use el Asistente para la configuración de audio para ajustar la configuración de su computadora para Llamada de voz. [Más...](#) (página en la 37)

Para iniciar una llamada de voz durante una sesión de soporte:

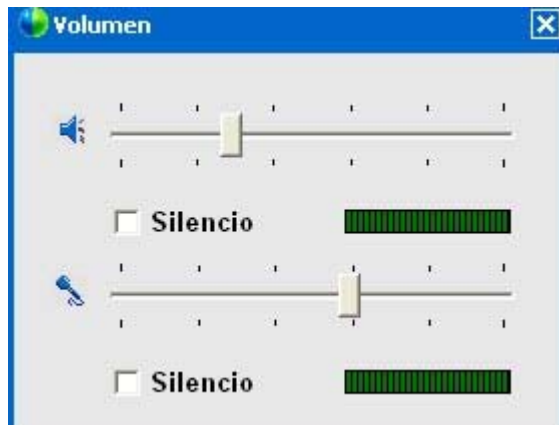
1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, haga clic en la pestaña **Herramientas** y, a continuación, en **Llamada de voz**.
- En la barra de iconos, o en el cliente de varias sesiones, haga clic en el icono **Llamada de voz**.

1 Seleccione **Iniciar llamada de voz**.

Sucede lo siguiente:

- Aparece la ventana de diálogo Volumen.



Allí puede ajustar el volumen de los altavoces o el micrófono

- Aparece un indicador de **llamada de voz** junto a su nombre. Por ejemplo:



Indicador de Llamada de voz

- Si usa auriculares, aparecerá la siguiente barra de estado en la parte inferior de la consola:



Indicador de Llamada de voz

- Si usa altavoces de equipo portátil o de escritorio, aparecerá el siguiente indicador en la parte inferior de la consola.



Indicador de Llamada de voz

- Aparecerá automáticamente el cuadro de mensaje Unirse a llamada de voz en la ventana de sesión del cliente. El cliente podrá a continuación optar por participar en la sesión con llamada de voz.

Puede terminar una llamada de voz en una sesión de soporte cuando lo desee.

Para terminar una llamada de voz:

- 1 Realice *una* de las siguientes acciones:
 - En la consola del CSR, haga clic en la pestaña **Herramientas** y, a continuación, haga clic en la flecha hacia abajo del botón **Llamada de voz**.

- En la barra de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el icono **Llamada de voz**.

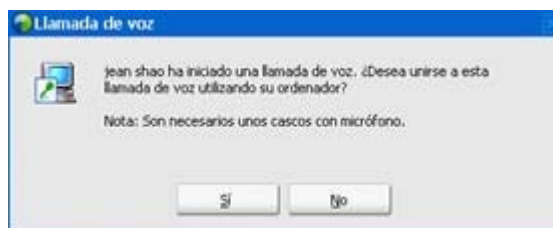
2 Seleccione **Terminar llamada de voz**.

Nota: Aunque la llamada de voz finaliza, la sesión de soporte continúa hasta que usted la finalice.

Unirse a una llamada de voz

Cliente u otro representante de soporte técnico

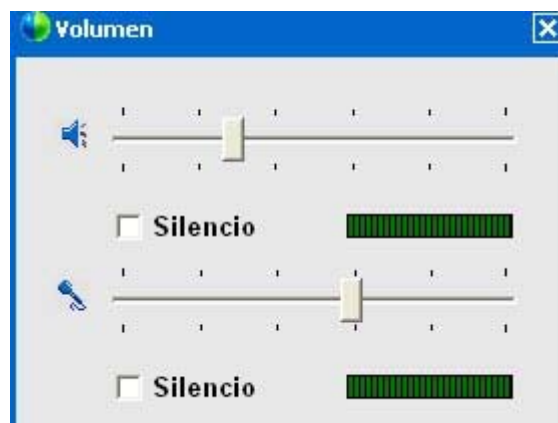
Cuando inicia una llamada de voz, la invitación por Llamada de voz aparece automáticamente en la ventana de la sesión de su cliente (y en la ventana de la sesión del representante de soporte técnico que está participando, si lo hay):



Aconseje a su cliente a que haga clic en **Sí** para aceptar la invitación para entrar a la conferencia.

Cuando su cliente entre a la conferencia de llamada de voz, sucederá lo siguiente en la pantalla de su cliente:

- Aparecerá la ventana de diálogo Volumen. Su cliente puede ajustar el volumen de los altavoces o del micrófono.



puede ajustar el volumen de los altavoces o del micrófono

- Aparece el indicador de llamada de voz junto a su nombre de cliente. Por ejemplo:



Indicador de Llamada de voz

En una sesión con llamada de voz pueden hablar un máximo de dos participantes a la vez. El cliente no puede hablar en la sesión hasta que el indicador de llamada de voz al lado de su nombre se ponga verde, lo que significa que usted le ha dado el micrófono al cliente.

Sugerencia: Aconseje al cliente que antes de unirse a una sesión con llamada de voz use el Asistente para la configuración de audio para ajustar la configuración de su computadora para llamada de voz. [Más...](#) (página en la 37)

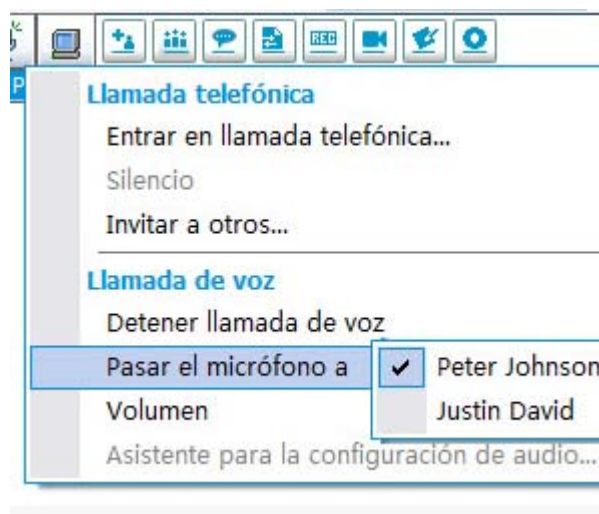
Permitir que un participante hable en una llamada de VOZ

Representante de soporte técnico

Una vez iniciada una llamada de voz, pueden hablar un máximo de dos participantes a la vez. Puede especificar los participantes que pueden hablar, al pasarle el micrófono a un cliente o a otro representante de soporte.

Para permitir que un participante hable en una llamada de voz:

- 1** Realice *una* de las siguientes acciones:
 - En la consola del CSR, haga clic en la pestaña **Herramientas** y, a continuación haga clic en la flecha hacia abajo del botón **Llamada de voz**.
 - En la barra de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el icono **Llamada de voz**.
- 2** Haga clic en **Pasar micro**.



Seleccione el nombre del participante al que desee permitirle hablar.

- El indicador de **Llamada de voz** se pone verde al lado del nombre de ese participante.



El participante podrá hablar hasta que pase el micrófono a otro participante.

Hablar en una llamada de voz

Representante de soporte técnico y cliente

Como representante de soporte técnico, usted tiene la opción de usar altavoces y un micrófono, o auriculares con un micrófono. El último se recomienda para una mejor calidad de audio y mayor comodidad.

Para participar en una llamada de voz, su cliente *debe* usar auriculares con un micrófono. Si el cliente tiene auriculares en funcionamiento, aparece lo siguiente en la consola del cliente:



El cliente simplemente habla por el micrófono.

Sugerencia:

- Antes de la llamada de voz, su cliente puede usar el Asistente para la configuración de audio para seleccionar la configuración de los altavoces.
- Después de iniciar la llamada de voz, su cliente puede especificar opciones de audio abandonando temporalmente la llamada de voz para usar el Asistente para la configuración de audio, y a continuación, volver a unirse a la sesión.

Para ver información acerca del Asistente para la configuración de audio, consulte [Configurar opciones de llamada de voz](#). (página en la 37)

Salir de una llamada de voz o volver a entrar

Representante de soporte al cliente

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

Para abandonar una llamada de voz, aconseje al cliente que:

- 1 Haga clic en la flecha hacia abajo en el botón **Llamada de voz**.
- 2 Seleccione **Abandonar llamada de voz**.

Para volver a entrar en una llamada de voz, aconseje al cliente que:

- 1 Haga clic en la flecha hacia abajo en el botón **Llamada de voz**.
- 2 Seleccione **Unirse a llamada de voz**.

Configurar las opciones de una llamada de voz

Representantes de soporte técnico y clientes

- Use el Asistente para la configuración de audio para:
 - especificar el equipo de audio y establecer los niveles de volumen óptimos.
 - asegurar que el equipo de audio está en los niveles de volumen óptimos.
- Use la ventana de diálogo Volumen para ajustar el volumen de los altavoces o el micrófono cuando lo desee.

Para usar el Asistente para la configuración de audio para una llamada de voz:

- 1 Haga clic en el botón **Llamada de voz**.
- 2 Seleccione **Asistente para la configuración de audio**.

Aparecerá un asistente o una ventana de diálogo.

- 3** Siga las instrucciones para especificar la configuración.

Para ajustar el volumen de los altavoces o el micrófono:

- 1** Haga clic en el botón **Llamada de voz**.

- 2** Seleccione **Volumen**.

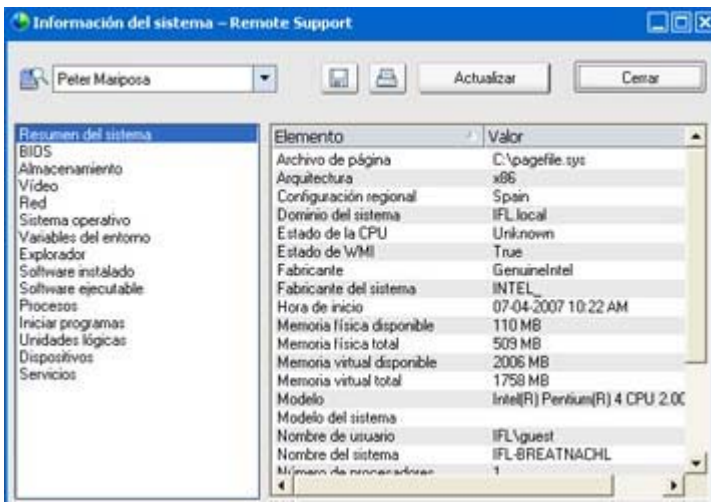
Aparecerá la ventana de diálogo Volumen.

- 3** Ajuste el volumen de los altavoces o el micrófono según sea necesario.

Administración de la computadora de un cliente

La siguiente tabla describe las tareas que lo ayudan a diagnosticar y resolver problemas de hardware o software en la computadora de un cliente. Para obtener instrucciones detalladas sobre una tarea particular, haga clic en "Más" junto a la descripción de la tarea.

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

	descripción de la tarea																																						
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Elemento</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Archivo de página</td><td>C:\pagefile.sys</td></tr> <tr><td>Arquitectura</td><td>x86</td></tr> <tr><td>Configuración regional</td><td>Spain</td></tr> <tr><td>Dominio del sistema</td><td>IFL.local</td></tr> <tr><td>Estado de la CPU</td><td>Unknown</td></tr> <tr><td>Estado de WMI</td><td>True</td></tr> <tr><td>Fabricante</td><td>GenuineIntel</td></tr> <tr><td>Fabricante del sistema</td><td>INTEL</td></tr> <tr><td>Hora de inicio</td><td>07-04-2007 10:22 AM</td></tr> <tr><td>Memoria física disponible</td><td>110 MB</td></tr> <tr><td>Memoria física total</td><td>509 MB</td></tr> <tr><td>Memoria virtual disponible</td><td>2006 MB</td></tr> <tr><td>Memoria virtual total</td><td>1758 MB</td></tr> <tr><td>Modelo</td><td>Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 2.00</td></tr> <tr><td>Modelo del sistema</td><td>IFL\guest</td></tr> <tr><td>Nombre de usuario</td><td>IFL\BREATNACHL</td></tr> <tr><td>Nombre del sistema</td><td>IFL-BREATNACHL</td></tr> <tr><td>Número de procesadores</td><td>1</td></tr> </tbody> </table>	Elemento	Valor	Archivo de página	C:\pagefile.sys	Arquitectura	x86	Configuración regional	Spain	Dominio del sistema	IFL.local	Estado de la CPU	Unknown	Estado de WMI	True	Fabricante	GenuineIntel	Fabricante del sistema	INTEL	Hora de inicio	07-04-2007 10:22 AM	Memoria física disponible	110 MB	Memoria física total	509 MB	Memoria virtual disponible	2006 MB	Memoria virtual total	1758 MB	Modelo	Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 2.00	Modelo del sistema	IFL\guest	Nombre de usuario	IFL\BREATNACHL	Nombre del sistema	IFL-BREATNACHL	Número de procesadores	1	En la computadora de un cliente: - ver información detallada del sistema Más... (página en la 40) - ejecutar secuencias de comandos personalizadas para evaluar y resolver problemas de los clientes Más... (página en la 41) - guardar o imprimir información acerca de la computadora Más... (página en la 45) - iniciar sesión como un usuario diferente Más... (página en la 45) - reiniciar la computadora Más... (página en la 47)
Elemento	Valor																																						
Archivo de página	C:\pagefile.sys																																						
Arquitectura	x86																																						
Configuración regional	Spain																																						
Dominio del sistema	IFL.local																																						
Estado de la CPU	Unknown																																						
Estado de WMI	True																																						
Fabricante	GenuineIntel																																						
Fabricante del sistema	INTEL																																						
Hora de inicio	07-04-2007 10:22 AM																																						
Memoria física disponible	110 MB																																						
Memoria física total	509 MB																																						
Memoria virtual disponible	2006 MB																																						
Memoria virtual total	1758 MB																																						
Modelo	Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 2.00																																						
Modelo del sistema	IFL\guest																																						
Nombre de usuario	IFL\BREATNACHL																																						
Nombre del sistema	IFL-BREATNACHL																																						
Número de procesadores	1																																						

Ver la información del sistema de un cliente

Nota: El administrador de su sitio puede desactivar características del soporte técnico como esta para una cola WebACD. Si esta característica no aparece en su sitio, comuníquese con el administrador de su sitio para obtener asistencia.

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

Una vez que muestre la información acerca del computador del cliente, podrá imprimirla o guardarla en un archivo.

Para ver la información del sistema:

- 1 Realice *una* de las acciones siguientes:
 - En la consola del CSR, en **Información del cliente**, haga clic en el botón **Información del sistema**.
 - En la barra de iconos, haga clic en el icono **Información del sistema del cliente**.
 - En la ventana de varias sesiones, haga clic en la pestaña **Información del sistema** del cliente.

El sistema solicita permiso al cliente para ver la información del sistema.

- 2 Después de que el cliente otorga el permiso, aparece la ventana Información del sistema.

Resumen del sistema	Elemento	Valor
BIOS	Archivo de página	C:\pagefile.sys
Almacenamiento	Arquitectura	x86
Video	Configuración regional	United States
Red	Dominio del sistema	WORKGROUP
Sistema operativo	Estado de WMI	True
Variables del entorno	Estado de la CPU	Unknown
Explorador	Fabricante	GenuineIntel
Software instalado	Fabricante del sistema	GBT
Software ejecutable	Hora de inicio	12-30-2008 5:02 PM
Procesos	Memoria física disponible	702 MB
Iniciar programas	Memoria física total	1015 MB
Unidades lógicas	Memoria virtual disponible	2006 MB
Dispositivos	Memoria virtual total	3461 MB
Servicios	Modelo	Intel(R) Pentium(R) 4 CP...
Controladores del sistema	Modelo del sistema	Not Available
Controladores firmados	Nombre de usuario	WBXSH-JEANXP\Administ...
Visor de eventos	Nombre del sistema	WBXSH-JEANXP
	Número de procesadores	1
	Tamaño de archivo de pá...	1524 MB
	Tipo de sistema	X86-based PC
	Velocidad	1.7 GHz
	Velocidad MÁX.	1.7 GHz
	Versiones de WMI	2600.0000
	Zona horaria	Pacific Standard Time

Opcional. En la lista de la izquierda, haga clic en una categoría para consultar un panel que contenga la información correspondiente.

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

Sugerencia:

- Puede guardar o imprimir la información acerca de la computadora de un cliente. [Más...](#) (página en la 45)
- Puede reiniciar la computadora del cliente en cualquier momento y, a continuación, consultar la información del sistema actualizada. [Más...](#) (página en la 47)

Crear y modificar secuencias de comandos personalizadas

Nota: El administrador de su sitio puede desactivar características del soporte técnico como esta para una cola WebACD. Si esta característica no aparece en su sitio, comuníquese con el administrador de su sitio para obtener asistencia.

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

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

[Para ver una lista de secuencias disponibles en su Biblioteca de secuencias de comandos personalizadas](#)

- 1 Conéctese al sitio Web de Support Center.
- 2 En la barra de navegación izquierda haga clic en **Biblioteca de secuencias**.

Aparece el diálogo Biblioteca de secuencias del cliente:



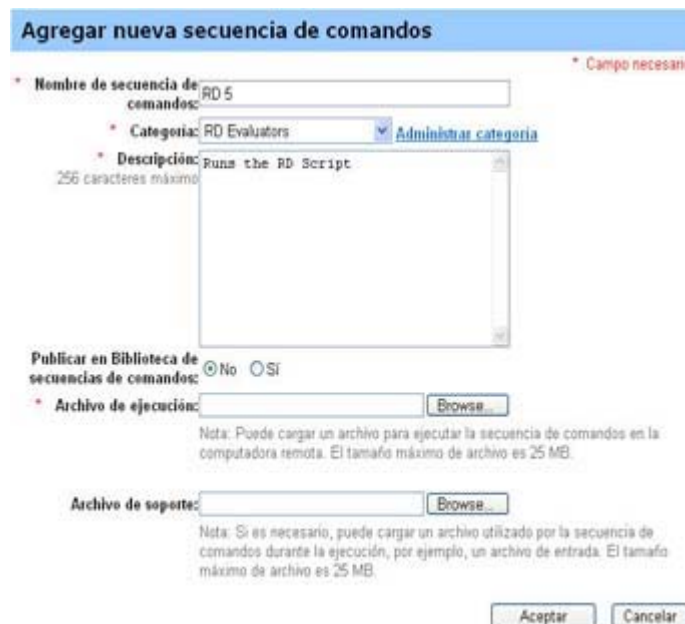
Puede crear, modificar, publicar o borrar secuencias de comandos personalizados de la Biblioteca de secuencias de comandos personalizados

Sugerencia: Haga clic en cualquier encabezado de columna para clasificar las secuencias de comandos.

Para crear una secuencia de comandos personalizada

1 Haga clic en **Añadir nueva secuencia de comandos**.

Aparecerá la ventana de diálogo Añadir nueva secuencia de comandos.



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

2 Introduzca un nombre único en el campo **Nombre de secuencia de comandos**.

- 3 Elija una categoría de la lista desplegable **Categoría**. (Las categorías son creadas por su administrador de sitio).
- 4 **Opcional.** Introduzca una descripción de la secuencia de comandos para fines de aclaración.
- 5 Si aún no se ha seleccionado, seleccione **Publicar en Biblioteca de secuencias de comandos** si desea tener esta secuencia de comandos disponible para usted y para otros CSR durante las sesiones de soporte.
- 6 Haga clic en **Examinar** para navegar al archivo de ejecución de la secuencia de comandos.
- 7 Si se requiere de otra secuencia de comandos para entrar a la secuencia de comandos de ejecución, haga clic en **Examinar** para seleccionarla.
- 8 Haga clic en **Enviar**.

Si la secuencia de comandos contiene errores, por ejemplo, si el nombre de la secuencia de comandos ya existe, puede corregirlos. Una vez que la secuencia de comandos se haya enviado satisfactoriamente, se crea la nueva secuencia de comandos y se muestra en la Biblioteca de secuencias de comandos.

Para modificar o eliminar una secuencia de comandos personalizada

- 1 Conéctese al sitio Web de Support Center.
- 2 En la barra de navegación izquierda haga clic en **Biblioteca de secuencias**.
Aparece el diálogo Biblioteca de secuencias del cliente:



Haga clic en **Editar** o **Eliminar** en la columna **Acciones**.

- **Editar**-modifique la definición de la secuencia de comandos, incluida la modificación del archivo de ejecución de la secuencia de comandos o el archivo de entrada requerido por el archivo de ejecución, en caso de que existiera.
- **Eliminar**-confirme la solicitud de eliminación para eliminar la secuencia de comandos de la biblioteca. Puede eliminar solamente las secuencias de comandos que haya creado.

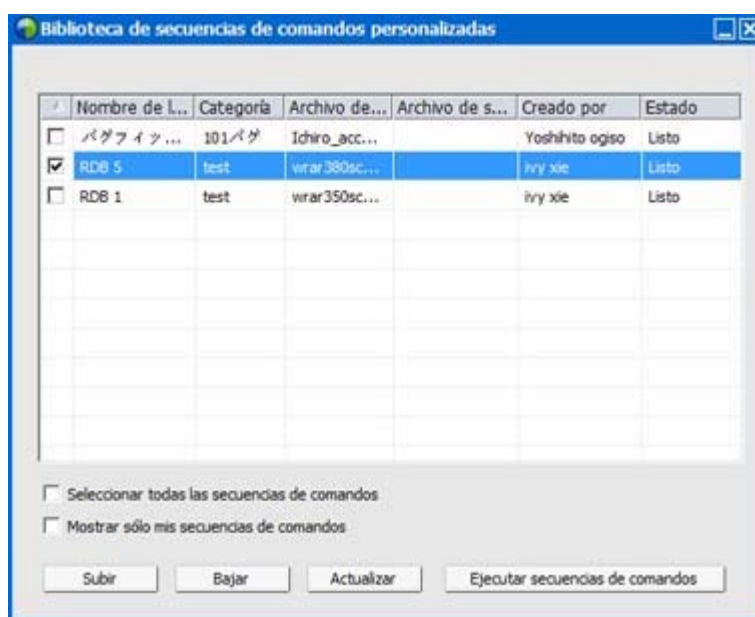
Ejecutar una secuencia de comandos personalizada durante una sesión

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

Para ejecutar una secuencia de comandos personalizada durante una sesión de soporte.

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

Aparecerá la ventana de diálogo Biblioteca de secuencias de comandos personalizadas con una lista de secuencias disponibles para su sitio.



- El tamaño de las secuencias puede ser de hasta 1 MB.
- Varias secuencias se ejecutan en secuencia en el orden que usted especifique aquí.
- En una ventana de varias sesiones, la ejecución de secuencias de comandos puede proceder simultáneamente en varias sesiones

Sugerencia: Haga clic en cualquier encabezado de columna para ordenar la biblioteca de secuencias de comandos.

- 2 Use las claves **Mover arriba** o **Mover abajo** para ordenar las secuencias.
- 3 Haga clic en **Ejecutar secuencias de comandos**.

Al cliente se le pide que otorgue el permiso. Después de que se recibe el permiso, las secuencias de comandos se ejecutan en la computadora del cliente.

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

Nota: Las secuencias de comandos se ejecutan en carpetas temporales. Nada queda en la computadora del cliente una vez que la ejecución de la secuencia se ha completado.

Guardar e imprimir la información de la computadora del cliente

Nota: El administrador de su sitio puede desactivar características del soporte técnico como esta para una cola WebACD. Si esta característica no aparece en su sitio, comuníquese con el administrador de su sitio para obtener asistencia.

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

Para guardar o imprimir la información de la computadora de un cliente:

1. Mostrar la información de la computadora del cliente. Para obtener instrucciones, consulte [Ver la información del sistema del cliente](#) (página en la 40).
2. En la ventana Información del sistema, realice *una* de las siguientes acciones:
 - Para guardar la información en un archivo, haga clic en el botón **Guardar**.
 - Para imprimir la información, haga clic en el botón **Imprimir**.

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

Conectarse a la computadora de un cliente como usuario diferente

Nota: El administrador de su sitio puede desactivar características del soporte técnico como esta para una cola WebACD. Si esta característica no aparece en su sitio, comuníquese con el administrador de su sitio para obtener asistencia.

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

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

Nota: Al conectarse como un usuario diferente, se desconecta temporalmente al cliente de la computadora. Todas las aplicaciones que se estaban ejecutando en la computadora del cliente se cerrarán para los usuarios de Windows 7 y Vista.

Para conectarse a la computadora de un cliente como un usuario diferente:

1 Realice *una* de las acciones siguientes:

- En la consola del CSR, en **Información del cliente**, haga clic en el botón **Conectarse como un usuario diferente**.
- En la barra de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión**, luego elija **Computadora del cliente** > **Conectarse como un usuario diferente**.

Aparecerá un mensaje que le informará que el cliente ha recibido su solicitud para conectarse en la computadora. Aparece su solicitud en un cuadro de mensaje sobre la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso haciendo clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje.

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

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

3 Escriba la información solicitada de la cuenta y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

Para desconectarse de la computadora del cliente:

Realice *una* de las acciones siguientes:

- En la consola del CSR, en **Información del cliente**, haga clic en el botón **Desconectarse**.
- En la barra de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión**, luego elija **Computadora del cliente** > **Desconectarse** [*nombre de usuario*].

Reiniciar el ordenador del cliente

Nota: El administrador de su sitio puede desactivar características del soporte técnico como esta para una cola WebACD. Si esta característica no aparece en su sitio, comuníquese con el administrador de su sitio para obtener asistencia.

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

1 Realice *una* de las acciones siguientes:

- En el escritorio del CSR, en **Información del cliente**, haga clic en el botón **Reiniciar ordenador**.
- En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión**, y a continuación elija **Computadora del cliente > Reiniciar**.

Aparecerá un mensaje, informándole de que el cliente ha recibido su solicitud para reiniciar su ordenador. Aparece su solicitud en un cuadro de mensaje sobre la pantalla del cliente. El cliente debe otorgarle permiso haciendo clic en **Aceptar** en el cuadro de mensaje.

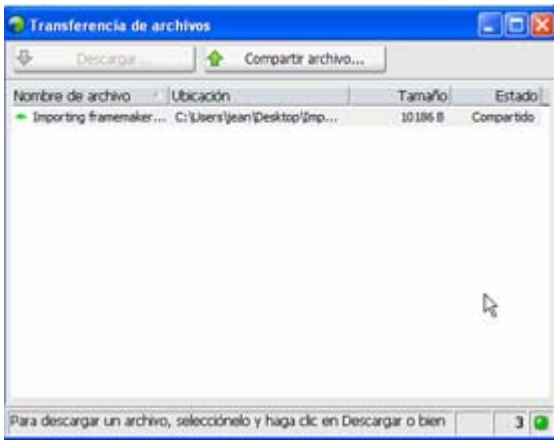
2 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

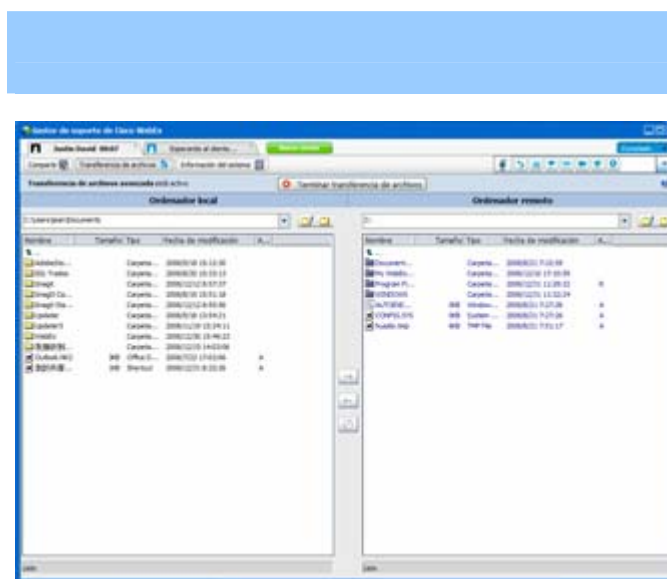
Se reinicia el ordenador del cliente. El cliente debe volver a conectarse al ordenador o la red. Aparecerá un mensaje en la pantalla del cliente, lo que le permitirá volver a entrar en la sesión de soporte.

Transferencia de archivos

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

La siguiente tabla describe dos opciones para transferir archivos a la computadora de un cliente o desde ella dependiendo de la configuración de su sitio y de la cuenta de usuario. Para obtener instrucciones detalladas sobre una tarea particular, haga clic en “Más” junto a la descripción de la tarea.

	descripción de la tarea
	▪ Básica: publicar uno o más archivos para que descargue un cliente durante una sesión de soporte Más... (página en la 50)



descripción de la tarea

- **Avanzada:** transferir de forma simultánea uno o varios archivos, o incluso una carpeta completa, a la computadora del cliente o desde ella. [Más...](#) (página en la 51)

Usar la transferencia de archivos básica

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

Para publicar archivos durante una sesión de soporte:

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, haga clic en la pestaña **Herramientas** y, a continuación, en **Transferir archivo**.

En la ventana de diálogo que aparece, Elegir opción de transferencia de archivos, seleccione **Transferencia de archivos básica**.

- En la barra de iconos, haga clic en el icono **Transferencia de archivos**, y a continuación elija **Transferencia de archivos básica**.
- En la ventana de varias sesiones, haga clic en la pestaña **Transferencia de archivos** y a continuación haga clic en **Iniciar transferencia de archivos básica**.

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

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

Aparecerá la ventana Transferencia de archivos en su pantalla y en la del cliente.

- 3 Haga clic en **Compartir archivo**.
- 4 Seleccione el archivo que desea publicar.
- 5 Haga clic en **Abrir**.

El archivo aparecerá en la ventana Transferencia de archivos.



El cliente selecciona el archivo y a continuación hace clic en **Descargar** para seleccionar un directorio para recibir la transferencia.

Opcional. Publique archivos adicionales que desea que el cliente descargue.

Para detener la publicación de archivos durante una sesión de soporte:

En la barra de título de la ventana Transferencia de archivos, haga clic en el botón **Terminar transferencia de archivos**.

El Administrador de soporte cierra la ventana Transferencia de archivos en la pantalla del cliente.

Usar la transferencia de archivos avanzada

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

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

Puede realizar una de las siguientes tareas de transferencia de archivos:

- Transferir cualquier tipo de archivo hacia o desde el ordenador del cliente en cualquier momento, o mientras visualiza o controla el escritorio de un cliente. Se pueden transferir archivos de hasta 150 MB de una vez.

- Tener acceso a los archivos de la red del cliente si las unidades están asignadas a la computadora del cliente y su servicio de Support Center incluye esta opción.
- Eliminar archivos en la computadora del cliente.
- Volver a nombrar archivos en la computadora del cliente.

Importante: No podrá realizar transferencias de archivos si usted u otro representante de soporte técnico están visualizando o controlando una aplicación del cliente. Para transferir archivos de su computadora o a ésta, deberá detener la compartición de aplicaciones.

Para transferir archivos de la computadora de un cliente o a ésta:

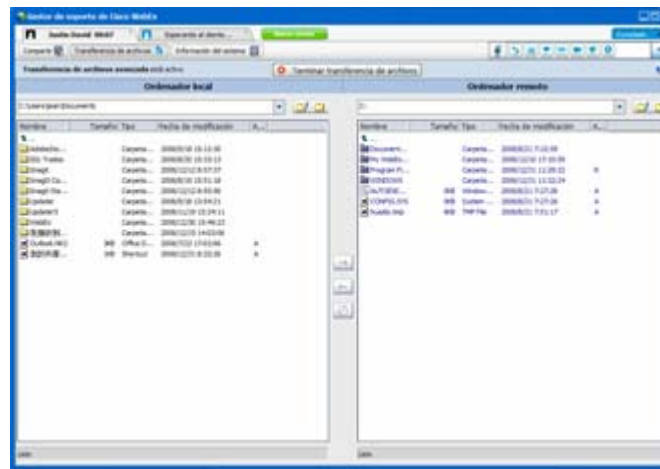
1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, haga clic en la pestaña **Herramientas** y, a continuación, en **Transferir archivo**.
En la ventana de diálogo Elegir opción de transferencia de archivos, seleccione **Transferencia de archivos avanzada**.
- En la barra de iconos, haga clic en el icono **Transferencia de archivos** y, a continuación, elija **Transferencia de archivos avanzada**.
- En la ventana de varias sesiones, haga clic en la pestaña **Transferencia de archivos** y, a continuación, en **Iniciar transferencia de archivos avanzada**.

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

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

En cuanto el cliente le otorgue el permiso, aparecerá la ventana Transferencia de archivos de WebEx. El directorio de archivos de su computadora aparecerá en el panel de la izquierda. El directorio de archivos de la computadora del cliente aparecerá en el panel de la derecha.



- Para crear una nueva carpeta, haga clic en el botón **Nueva carpeta**.
- Para seleccionar varios archivos, mantenga presionada la tecla **Ctrl** mientras hace clic en los archivos.
- Puede cancelar la transferencia de archivos si ya está en curso, haciendo clic en el botón **Anular transferencia**.

- 3 En el panel de su computadora o la del cliente, diríjase a la carpeta *a la que* desea transferir, de la que desea eliminar o en la que desea volver a nombrar archivos.
- 4 En el otro panel, seleccione los archivos o la carpeta que desea transferir.
- 5 Realice cualquiera de las siguientes acciones:
 - Haga clic en el botón con la flecha correspondiente para transferir los archivos o la carpeta de una computadora a la otra.
 - Haga clic con el botón derecho para eliminar un archivo o volver a nombrarlo.

Si la opción de compartir el escritorio no está activa, aparecerá un mensaje en la pantalla del cliente en la que se le solicitará que le otorgue permiso para transferir, eliminar o volver a nombrar el archivo. El cliente debe hacer clic en **Aceptar** del cuadro de mensaje para continuar con la acción.

En cuanto el Administrador de soporte transfiere, elimina o vuelve a nombrar un archivo, la barra de estado de la ventana Transferencia de archivos de WebEx muestra un mensaje para indicar que la acción ha finalizado.

Nota: Un cliente puede permitirle transferir, eliminar o volver a nombrar archivos durante la sesión de soporte, sin tener que otorgarle a usted permiso cada vez que lo solicite. [Más...](#) (página en la 29)

Compartir aplicaciones y escritorios

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

- La compartición de escritorio es ideal para ver y controlar varias aplicaciones a la vez, o para acceder a otras áreas de la computadora de un cliente. [Más...](#) (página en la 57)
- La compartición de aplicaciones es útil si desea realizar una demostración o resolver un problema de una aplicación en la computadora de un cliente y, en general, proporciona un mejor desempeño que la compartición de escritorio. [Más...](#) (página en la 61)
- La exploración compartida le permite compartir automáticamente la ventana del explorador desde la que el cliente invocó la sesión originalmente. Además, puede optar por la navegación compartida si surge la necesidad en una sesión. [Más...](#) (página en la 67)

La siguiente tabla describe las tareas de compartición que puede realizar. Para obtener instrucciones detalladas sobre una tarea particular, haga clic en “Más” junto a la descripción de la tarea.

	Descripción de la tarea:
 The screenshot shows a right-click context menu on the Windows taskbar. It is divided into three sections: 'Escritorio' (Desktop) with options 'Solicitar vista' (Request view) and 'Solicitar control' (Request control); 'Aplicación' (Application) with options 'Solicitar vista', 'Solicitar control', 'Compartir vista' (Share view), and 'Compartir control' (Share control); and 'Exploración compartida' (Shared Desktop) with options 'Solicitar vista' and 'Solicitar control'. At the bottom is 'Detener la compartición' (Stop sharing). The taskbar icons at the bottom include Start, Internet Explorer, and several application icons.	Compartir software: ▪ Compartir aplicaciones Más... (página en la 61) ▪ Compartir su escritorio Más... (página en la 56) ▪ Explorar en forma compartida una ventana de hacer clic para conectarse Más... (página en la 67) ▪ Imprimir documentos desde la computadora de un cliente Más... (página en la 68) ▪ Controlar las vistas de software compartido Más... (página en la 69) ▪ Realizar anotaciones en el software compartido Más... (página en la 71)

Compartir escritorios

La compartición del escritorio es ideal para visualizar y controlar varias aplicaciones a la vez, o para acceder a otras áreas de la computadora de un cliente. Puede simplemente ver, o ver y controlar un escritorio del cliente:

- vea el escritorio del cliente [Más...](#) (página en la 56)
- para controlar el escritorio de un cliente [Más...](#) (página en la 57)
- enseñar a un cliente cómo dejar de compartir un escritorio [Más...](#) (página en la 58)
- mostrar su escritorio a un cliente [Más...](#) (página en la 59)
- otorgar control sobre el escritorio a un cliente [Más...](#) (página en la 59)
- dejar de compartir su escritorio con un cliente [Más...](#) (página en la 60)

Ver el escritorio de un cliente

Puede ver el escritorio de un cliente sin controlarlo.

Para ver el escritorio de un cliente:

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En el escritorio del CSR, haga clic en la ficha .
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, haga clic en la ficha Clientes, y a continuación, haga clic en la ficha **Compartir** .

2 Haga clic en .

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

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

Una vez que el cliente le otorga permiso, el Escritorio del cliente aparece en una ventana de compartición en su pantalla. En la pantalla del cliente, aparece la ventana de Vista de escritorio, lo que indica que el cliente está compartiendo su Escritorio.

Nota:

- Para obtener información acerca de consejos que le pueden ayudar a compartir en una forma más eficaz, consulte [Consejos para compartir escritorios o aplicaciones](#) (página en la 71).
- De manera predeterminada, el Escritorio del cliente se mostrará en una vista de pantalla completa en su computadora. Puede cambiar a la vista normal en una ventana estándar cuando lo desee. [Más...](#) (página en la 69)
- Un cliente puede permitirle transferir archivos durante la sesión de soporte y, de esta forma, evitar tener que otorgarle permiso cada vez que lo solicite. [Más...](#) (página en la 29)
- Cuando visualiza el Escritorio de un cliente, puede transferir archivos hacia o desde la computadora del cliente. Para obtener información detallada, consulte [Más...](#) (página en la 49)

Controlar el escritorio de un cliente

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

Para controlar el escritorio de un cliente:

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En el escritorio del CSR, haga clic en la ficha .
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, haga clic en la ficha Clientes, y a continuación, haga clic en la ficha **Compartir** .

2 Haga clic en .

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

- 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

Una vez que el cliente le otorga permiso, el escritorio del cliente aparece en una ventana de compartición en su pantalla. En la pantalla del cliente, aparece la ventana de Control de escritorio, lo que indica que el cliente está compartiendo su escritorio.

- 4 Para comenzar el control del escritorio, haga clic con el botón del mouse en la ventana de compartición de su pantalla.

Nota:

- Para obtener información acerca de consejos que le pueden ayudar a compartir en una forma más eficaz, consulte [Consejos para compartir escritorios o aplicaciones](#) (página en la 71).
- De manera predeterminada, el escritorio del cliente se mostrará en una vista de pantalla completa en su computadora. Puede cambiar a la vista normal en una ventana estándar cuando lo desee. [Más...](#) (página en la 69)
- Un cliente puede volver a tomar el control del escritorio en cualquier momento haciendo clic con el mouse en el escritorio. Usted también puede volver a tomar el control haciendo clic con el mouse en la ventana en la que aparece el escritorio compartido.
- Un cliente puede permitirle transferir archivos durante la sesión de soporte y, de esta forma, evitar tener que otorgarle permiso cada vez que lo solicite. [Más...](#) (página en la 29)

Ayudar al cliente a detener la compartición

Si un cliente está compartiendo su escritorio o aplicaciones, puede indicarle al cliente cómo detener la compartición.

[Para detener la compartición:](#)

- 1 Realice *una* de las siguientes acciones:
 - En la barra de iconos, haga clic en el botón **Sesión**.
 - En la barra de título de cualquier ventana abierta, haga clic en el botón **Compartir**.
 - En la esquina inferior derecha del escritorio, haga clic en el icono **Compartir**.



Botón de la sesión



Botón de compartir



Icono de compartir

- 2 En el menú que aparece, seleccione **Detener compartición**.

Mostrar su escritorio a un cliente

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

- 1 Realice *una* de las siguientes acciones:
 - En el escritorio del CSR, haga clic en la ficha .
 - En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
 - En la ventana de varias sesiones, haga clic en la ficha Clientes, y a continuación, haga clic en la ficha **Compartir** .

- 2 Haga clic en .

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

- 3 Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

Su escritorio aparecerá en una ventana de compartición de la pantalla del cliente. En su computadora, aparecerá la ventana Vista de escritorio, que indicará que está compartiendo su escritorio.

Nota: Para obtener información acerca de consejos que le pueden ayudar a compartir en una forma más eficaz, consulte [Consejos para compartir escritorios o aplicaciones](#) (página en la 71).

Transferir el control de su escritorio a un cliente

Durante una sesión de soporte, puede transferir el control de su escritorio a un cliente. Si el cliente ya está visualizando el escritorio, puede permitirle que lo controle sin necesidad de detener la sesión de compartición de escritorio actual.

Precaución: Un cliente que tiene el control remoto de su escritorio puede ejecutar cualquier programa y acceder a cualquier archivo de su computadora que no esté protegida por contraseña.

Para transferir el control del escritorio de la computadora al cliente:

- 1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En el escritorio del CSR, haga clic en la ficha .
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, haga clic en la ficha Clientes, y a continuación, haga clic en la ficha **Compartir** .

2 Haga clic en .

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

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

Su escritorio aparecerá en una ventana de compartición de la pantalla del cliente. En su computadora, aparecerá la ventana Vista de escritorio, que indicará que está compartiendo su escritorio.

4 Indique al cliente que haga clic con el mouse en la ventana de compartición.

5 Para volver a controlar su propio escritorio de forma temporal, haga clic con el mouse en cualquier punto del escritorio.

Nota: Para obtener información acerca de consejos que le pueden ayudar a compartir en una forma más eficaz, consulte [Consejos para compartir escritorios o aplicaciones](#) (página en la 71).

Detener la compartición del escritorio

Para detener la compartición:

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

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



Botón de la sesión



Botón de compartir



Icono de compartir

2 En el menú que aparece, seleccione **Detener compartición**.

Compartir aplicaciones

La compartición de aplicaciones es útil si desea realizar una demostración o resolver un problema de una aplicación en la computadora del cliente y, en general, proporciona un mejor rendimiento al compartir el escritorio.

Puede simplemente ver, o ver y controlar la aplicación de un cliente:

- ver una aplicación del cliente [Más...](#) (página en la 61)
- para controlar una aplicación de un cliente [Más...](#) (página en la 62)
- enseñar a un cliente a compartir una aplicación [Más...](#) (página en la 63)
- enseñar a un cliente a detener la compartición de una aplicación [Más...](#) (página en la 58)
- mostrar su aplicación a un cliente [Más...](#) (página en la 64)
- mostrar varias aplicaciones a la vez a un cliente [Más...](#) (página en la 65)
- otorgar a un cliente control sobre la aplicación [Más...](#) (página en la 66)
- dejar de compartir una aplicación con un cliente [Más...](#) (página en la 67)

Ver una aplicación de un cliente

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

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En el escritorio del CSR, haga clic en la ficha .
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, haga clic en la ficha Clientes, y a continuación, haga clic en la ficha **Compartir** .

2 Haga clic en .

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

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

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

Éste podrá usar las opciones de esta ventana de diálogo para elegir la aplicación que usted desea ver.

4 Solicite al cliente que seleccione la aplicación deseada.

Si es necesario, explique al cliente cómo seleccionar una aplicación. [Más...](#) (página en la 63)

Cuando el cliente seleccione la aplicación que desea ver, ésta aparecerá en una ventana de compartición en su computadora.

Nota:

- Para obtener información acerca de consejos que le pueden ayudar a compartir en una forma más eficaz, consulte [Consejos para compartir escritorios o aplicaciones](#) (página en la 71).
- De manera predeterminada, el aplicación del cliente se mostrará en una vista de pantalla completa en su computadora. Puede cambiar a la vista normal en una ventana estándar cuando lo desee. [Más...](#) (página en la 69)
- El cliente puede seleccionar aplicaciones adicionales para que usted las vea en la ventana de diálogo Vista de aplicaciones, de forma que pueda ver varias aplicaciones de forma simultánea.
- Un cliente puede permitirle transferir archivos durante la sesión de soporte y, de esta forma, evitar tener que otorgarle permiso cada vez que lo solicite. [Más...](#) (página en la 29)

Controlar una aplicación de un cliente

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

[Para controlar una aplicación de un cliente:](#)

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En el escritorio del CSR, haga clic en la ficha .
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, haga clic en la ficha Clientes, y a continuación, haga clic en la ficha **Compartir** .

2 Haga clic en .

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

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

Una vez que el cliente le otorga permiso, aparecerá la ventana de diálogo Control de aplicaciones en la computadora del cliente. Éste podrá usar las opciones de esta ventana de diálogo para elegir la aplicación que usted desea controlar.

4 Solicite al cliente que seleccione la aplicación deseada.

Si es necesario, explique al cliente cómo seleccionar una aplicación. [Más...](#) (página en la 63)

Una vez que el cliente selecciona la aplicación que desea controlar, ésta aparecerá en una ventana de compartición en su computadora.

5 Para comenzar el control de la aplicación, haga clic con el botón del mouse en la ventana de compartición.

Nota:

- Para obtener información acerca de consejos que le pueden ayudar a compartir en una forma más eficaz, consulte [Consejos para compartir escritorios o aplicaciones](#) (página en la 71).
- Si ya está viendo una aplicación de un cliente, solicitar el control remoto le permitirá controlar sólo dicha aplicación. Si desea controlar otra aplicación, primero deberá dejar de compartir la aplicación que está viendo y, después, solicitar el control remoto. Entonces el cliente podrá seleccionar la aplicación que desea controlar. [Más...](#) (página en la 63)
- Un cliente puede volver a tomar el control de una aplicación en cualquier momento haciendo clic con el mouse en la aplicación. También puede volver a tomar el control haciendo clic con el botón del mouse en la ventana de compartición.
- El cliente puede seleccionar aplicaciones adicionales para su control desde la ventana de diálogo Control de aplicaciones, de forma que usted pueda controlar varias aplicaciones de forma simultánea.
- Un cliente puede permitirle transferir archivos durante la sesión de soporte y, de esta forma, evitar tener que otorgarle permiso cada vez que lo solicite. [Más...](#) (página en la 29)

Ayudar a un cliente a compartir una aplicación

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

De forma predeterminada, el cuadro de diálogo muestra una lista de las aplicaciones que se están ejecutando actualmente en la computadora del cliente. Puede indicarle al cliente que realice *una* de las siguientes acciones:

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

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

Ayudar al cliente a detener la compartición

Si un cliente está compartiendo su escritorio o aplicaciones, puede indicarle al cliente cómo detener la compartición.

Para detener la compartición:

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

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



Botón de la sesión



Botón de compartir



Icono de compartir

2 En el menú que aparece, seleccione **Detener compartición**.

Mostrar una aplicación a un cliente

Puede permitir que un cliente vea sus aplicación. La visualización del aplicación no permite al cliente controlarlo de forma remota.

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En el escritorio del CSR, haga clic en la ficha .
- En la bandeja de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, haga clic en la ficha Clientes, y a continuación, haga clic en la ficha **Compartir** .

2 Haga clic en .

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

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

Aparecerá la ventana de diálogo Vista de aplicaciones, que muestra una lista de todas las aplicaciones que se están ejecutando en su computadora.

4 Realice *una* de las siguientes acciones:

- Si la aplicación que desea compartir se está ejecutando en ese momento, selecciónela de la lista y, a continuación, haga clic en **Compartir**.
- Si la aplicación que desea compartir no se está ejecutando en ese momento, haga clic en **Nueva aplicación**. Aparecerá la ventana de diálogo Nueva aplicación, que muestra una lista de todas las aplicaciones de su computadora. Seleccione la aplicación y, a continuación, haga clic en **Compartir**.

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

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

Nota:

- Puede compartir varias aplicaciones a la vez. [Más...](#) (página en la 65)
- Para obtener información acerca de consejos que le pueden ayudar a compartir en una forma más eficaz, consulte [Consejos para compartir escritorios o aplicaciones](#) (página en la 71).

Compartir varias aplicaciones

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

[Para compartir una aplicación adicional:](#)

1 Realice cualquiera de las siguientes acciones:

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

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

Aparecerá la ventana de diálogo Vista de aplicaciones, que muestra una lista de todas las aplicaciones que se están ejecutando en su computadora.

3 Realice *una* de las siguientes acciones:

- Si la aplicación que desea compartir se está ejecutando en ese momento, selecciónela de la lista y, a continuación, haga clic en **Compartir**.

- Si la aplicación que desea compartir no se está ejecutando en ese momento, haga clic en **Nueva aplicación**. Aparecerá la ventana de diálogo Nueva aplicación, que muestra una lista de todas las aplicaciones de su computadora. Seleccione la aplicación y, a continuación, haga clic en **Compartir**.

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

Sugerencia: De igual manera, puede compartir varias aplicaciones mediante la compartición del escritorio de su computadora. [Más...](#) (página en la 59)

Transferir el control de su aplicación a un cliente

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

Precaución: Un cliente que tiene el control remoto de una aplicación puede abrir cualquier archivo asociado con dicha aplicación de la computadora que no haya protegido con contraseña.

Para transferir el control de una aplicación al cliente:

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, haga clic en la pestaña **Aplicación**.
- En la barra de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.

2 Haga clic en **Compartir control**.

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

Haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de mensaje en su computadora.

Se producirá *una* de las siguientes situaciones:

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

3 Si aparece la ventana de diálogo Control de aplicaciones, realice *una* de las siguientes acciones:

- Si la aplicación que desea compartir se está ejecutando en ese momento, selecciónela de la lista y, a continuación, haga clic en **Compartir**.
 - Si la aplicación que desea compartir no se está ejecutando en ese momento, haga clic en **Nueva aplicación**. Aparecerá la ventana de diálogo Nueva aplicación, que muestra una lista de todas las aplicaciones de su computadora. Seleccione la aplicación y, a continuación, haga clic en **Compartir**.
- 4 Para volver a controlar su aplicación de forma temporal, haga clic con el mouse en la aplicación.

Detener la comparación de aplicaciones

Para detener la compartición:

- 1 Realice *una* de las siguientes acciones:
- En la barra de iconos, haga clic en el botón **Sesión**.
 - En la barra de título de cualquier ventana abierta, haga clic en el botón **Compartir**.
 - En la esquina inferior derecha del escritorio, haga clic en el icono **Compartir**.



Botón de la sesión



Botón de compartir



Icono de compartir

- 2 En el menú que aparece, seleccione **Detener compartición**.

Exploración compartida

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

Si, durante la sesión, termina la exploración compartida y necesita hacer otra exploración compartida, puede iniciar la exploración compartida según sea necesario.

Nota:

- Para la exploración compartida se necesita WebACD. Para obtener más información, consulte al administrador de su sitio.
- Antes de que comience realmente la exploración compartida, se le pide su permiso al cliente y éste debe otorgarlo.

Para iniciar la exploración compartida desde una sesión de hacer clic para conectarse:

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR, haga clic en la pestaña **Escritorio**.
- En la barra de iconos, haga clic en el icono **Control remoto**.
- En la ventana de varias sesiones, haga clic en la pestaña Cliente, después haga clic en la pestaña **Compartir**.

2 Haga clic en **Solicitar exploración compartida > Ver o Controlar**.

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

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

La ventana de hacer clic para conectarse desde la que su cliente invocó la sesión originalmente es seleccionada automáticamente como la ventana para compartir.

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

Imprimir documentos desde la computadora de un cliente

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

Para imprimir un documento remoto en una impresora local:

- 1** En la computadora remota, abra el documento que desee imprimir.
- 2** Abra las opciones de impresión para ver la lista de impresoras y especificar sus opciones de impresión.

Esta lista completará las impresoras disponibles desde la computadora de acceso remoto (del CSR).

- 3 Imprima el documento.

Controlar las vistas de una aplicación o escritorio compartidos

Al visualizar o controlar el escritorio o las aplicaciones de un cliente, puede especificar las opciones para determinar cómo aparece el escritorio o la aplicación en su pantalla:

- controlar la vista del escritorio o la aplicación de un cliente, como mostrarlos en pantalla completa [Más...](#) (página en la 69)
- elegir el número de colores para mostrar una aplicación o un escritorio compartido de un cliente [Más...](#) (página en la 70)

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

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

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

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

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

[Para controlar la vista de una aplicación o un escritorio compartidos:](#)

- 1 Realice *cualquiera* de las siguientes acciones:
 - En la barra de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión**.
 - En la barra de título de la ventana de compartición, haga clic en el botón **Compartir**.

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

Nota: Si usa la opción de muestreo de pantalla para visualizar las aplicaciones o los escritorios compartidos, también puede especificar el número de colores con los que desea ver la aplicación o el escritorio compartidos. [Más...](#) (página en la 70)

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

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

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

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

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

[Para especificar el modo de color para una aplicación o escritorio compartidos:](#)

- 1 Realice *cualquiera*de las siguientes acciones:
 - En la bandeja de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el botón **Sesión**.
 - En la barra de título de la ventana compartida, haga clic en el botón **Compartir**.
- 2 En el menú que aparece, elija **Modo de color** y, a continuación, seleccione la opción de color.

Sugerencias para compartir aplicaciones y escritorios

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

- Para mejorar el rendimiento de compartir escritorios y aplicaciones, indique al cliente que cierre todas las aplicaciones que no necesite ver o controlar. Al cerrar dichas aplicaciones, ahorra memoria y uso del procesador de la computadora del cliente y, por lo tanto, permite que el software del cliente remoto pueda enviar imágenes rápidamente durante una sesión. Asimismo, para asegurarse de disponer el máximo de ancho de banda para compartir, solicite al cliente que cierre todas las aplicaciones que utilicen ancho de banda, como los programas de chat o mensajería instantánea y los que reciben streaming de audio o video desde la Web.
- En caso de que, al compartir aplicaciones, vea un patrón sombreado en la pantalla, es porque el cliente está cubriendo una aplicación compartida con otra ventana en el escritorio del ordenador del cliente. Indique al cliente que mueva o cierre la otra ventana.
- Puede mejorar el rendimiento al compartir escritorios y aplicaciones reduciendo el número de colores con que se muestra el software compartido. [Más...](#) (página en la 70)
- Se recomienda que tanto usted como el cliente utilicen una conexión a Internet dedicada de alta velocidad al compartir una aplicación o escritorio. Si usted o el cliente utiliza conexiones a Internet de acceso telefónico, puede que noten cierto retraso al visualizar o interactuar con una aplicación compartida. En dicho caso, puede ajustar la calidad de la visualización para mejorar el rendimiento.

Realizar anotaciones en aplicaciones y escritorios compartidos

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

- permitir a todos, incluso al cliente, anotar, o limitar las anotaciones solamente a CSR.
- hacer anotaciones y utilizar punteros. [Más...](#) (página en la 72)
- eliminar o borrar las anotaciones y los punteros. [Más...](#) (página en la 74)
- cambiar el color con el que realiza las anotaciones en el software compartido. [Más...](#) (página en la 74)

- tomar una captura de pantalla de la información compartida, incluidas las anotaciones. [Más...](#) (página en la 75)
- detener anotaciones [Más...](#) (página en la 75)

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

Realizar anotaciones en una aplicación o un escritorio compartidos

Puede realizar anotaciones en una aplicación o un escritorio compartidos por usted o por el cliente. El cliente y cualquier otro representante del servicio de soporte que asista a la sesión podrán ver todas las anotaciones.

Para realizar anotaciones en una aplicación un o escritorio compartidos:

- 1 En la barra de iconos que aparece durante la compartición de escritorio o de aplicaciones, haga clic en el icono **Anotación**.

Si el botón **Anotación** no aparece en la barra de iconos, seleccione **Panel de anotación** en el menú **Sesión**.

Aparecerá el panel Anotación.

Se iniciará el modo de anotación y el puntero del mouse se convertirá en una herramienta para resaltar con la que podrá realizar anotaciones.

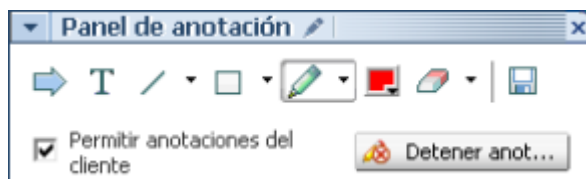
- 2 Opcional. En el panel Anotación, seleccione otra herramienta para realizar anotaciones.

Nota:

- Para obtener información detallada acerca de las herramientas de anotación, consulte Usar las herramientas de anotación en el contenido compartido.
- Si desea realizar anotaciones en el escritorio o una aplicación y, en ese momento, el cliente los está controlando de forma remota, primero debe volver a tomar el control de la aplicación o el escritorio antes de poder abrir el panel Anotación.
- Cuando usted abre el panel Anotación en su pantalla, también se abre de forma automática en la computadora del cliente. A continuación podrá, junto con el cliente, realizar de forma simultánea anotaciones en una aplicación o un escritorio compartidos.
- Un cliente también puede iniciar las anotaciones en una aplicación o un escritorio compartidos. En este caso, el panel Anotación se abrirá de forma automática en su pantalla.
- Después de que se hayan realizado anotaciones, puede guardar una imagen del software compartido, incluidas las anotaciones. [Más...](#) (página en la 75)

Usar las herramientas de anotación en el contenido compartido

En una sesión de soporte, puede utilizar las herramientas de anotación en el contenido compartido para anotar, resaltar, explicar o señalar la información en su propia pantalla o en la pantalla del cliente. Y también puede permitirle a su cliente hacer anotaciones:



Herramientas de anotación básicas

Herramientas de anotación	Icono	Descripción
Puntero		Le permite señalar texto o gráficos en contenido compartido. El puntero muestra una flecha con su nombre y su color de anotación. Para visualizar el puntero láser, que permite señalar texto y gráficos en el contenido compartido mediante un "rayo láser" rojo, haga clic en la flecha hacia abajo. Al volver a hacer clic en este botón, se desactiva la herramienta de puntero.
Texto		Le permite escribir texto en el contenido compartido. Los participantes pueden ver el texto una vez que usted finaliza su escritura y hace clic en el visor de contenido, fuera del cuadro de texto. Para cambiar la fuente, en el menú Editar , seleccione Fuente . Al volver a hacer clic en este botón, se desactiva la herramienta de texto.
Línea		Le permite trazar líneas y flechas en el contenido compartido. Si desea utilizar otras opciones, haga clic en la flecha hacia abajo. Al hacer clic en este botón, se cierra la herramienta Línea.
Rectángulo		Le permite trazar formas, como rectángulos y elipses, en el contenido compartido. Si desea utilizar otras opciones, haga clic en la flecha hacia abajo. Al volver a hacer clic en este botón, se cierra la herramienta Rectángulo.
Resaltador		Le permite resaltar texto y otros elementos en el contenido compartido. Si desea utilizar otras opciones, haga clic en la flecha hacia abajo. Al volver a hacer clic en este botón, se cierra la herramienta Resaltador.
Color de anotación		Muestra la paleta de colores de anotación, donde podrá seleccionar un color para realizar anotaciones en el contenido compartido. Al volver a hacer clic en este botón, se cierra la paleta de colores de anotación.
Borrador		Borra texto y anotaciones, o elimina punteros en el contenido compartido. Para borrar una anotación, haga clic en el visor. Si desea utilizar otras opciones, haga clic en la flecha hacia abajo. Al volver a hacer clic en este botón, se desactiva la herramienta borradora.

Eliminar anotaciones y punteros en una aplicación o escritorio compartidos

Si se han realizado anotaciones en una aplicación o escritorio compartidos, puede borrar:

- Todas las anotaciones de una vez
- Sólo las anotaciones específicas
- El punter

Para borrar todas las anotaciones en una aplicación o escritorio compartidos:

- 1 En el panel Anotación, haga clic en la flecha hacia abajo que se encuentra a la derecha del botón **Herramienta borradora**.
- 2 Seleccione **Borrar todas las anotaciones**.

Para borrar anotaciones específicas en una aplicación o escritorio compartidos:

- 1 En el panel Anotación, haga clic en el botón **Herramienta borradora**.
El puntero del mouse se convertirá en una goma de borrar.
- 2 Haga clic en la anotación que desea borrar.

Para borrar el puntero:

- 1 En el panel Anotación, haga clic en la flecha hacia abajo que se encuentra a la derecha del botón **Herramienta borradora**.
- 2 Seleccione **Borrar mi puntero**.

Para desactivar la herramienta borradora:

En el panel Anotación, haga clic en el botón **Herramienta borradora**.

Seleccionar un color para realizar anotaciones en una aplicación o escritorio compartidos

Si realiza anotaciones en una aplicación o escritorio compartidos, puede seleccionar otro color para realizar anotaciones.

Para seleccionar un color con el que realizar anotaciones en una aplicación o escritorio compartidos:

- 1 En el panel Anotación, haga clic en la flecha hacia abajo que se encuentra a la derecha del botón **Color de anotación**.

Aparecerá la paleta de colores de anotación.

- 2 Haga clic en el color que desea utilizar.

Tomar una captura de pantalla del escritorio

Si usted o un cliente hace anotaciones en una aplicación o escritorio compartidos, puede guardar en un archivo una imagen de todo el escritorio, incluidos todos los punteros y anotaciones, en uno de los siguientes formatos:

- BMP
- GIF
- JPG, JPEG

Para tomar una captura de pantalla del escritorio:

- 1 En el panel Anotación, haga clic en el botón **Captura de pantalla**.
Aparecerá el cuadro de diálogo Guardar documento como.
- 2 Seleccione una ubicación y un formato de archivo (**.bmp**, **.gif** o **.jpg**) para guardar el archivo.
- 3 Haga clic en **Guardar**.

Detener el modo de anotación

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

Para detener el modo de anotación:

Realice *una* de las siguientes acciones:

- Minimice el panel Anotación, haciendo clic en el botón **Minimizar** en la esquina superior derecha del panel.

El icono **Anotación** aparecerá en la bandeja de iconos. Para volver a iniciar rápidamente el modo de anotación, haga clic en este icono.

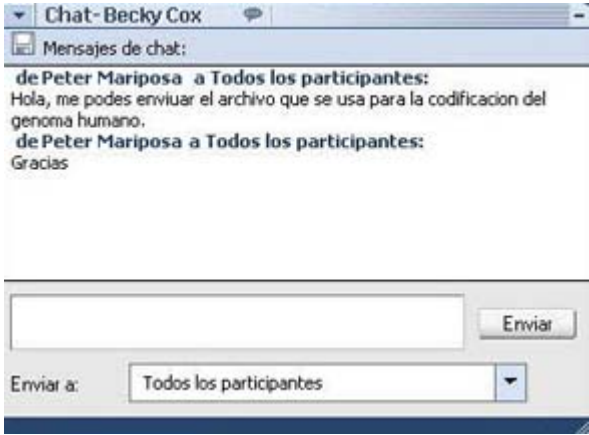
- Para cerrar el panel Anotación:
 - Haga doble clic en la herramienta de anotación que esté utilizand
 - Haga clic con el botón derecho en la barra de título del panel y, a continuación, seleccione **Cerrar panel**

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

Utilizar el Chat

Puede enviar mensajes de chat a un cliente y recibirlos de éste o de otro representante del servicio de soporte. El chat es útil si desea comunicarse con un cliente sin utilizar un teléfono. Por ejemplo, si la llamada de un cliente al centro de soporte técnico es una llamada a larga distancia, puede utilizar el chat para que el cliente ahorre los gastos de este tipo de llamadas.

La siguiente tabla describe las tareas asociadas con el uso del chat. Para obtener instrucciones detalladas sobre una tarea particular, haga clic en "Más" junto a la descripción de la tarea.

	descripción de la tarea
	■ enviar mensajes por chat Más... (página en la 77) ■ seleccionar frases rápidas Más (página en la 78) ■ guardar mensajes de chat en un archivo Más... (página en la 79)

Enviar mensajes de chat

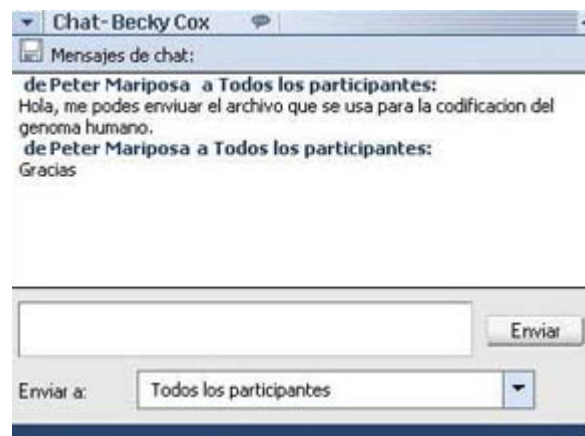
Tanto usted como el cliente pueden iniciar una sesión de chat.

Para enviar mensajes de chat:

1 Realice *una* de las siguientes acciones:

- En la consola del CSR (representante de servicio al cliente), haga clic en la pestaña **Herramientas** y, a continuación, en **Chat**.
- En la barra flotante de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el icono **Chat**.

Aparecerá el panel Chat.



Los mensajes que envíe un cliente o representante del servicio de soporte aparecerán en el panel Chat.

- 2** En la lista desplegable **Enviar a**, seleccione el nombre de la persona a la que desea enviar el mensaje de chat. Si desea enviar un mensaje a todos los participantes de la sesión, seleccione **Todos los participantes**.
- 3** Escriba un mensaje en el cuadro.
- 4** Haga clic en **Enviar**.

El destinatario seleccionado recibirá el mensaje de chat en el panel Chat.

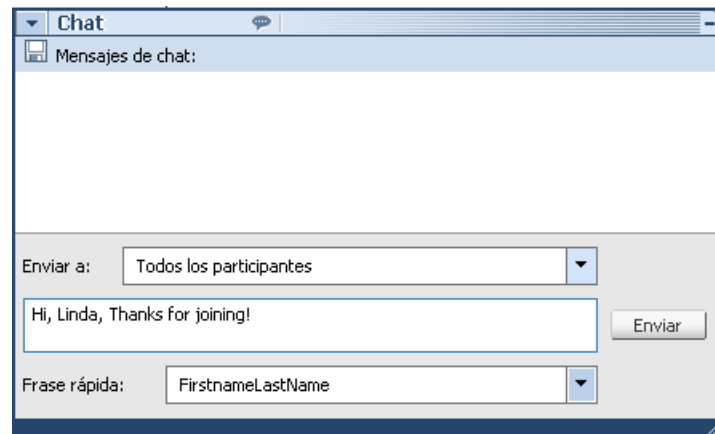
Seleccionar frases rápidas

Nota: Si su sitio cuenta con la función Biblioteca de frases de chat, esta debe ser activada por el administrador de su sitio para que esté disponible para los agentes de soporte al cliente.

Su administrador del sitio puede crear oraciones de uso frecuente que se asignan y están disponibles para que las use durante la sesión de soporte.

Para seleccionar frases rápidas

- 1** En la barra flotante de iconos, o en la ventana de varias sesiones, haga clic en el icono **Chat**.



Aparecerá el mensaje de la Frase rápida en el cuadro de chat.

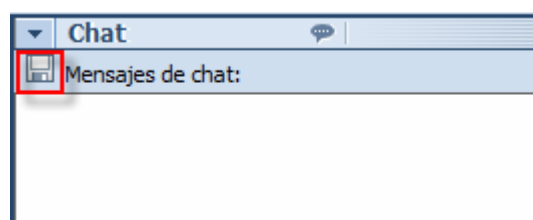
- 2 En la lista desplegable **Enviar a**, seleccione quién desea que reciba el mensaje de chat.
- 3 En la lista desplegable **Frase rápida**, seleccione el nombre de la oración de uso frecuente.
- 4 Haga clic en **Enviar**.

Guardar una conversación de chat

Puede guardar los mensajes de chat que aparecen en el panel Chat en un archivo de texto (.txt).

Para guardar una conversación de chat:

- 1 En el panel Chat, haga clic en el botón **Guardar**.



Botón Guardar

Aparecerá la ventana de diálogo Guardar chat como.

- 2 Seleccione una ubicación en la que desea guardar el archivo de chat y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

Usar el vídeo

Puede utilizar un video para personalizar y mejorar una sesión de soporte:

- Permita que su cliente lo vea mientras le brinda asistencia.
- Si su cliente puede enviar videos, hablen como si estuvieran cara a cara.
- Mostrar un objeto sobre el que se habla

Los participantes en su sesión no requieren un equipo de video para ver su video.

descripción de la tarea	
	▪ configurar video Más (página en la 82) ▪ Enviar video Más... (página en la 82) ▪ ajustar salida de video Más... (página en la 83) ▪ detener video Más... (página en la 84) ▪ Cambiar a vista de pantalla completa Más... (página en la 85)

Configurar vídeos

Para configurar un video:

Conecte una cámara web, también llamada cámara de video, a su computadora. Una vez iniciada una sesión de soporte, WebEx detectará de manera automática la cámara web. Son compatibles la mayoría de las cámaras web que se conectan al puerto USB o al puerto paralelo de la computadora. La calidad de video puede variar según la cámara web que use.

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

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

Modo Video	Qué necesita
Enviar	▪ Una cámara web capaz de producir videos de alta calidad. WebEx admite la mayoría de las cámaras web de este tipo
	▪ Una computadora con al menos 1 GB de RAM y un procesador de doble núcleo.
	▪ Una conexión rápida a la red
Recibiendo	▪ Una computadora con al menos 1 GB de RAM y un procesador de un solo núcleo.
	▪ Una conexión rápida a la red

Envío de video

Para enviar video:

1 Realice una de las siguientes acciones:

- En la consola de CSR, haga clic en la ficha Herramientas y, a continuación, seleccione **Video**.
- En la bandeja de iconos o en la ventana de varias sesiones, seleccione el icono de video. Aparecerá el panel de video.

2 Seleccione **Iniciar mi video**.

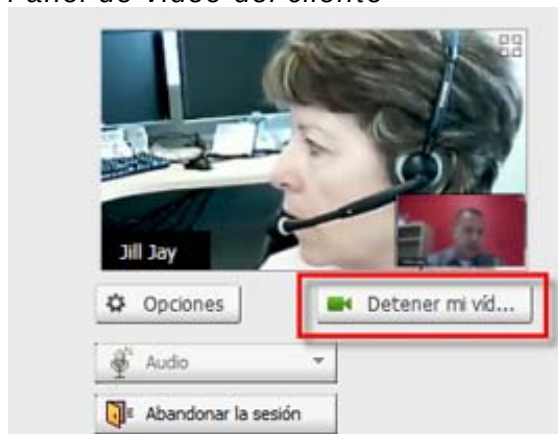
Panel de video de CSR



El video de CSR aparece en la pantalla pequeña. Si el cliente envía un video, aparecerá en la pantalla grande.

Cada sesión admite videos en dos puntos. Independientemente de cuántos participantes haya en la sesión, solamente dos podrán enviar video: el CSR y el cliente principal.

Panel de video del cliente



Su cliente puede enviar un video solamente *después* de que usted haya iniciado el envío del video. Luego aparecerá el botón **Iniciar mi video** en la consola del cliente.

El video CSR aparecerá en la pantalla grande y el video del cliente aparecerá en la pantalla pequeña.

Para detener el envío de un video, su cliente simplemente selecciona **Detener mi video**.

Ajustar la salida de vídeo

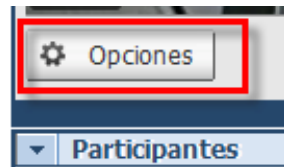
Cuando envía un video durante una sesión de soporte, puede ajustar la salida de video para controlar

- La calidad de la imagen de vídeo.
- La resolución (o el tamaño) de la imagen de vídeo.
- Otras configuraciones que admite la cámara, como la iluminación y el contraste.

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

Para ajustar la salida de vídeo:

- 1 En el panel del video, haga clic en **Opciones**.



Aparecerá el cuadro de diálogo Opciones de vídeo.

- 2 Ajuste las opciones según sea necesario.
- 3 **Opcional.** Para seleccionar otra cámara de video, en la lista desplegable **Dispositivo de captura**, seleccione la cámara que desea utilizar.

Detener video

En el panel de video, haga clic en **Detener mi video**.



Cesa la transmisión por secuencias de video. Su cliente ya no puede ver el video.

Si el cliente está enviando un video, usted podrá verlo.

Para reanudar el envío de un video:

En el panel de video, seleccione **Iniciar mi video**.

Se iniciará nuevamente la transmisión de video por secuencias.

Para cerrar el panel de video:

Seleccione el icono minimizar en la esquina superior derecha del panel.

Se cierra el panel del video

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

Cambiar a vista de pantalla completa

Puede alternar su pantalla entre el panel de video y la vista de pantalla completa. La vista de pantalla completa de un video abarca toda la pantalla y no incluye las barras de título ni las de desplazamiento.

Para mostrar el video en vista de pantalla completa:



Seleccione el icono de Pantalla completa en la esquina superior derecha del panel de video.

Para volver a la vista estándar:

Seleccione **Salir del modo de pantalla completa** en la esquina superior derecha de la pantalla.

Configurar una reunión de Un clic

Si desea...	Consulte...
obtener información general sobre cómo iniciar una reunión de Un clic en su sitio web del servicios WebEx	Acerca de la instalación de una reunión de Un clic (página en la 87)
especificar la configuración de su reunión de Un clic	Configurar una reunión de Un clic en la Web (página en la 88)
instalar Un clic de WebEx, que incluye el panel de Un clic y accesos directos Un clic	Instalar las herramientas de productividad de WebEx (página en la 91)
iniciar una reunión de Un clic desde su sitio web del servicios WebEx	Iniciar una reunión de Un clic (página en la 93)
eliminar de su computadora Un clic de WebEx y todos sus accesos directos	Eliminar las herramientas de productividad de WebEx (página en la 97)

Acerca de la instalación de la reunión de un clic

Un clic de WebEx permite iniciar una reunión de manera instantánea desde el escritorio (versión de escritorio) y desde el sitio web del servicios WebEx (versión web). Puede configurar una versión o ambas, según sus necesidades:

- **Versión web:** Le permite iniciar una reunión de Un clic desde su sitio web del servicio WebEx. No precisa descargar ninguna aplicación. Para obtener más información acerca de la versión de escritorio, consulte la *Guía del usuario de Un clic de WebEx*, que está disponible en la página Soporte de su sitio web del servicio WebEx.
- **Versión de escritorio:** Si esta función es activada por el administrador del sitio, le permite iniciar reuniones y entrar en ellas y enviar invitaciones a reuniones sin necesidad de conectarse al sitio de WebEx o de navegar por las páginas web.

Para obtener más información sobre la versión de escritorio, consulte la *Guía del usuario de Un clic de WebEx*.

Configurar una reunión de Un clic en la Web

La página de configuración de reuniones de Un clic le permite especificar las opciones para una reunión de Un clic. Puede volver a la página de configuración de reuniones de Un clic cuando lo desee, para modificar su reunión.

La configuración que se especifique se aplicará tanto en la versión de Un clic de la Web como en la de escritorio.

Para configurar una reunión de Un clic:

- 1 Conéctese a su sitio web del servicio WebEx.
- 2 Haga clic en **Mi WebEx > Configuración de herramientas de productividad** (en la barra de navegación izquierda).

Aparecerá la página Configuración de herramientas de productividad.

En esta pantalla, puede descargar las herramientas de productividad de WebEx, que incluyen una versión de escritorio de Un clic y sus accesos directos. Para obtener información detallada, consulte [Instalar las herramientas de productividad de WebEx](#) (página en la 91).

- 3 Haga clic en **Instalar ahora**.
Aparece la página Instalación de Un clic.
- 4 Especifique en la página la información de la reunión y su configuración.
Para obtener más detalles acerca de las opciones en la página Configuraciones de Un clic, consulte la página [Acerca de las Configuraciones de Un clic](#) (página en la 88).
- 5 Haga clic en **Guardar**.

Sugerencia: Cuando desee editar las opciones de una reunión de Un clic, regrese a la página de configuración de Un clic haciendo clic en **Mi WebEx > Configuración de herramientas de productividad > Editar configuración**.

Acerca de la página Instalación de un clic

Cómo acceder a esta página:

Desde su sitio web de servicios WebEx, realice *una* de las siguientes acciones:

- Si está configurando su reunión de Un clic por primera vez, en su sitio web de servicios WebEx, haga clic en **Mi WebEx > Configuración de herramientas de productividad** (en la barra de navegación de la izquierda) > **Instalar ahora**.
- Si ya ha configurado la reunión de Un clic, en su sitio web del servicio WebEx, haga clic en **Mi WebEx > Configuración de herramientas de productividad** (en la barra de navegación de la izquierda) > **Editar configuración**.

Qué puede hacer allí:

Configurar opciones para su reunión de Un clic.

Opciones de reunión

Utilice esta opción...	Para...
Tipo de servicio	Seleccionar el tipo de sesión de WebEx para la que desea crear una reunión de Un clic. Esta opción lista solamente los tipos de sesión disponibles para su sitio y cuenta de usuario.
Plantilla de reunión	Seleccionar la plantilla de reunión que desea utilizar para configurar las opciones de su reunión de Un clic. La lista desplegable de plantillas incluye: Plantillas estándar: Plantillas que el administrador del sitio configura para su cuenta. Mis plantillas: Cualquier plantilla personal que usted creó guardando la configuración de una reunión previamente programada, mediante las opciones de programación de su sitio.
Tema	Especificar el tema de la reunión.
Contraseña de la reunión	Especificar la contraseña de la reunión.
Confirme la contraseña	Escribir la contraseña de nuevo para evitar errores ortográficos.
Solicitar aprobación para el ingreso del asistentes	Especificar que desea que el cuadro de diálogo Solicitud para entrar aparezca en su pantalla cada vez que alguien desee entrar en su reunión. Disponible sólo para sesiones de soporte
Enumere las sesiones de soporte en la sala de reuniones personales	Especificar que la sesión de soporte aparezca en la página de la sala de reuniones personales. Puede compartir con sus clientes la URL de esta página y permitirles que entren a la sesión desde allí. Disponible sólo para sesiones de soporte

Códigos de seguimiento

Use esta opción...	Para...
Código de seguimiento	Identificar su departamento, su proyecto u otra información que su organización desee asociar a sus reuniones. Estos códigos pueden ser opcionales u obligatorios, según la configuración que haya realizado el administrador del sitio. Si el administrador del sitio le exige que seleccione un código de una lista predeterminada, haga clic en el enlace Seleccionar código y, a continuación, seleccione un código de la lista o introduzca uno en el cuadro ubicado arriba.

Audio conferencia

Sólo reuniones, sesiones de capacitación y reuniones de ventas

Use esta opción...	Para...
Use	Seleccionar el tipo de audio conferencia que desea usar:
WebEx Audio:	Especifica que la reunión incluye una audio conferencia integrada. Si se decide por esta opción, seleccione una de las siguientes alternativas: ▪ Mostrar números gratuitos: Selecciónela si su sitio ofrece la audio conferencia de realización de llamada gratuita, donde se proporciona un número gratuito y otro pago. Si los participantes marcan el número gratuito, su organización se hace cargo de los costos de las llamadas. Sin este servicio, son los participantes los que asumen estos costos. ▪ Mostrar números de llamadas mundiales a los asistentes: Seleccione esta opción si desea ofrecer una lista de números, como números locales o gratuitos, a los que pueden llamar los asistentes de otros países para unirse a la audio conferencia. Nota: Después de iniciar la reunión, los participantes que tienen la opción de unirse pueden elegir usar su computadora como dispositivo de audio, usar VoIP o usar su teléfono como dispositivo de audio. Sugerencia: Un participante debe tener una línea telefónica directa para recibir una llamada del servicio de audio conferencia. Sin embargo, un participante sin una línea telefónica directa puede unirse a una audio conferencia llamando a un número de llamada entrante, que siempre está disponible en la ventana Reunión.
Cuenta de número de conferencia personal	Disponible solo si su sitio tiene la función de conferencias personales activada, y solo para Meeting Center.

Use esta opción...	Para...
Audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace	Seleccione la cuenta de número de conferencia personal que desee utilizar para la reunión. Puede administrar sus cuentas de número de conferencia personal en la página de la conferencia personal de Mi WebEx. Disponible solo si su sitio tiene Cisco Unified MeetingPlace Audio activado. Si selecciona esta opción, elija el tipo de conferencia: ▪ Audio conferencia de realización de llamada: Seleccione si desea que los clientes marquen un número para unirse. ▪ Audio conferencia de devolución de llamada: Seleccione si desea que los clientes introduzcan un número de teléfono y reciban una llamada de devolución del servicio de conferencia. Un participante debe tener una línea telefónica directa para recibir una llamada del servicio de conferencia. Sin embargo, un participante sin una línea telefónica directa puede unirse a una audio conferencia llamando a un número de teléfono, que siempre está disponible en la ventana de la reunión.
Otro servicio de audio conferencia:	Especifica que la reunión incluye una audio conferencia proporcionada por otro servicio, por ejemplo, un servicio de audio conferencia de terceros o un sistema de audio conferencia interno, como una PBX (central de conmutación). Escriba en el cuadro de texto las instrucciones para unirse a la audio conferencia.
Usar solamente VoIP	Especificar que la reunión incluye solamente VoIP integrada, lo que permite a los asistentes usar computadoras con capacidad de audio para comunicarse por Internet en lugar de hacerlo mediante un sistema de telefonía.
Ninguno	Especificar que la reunión no incluye audio conferencia ni voz sobre IP integrada.

Instalar herramientas de productividad de WebEx

Si su administrador de sitio le ha permitido descargar Herramientas de productividad de WebEx, puede iniciar o entrar a reuniones instantáneamente usando Un clic; iniciar reuniones instantáneamente desde otras aplicaciones como Microsoft Office, exploradores web, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes y aplicaciones de mensajería instantánea; y planificar reuniones usando Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes sin tener que ir al sitio de servicios WebEx.

Antes de instalar las herramientas de productividad de WebEx, asegúrese de que la computadora cumpla con los siguientes requisitos mínimos de sistema:

- Microsoft Windows 2000, XP, 2003, Vista
- Internet Explorer de Microsoft 6.0 SP1 o 7.0, o Firefox 3.0 o superior
- Procesador Intel x86 (Pentium 400 MHz o superior) o modelo compatible
- JavaScript y cookies activadas en el explorador

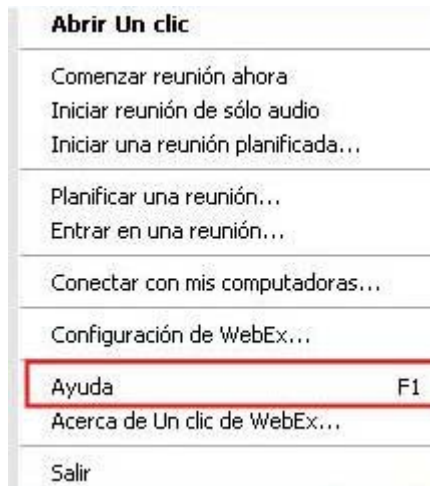
Para instalar las Herramientas de productividad de WebEx:

- 1 Conéctese a su sitio web del servicio WebEx.
- 2 Haga clic en **Mi WebEx > Configuración de herramientas de productividad** (en la barra de navegación de la izquierda).
Aparecerá la página Configuración de herramientas de productividad.
- 3 Haga clic en **Instalar Herramientas de productividad de WebEx**.
Aparecerá el cuadro de diálogo Descarga de archivos.
- 4 Guarde el programa de instalación en su computadora.
El nombre del archivo de instalación tiene la extensión **.msi**.
- 5 Ejecute el archivo de instalación y siga las instrucciones.
- 6 Una vez finalizada la instalación, conéctese utilizando la información de su cuenta de WebEx y luego verifique la configuración de las Herramientas de productividad, incluyendo Un clic en el cuadro de diálogo Configuración de WebEx.

Nota: Los administradores del sistema también pueden realizar una instalación masiva de computadoras en el sitio. Para obtener más información, consulte la Guía de administrador de TI para despliegue masivo de las Herramientas de productividad de WebEx en http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf (http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf).

Después de conectarse, aparece el panel de Un clic y los accesos directos de WebEx. Para obtener instrucciones acerca del uso del panel y de los accesos directos de Un clic, consulte la *Guía del usuario de Un clic de WebEx*.

La Ayuda del panel de Un clic de WebEx también le ofrece información detallada sobre el uso del panel y los accesos directos de Un clic.



Sugerencia: Para obtener instrucciones sobre el uso del panel y la barra de tareas del menú Un clic de WebEx, consulte la *Guía del usuario de Un clic de WebEx*, que está disponible en la página Soporte de su sitio web del servicio WebEx.

Iniciar una Reunión de Un clic

Antes de iniciar una reunión de Un clic desde su sitio web del servicio WebEx, asegúrese de configurar las opciones de Un clic. Para obtener más detalles acerca de las configuraciones de Un clic, consulte [Configurar una reunión de Un clic en la Web](#) (página en la 88).

Para iniciar una reunión de Un clic desde su sitio web del servicio WebEx:

- 1 Conéctese a su sitio web del servicio WebEx.
- 2 Haga clic en **Mi WebEx > Iniciar reunión de Un clic**.



Se iniciará la reunión.

Para iniciar una reunión de Un clic mediante el panel de Un clic de WebEx:

- 1 Para abrir el panel de Un clic de WebEx, realice *una* de las siguientes acciones:
 - Haga doble clic en el acceso directo **Un clic de WebEx** de su escritorio.

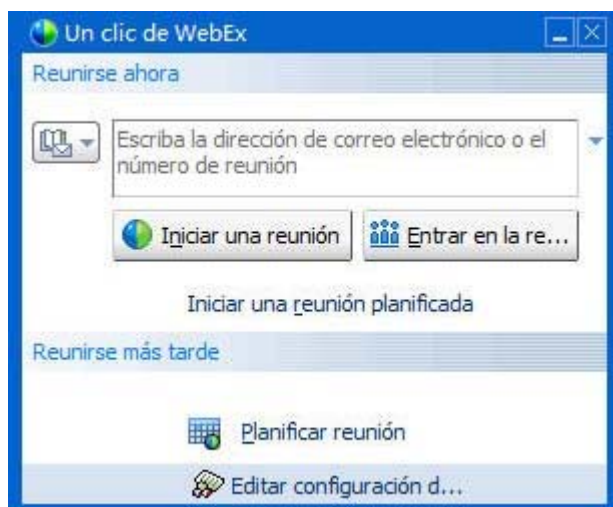


- Vaya a **Inicio > Programas > WebEx > Herramientas de productividad > Un clic de WebEx**.
- Haga clic con el botón derecho del mouse sobre el icono Un clic de WebEx en la barra de tareas de su escritorio.



Si no especificó la conexión automática, introducir la información de la cuenta WebEx requerida en el cuadro de diálogo y, a continuación, haga clic en **Conectar**.

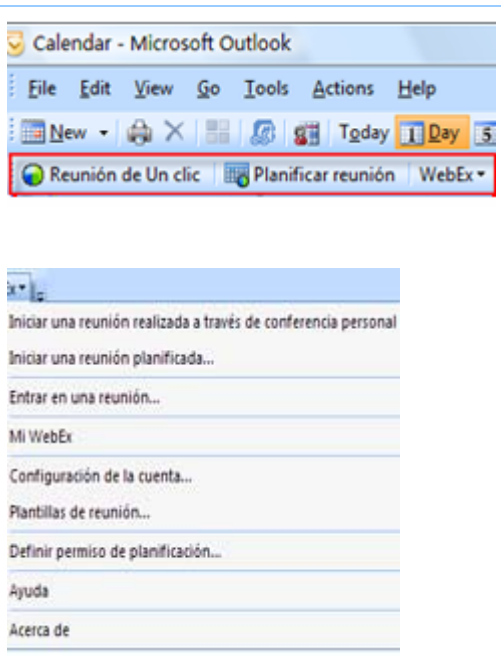
- 2 En el panel de Un clic de WebEx, haga clic en **Iniciar una reunión**.



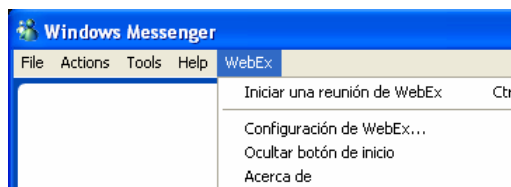
Nota: Para obtener instrucciones sobre el uso del panel de Un clic de WebEx, consulte la *Guía del usuario de Un clic de WebEx*.

Para iniciar una reunión de Un clic desde un acceso rápido de Un clic:

Haga clic en los siguientes accesos directos:

Acceso directo	Descripción
Abrir Un clic Comenzar reunión ahora Iniciar una reunión realizada a través de conferencia personal Iniciar una reunión planificada... Planificar una reunión... Entrar en una reunión... Conectar con mis computadoras... Configuración de WebEx... Ayuda Acerca de Un clic de WebEx... Salir	Menú del botón derecho del acceso directo del icono de la barra de tareas: - Haga clic con el botón derecho en el icono de la barra de tareas de Un clic de WebEx y luego haga clic en Comenzar reunión ahora para iniciar una reunión instantánea. - Haga clic derecho en el icono de la barra de tareas de Un clic de WebEx y haga clic en Iniciar una reunión planificada para iniciar una reunión planificada, o haga clic en Iniciar una reunión realizada a través de conferencia personal para iniciar una reunión de conferencia personal planificada. Nota: También puede hacer clic con el botón derecho en el icono de la barra de tareas de Un clic de WebEx y luego en Planificar una reunión para planificar una reunión de WebEx utilizando Microsoft Outlook o Lotus Notes. Para obtener información detallada, consulte la <i>Guía del usuario de Integración con Outlook</i> y la <i>Guía del usuario de Integración con Lotus Notes</i>, que están disponibles en la página Soporte de su sitio web de servicios WebEx.
 The screenshot shows the Microsoft Outlook interface. In the taskbar, the 'Reunión de Un clic' button is highlighted with a red box. Below it, the context menu is displayed, showing options like 'Iniciar una reunión realizada a través de conferencia personal', 'Iniciar una reunión planificada...', 'Entrar en una reunión...', 'Mi WebEx', 'Configuración de la cuenta...', 'Plantillas de reunión...', 'Definir permiso de planificación...', 'Ayuda', and 'Acerca de'.	Acceso rápido a correo electrónico y planificación: Haga clic en Reunión de Un clic en Microsoft Outlook o Lotus Notes para iniciar una reunión de Un clic. Nota: También puede hacer clic en Planificar una reunión en Microsoft Outlook o Lotus Notes para planificar una reunión de WebEx utilizando Outlook o Lotus Notes. Para obtener información detallada, consulte la <i>Guía del usuario de Integración con Outlook</i> y la <i>Guía del usuario de Integración con Lotus Notes</i>, que están disponibles en la página Soporte de su sitio web de servicios WebEx.

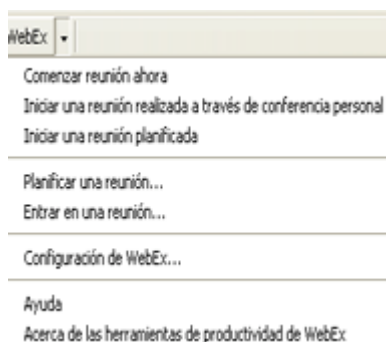
Acceso directo



Descripción

Acceso rápido al programa de mensajería instantánea: Haga clic en **WebEx > Iniciar una reunión de WebEx** para iniciar una reunión de Un clic en su programa de mensajería instantánea, como Skype, AOL Instant Messenger, Lotus Sametime, Windows Messenger, Google Talk o Yahoo Messenger. Para obtener información detallada, consulte la *Guía del usuario de Integración con programas de mensajería instantánea*, que está disponible en la página Soporte de su sitio web de servicios WebEx.

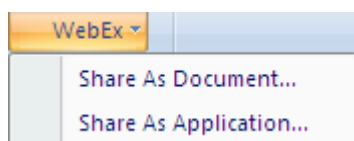
Solamente disponible para reuniones, reuniones de ventas, sesiones de capacitación y sesiones de soporte.



Acceso rápido al explorador web: Haga clic en este icono para iniciar su reunión.

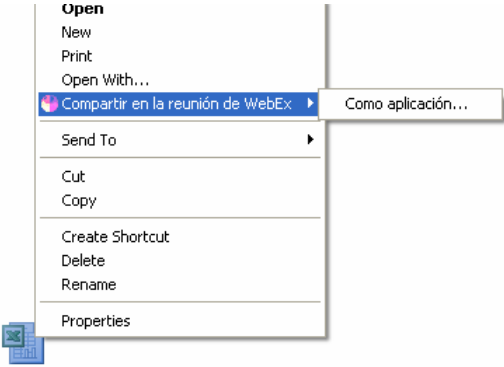
Nota: Si ha personalizado previamente la barra de herramientas de Internet Explorer, es posible que el botón de acceso directo no aparezca automáticamente en la barra de herramientas. En lugar de ello, se añade a la lista de botones disponibles en la barra de herramientas de Internet Explorer. En este caso, debe añadir el botón a la barra de herramientas con la opción **Personalizar** de Internet Explorer. Para acceder a esta opción, en el menú **Ver**, seleccione **Barras de herramientas** y, a continuación, elija **Personalizar**.

Solamente disponible para reuniones, reuniones de ventas, sesiones de capacitación y sesiones de soporte.



Acceso rápido a Microsoft Office: En Microsoft Word, Microsoft Excel y Microsoft PowerPoint, seleccione **Compartir como documento o compartir como aplicación**. Con este comando se inicia la reunión y se comparte automáticamente la aplicación en uso, incluidos todos los archivos que ya están abiertos en esa aplicación. Durante la reunión, puede continuar trabajando en la aplicación.

Solamente disponible para reuniones, reuniones de ventas, sesiones de capacitación y sesiones de soporte.

Acceso directo	Descripción
	Acceso rápido del menú de botón derecho: Haga clic con el botón derecho en el icono de una aplicación o un archivo de documento de su computadora y, a continuación, seleccione Compartir en la reunión de WebEx > Como aplicación. Este comando inicia la reunión y automáticamente comparte la aplicación, incluidos todos los archivos que ya están abiertos en esa aplicación. Durante la reunión, puede continuar trabajando en la aplicación. Solamente disponible para reuniones, reuniones de ventas, sesiones de capacitación y sesiones de soporte.

Sugerencia:

- Una vez iniciada una reunión de Un clic, aparece en su página Sala de reuniones personal, a menos que haya especificado que desea que sea una reunión no listada. Si le facilita a otras personas la URL de esta página, éstas pueden entrar rápidamente en su reunión haciendo clic en el enlace a la reunión que aparece en esta página.
- Puede controlar qué accesos directos están disponibles en el cuadro de diálogo Configuraciones de WebEx.
- Para obtener instrucciones sobre el uso de los accesos directos de Un clic de WebEx, consulte la *Guía del usuario de Un clic de WebEx*.

Eliminar las herramientas de productividad de WebEx

Puede desinstalar las herramientas de productividad de WebEx cuando lo desee. Al desinstalar las Herramientas de productividad se eliminan todas las Herramientas de productividad, incluyendo el panel de Un clic de WebEx y los accesos directos de Un clic desde su computadora.

Desinstalar las herramientas de productividad de WebEx:

- Haga clic en **Inicio > Programas > WebEx > Herramientas de productividad > Desinstalar**.
- Haga clic en **Sí** para confirmar que desea desinstalar las herramientas de productividad de WebEx.

Para desinstalar las herramientas de productividad de WebEx mediante el Panel de control:

- Haga clic en **Inicio > Configuración > Panel de control**.

- 2 Haga doble clic en **Agregar/Quitar programas**.
- 3 Haga clic en **Herramientas de productividad de WebEx**.
- 4 Haga clic en **Eliminar**.
- 5 Haga clic en **Sí** para confirmar que desea desinstalar las herramientas de productividad de WebEx.

Nota: Al desinstalar las herramientas de productividad, se eliminan todas las herramientas de productividad y los accesos directos de la computadora. Si desea seguir utilizando algunas herramientas de productividad, pero quiere desactivar otras, edite las opciones en el cuadro de diálogo Configuración de WebEx.

Usar Mi WebEx

Si desea..	Consulte ...
obtener información general sobre Mi WebEx	Acerca de Mi WebEx (página en la 100)
debe tener una cuenta de usuario en el sitio web de servicios WebEx	Obtener una cuenta de usuari (página en la 101)
conectarse o desconectarse de Mi WebEx	Conectarse y desconectarse del sitio del servicio de WebEx (página en la 102)
usar la lista de reuniones	Usar la lista de reuniones (página en la 102)
instalar las herramientas de productividad de WebEx, que le permiten iniciar reuniones de Un clic, iniciar reuniones instantáneas desde las aplicaciones en su escritorio o planificar reuniones desde Microsoft Outlook o desde IBM Lotus Notes	Instalar las herramientas de productividad de WebEx (página en la 91)
configurar una reunión de Un clic	Configurar una reunión de Un clic (página en la 87)
ver o configurar las opciones de la página de la sala de reuniones personales	Mantener la página de la sala de reuniones personales (página en la 110)
configurar o acceder a equipos remotos mediante Access Anywhere	Usar Access Anywhere (Mis ordenadores) (página en la 114)
agregar, editar o eliminar archivos en el espacio de almacenamiento personal de archivos	Mantener archivos en las carpetas personales (página en la 115)
agregar, editar o eliminar información sobre los contactos en la libreta de direcciones en línea	Mantener la información de contacto (página en la 131)
cambiar información o elementos de configuración en su perfil de usuario, incluida la información personal y las preferencias	Mantener el perfil de usuario (página en la 146)
generar informes sobre las sesiones en línea	Generar informes (página en la 152)

Acerca de Mi WebEx

Es un área del sitio web de servicios WebEx mediante la que puede acceder a su cuenta de usuario y a las funciones de productividad personal. Las siguientes funciones están disponibles en función de la configuración del sitio y la cuenta de usuario:

- **Lista de reuniones personales:** Proporciona una lista de todas las reuniones en línea en las que participa como organizador y asistente. Puede ver las reuniones por día, semana o mes, o puede ver todas las reuniones.
- **Ayuda de las herramientas de productividad:** Función opcional. Le permite configurar opciones de reuniones instantáneas o planificadas que puede iniciar desde las aplicaciones de su escritorio. Si usted instala las herramientas de productividad de WebEx, puede iniciar o entrar instantáneamente en reuniones, reuniones de ventas, sesiones de formación, y sesiones de soporte desde Un clic u otras aplicaciones de su escritorio, como Microsoft Office. También puede programar reuniones, reuniones de ventas, eventos, y sesiones de formación usando Microsoft Outlook o IBM Lotus Notes sin tener que ir a su sitio de servicios WebEx.
- **Sala de reuniones personales:** Función opcional. proporciona una página en el sitio web de servicios WebEx en la que los visitantes pueden ver una lista de las reuniones que está organizando y entrar en una reunión en curso. Asimismo, los visitantes pueden tener acceso a los archivos que está compartiendo y descargarlos.
- **Access Anywhere:** Función opcional. Permite acceder y controlar una computadora remota desde cualquier sitio del mundo. Para obtener más información sobre Access Anywhere, consulte la guía Introducción a Access Anywhere, que está disponible en el sitio web de servicios WebEx.
- **Almacenamiento de archivos:** Permite almacenar archivos en las carpetas personales del sitio web de servicios WebEx, donde puede acceder a ellos en cualquier computadora con acceso a Internet. También permite que ciertos archivos estén disponibles en la página de la sala de reuniones personales, de forma que los visitantes de esta página puedan acceder a ellos.
- **Lista de contactos:** Le permite almacenar información de sus contactos personales en su sitio web de servicios WebEx. Con la lista de contactos, podrá acceder rápidamente a los contactos al invitarlos a una reunión.
- **Perfil de usuario:** Le permite administrar la información de su cuenta, como el nombre de usuario, la contraseña y la información de contacto. También le permite especificar otro usuario que pueda planificar reuniones en su nombre, configurar las opciones de la página de la sala de reuniones personales y administrar plantillas de planificación.

- **Preferencias del sitio web:** Le permite especificar la página de inicio de su sitio web de servicios WebEx, es decir, la página que aparece en primer lugar cuando accede al sitio. Si el sitio ofrece varios idiomas, también puede seleccionar el idioma y la configuración regional en la que mostrará el texto del sitio.
- **Informes de uso:** Función opcional. Le permite obtener información sobre las reuniones que ha organizado. Si usa la opción Access Anywhere, también puede obtener información sobre las computadoras a las que accede de forma remota.

Obtener una cuenta de usuario

Una vez que ha obtenido una cuenta de usuario, puede utilizar las funciones de WebEx y organizar reuniones en la Web.

Existen dos formas de obtener una cuenta de usuario:

- El administrador del sitio web de servicios WebEx puede crearle una cuenta de usuario. En ese caso, no será necesario que se inscriba para obtener una cuenta en el sitio y puede comenzar a organizar una reunión inmediatamente.
- Si el administrador del sitio ha habilitado la característica de autorregistro, podrá inscribirse cuando lo desee en una cuenta del sitio web de servicios WebEx.

Para obtener una cuenta de usuario mediante la función de autorregistro:

- 1 Conéctese a su sitio web de servicios WebEx.
- 2 En la barra de navegación, haga clic en **Inscribirse > Cuenta nueva**.
Aparecerá la página de inscripción.
- 3 Proporcione la información necesaria.
- 4 Haga clic en **Inscríbase ahora**.

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

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

Nota: Una vez que ha obtenido la cuenta de usuario, puede editar el perfil de usuario para modificar la contraseña y proporcionar información personal adicional. También puede especificar las preferencias del sitio, como la zona horaria y la página de inicio predeterminadas. Para obtener más información detallada, consulte [Mantener el perfil de usuario](#) (página en la 146).

Conectarse y desconectarse del sitio de servicios WebEx

Para administrar sus reuniones en línea y mantener la cuenta de usuario, debe conectarse al sitio web de servicios WebEx. Si aún no tiene una cuenta de usuario, consulte [Obtener una cuenta de usuario en el sitio web](#). (página en la 101)

Para conectarse a su sitio de servicios WebEx:

- 1 Vaya a su sitio web de servicios WebEx.
- 2 En la esquina superior derecha de la página, haga clic en **Conectar**.
Aparecerá la página de conexión.

- 3 Introduzca su nombre de usuario y contraseña.

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

- 4 Haga clic en **Conectar**.

Sugerencia: Si olvidó el nombre de usuario o la contraseña, haga clic en **Olvidé mi contraseña**. Proporcione su dirección de correo electrónico, escriba los caracteres de verificación y luego haga clic en **Enviar**. Recibirá un mensaje de correo electrónico donde encontrará su nombre de usuario y contraseña.

Para desconectarse de su sitio de servicios WebEx:

En la esquina superior derecha de la página, haga clic en **Desconectar**.

Usar la lista de reuniones

Si desea...	Consulte...
obtener información general sobre la lista de reuniones	Acerca de la lista de reuniones
abrir la lista de reuniones	Abrir la lista de reuniones (página en la 103)
mantener la lista de reuniones	Mantener la lista de reuniones planificadas

Acerca de la lista de reuniones

En el sitio web de servicios WebEx, su página Mis reuniones en Mi WebEx incluye:

- Las sesiones de soporte que dirige actualmente.
- Una opción para iniciar una reunión de Un clic (no disponible en Event Center).
- Toda reunión de conferencia personal que haya planificado (si su sitio y la cuenta poseen la característica de conferencia personal activada)

Sugerencia: Puede determinar que la página Mis reuniones de WebEx sea la página de inicio que se muestre al conectarse a su sitio web de servicios WebEx. Para obtener información detallada, consulte [Mantener el perfil de usuario](#) (página en la 146).

Abrir la lista de reuniones

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

[Para abrir la lista de reuniones:](#)

Conéctese a su sitio web de servicios WebEx y, a continuación, haga clic en Mi WebEx.

La lista Mis reuniones mostrará las sesiones de soporte activas.

Sugerencia: Puede determinar que la página Mis reuniones de WebEx sea la página de inicio que se muestre al conectarse al sitio web de servicios WebEx. Para obtener más información detallada, consulte [Mantener el perfil de usuario](#) (página en la 146).

Mantener la lista de reuniones planificadas

Una vez iniciada una sesión de soporte, ésta aparecerá en la lista de reuniones. Para obtener más información, consulte [Abrir su lista de reuniones](#) (página en la 103).

Las sesiones de soporte permanecerán en la lista de reuniones hasta el final de la sesión.

Para obtener información detallada sobre las opciones de la página Mis reuniones de WebEx, consulte la página [Acerca de mis reuniones de WebEx](#). (página en la 103)

Acerca de la página Mis reuniones de WebEx

Cómo acceder a esta ficha

En el sitio web de servicios WebEx, haga clic en la ficha **Mi WebEx**.

Qué puede hacer aquí

Puede acceder a estas funciones:

- Un enlace a su sala de reuniones personales
- Una lista de reuniones que está organizando o a las que está invitado el día, la semana o el mes especificado
- Una lista de todas las reuniones que está organizando o a las que está invitado
- Un enlace a una reunión de Un clic

Opciones de esta página

Utilice esta opción...	Para...
Ir a mi sala de reuniones personales	Ir a la página de la sala de reuniones personales. La página Sala de reuniones personales contiene una lista de las reuniones que ha planificado y todas aquellas reuniones que están en curso y las que está organizando en ese momento. Los usuarios a los que les indique la dirección URL personal pueden utilizar esta página para entrar en cualquier reunión que esté organizando. También pueden descargar archivos de cualquier carpeta compartida.
Iniciar una reunión de Un clic	Iniciar una reunión de Un clic basada en la configuración que estableció en Instalación de Un clic. Para obtener información detallada, consulte Acerca de la instalación de una reunión de Un clic (página en la 87).
Diarias	Ver una lista de todas las reuniones del día especificado. Para obtener detalles, consulte Acerca de mis reuniones de WebEx - Ficha Diarias (página en la 105).
Semanales	Ver una lista de todas las reuniones de la semana especificada. Para obtener detalles, consulte Acerca de mis reuniones de WebEx - Ficha Semanales (página en la 106).
Mensuales	Ver una lista de todas las reuniones del mes especificado. Para obtener detalles, consulte Acerca de mis reuniones de WebEx - Ficha mensuales (página en la 107)
Todas las reuniones	Ver una lista de todas las reuniones o buscar reuniones por fecha, organizador, tema o palabras de la agenda. Para obtener detalles, consulte Acerca de mis reuniones de WebEx - Ficha Todas las reuniones (página en la 109)
Actualizar 	Actualizar la información de la lista de reuniones.

Acerca de la página Mis reuniones de WebEx - Ficha Diarias

Cómo acceder a esta ficha

En el sitio web de servicios WebEx, haga clic en la ficha **Mi WebEx > Mis reuniones > Diarias**.

Opciones de esta ficha

Opción	Descripción
	Haga clic en el icono Actualizar en cualquier momento para visualizar la lista de reuniones más reciente.
Enlace Idioma	Haga clic para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración del idioma para su sitio web de servicios WebEx.
Enlace Zona horaria	Haga clic para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración de la zona horaria para su sitio web de servicios WebEx.
Fecha	La fecha para la lista de reuniones diarias. La predeterminada es la fecha actual.
	Haga clic en el icono Día anterior para ver la lista de reuniones del día anterior.
	Haga clic en el icono Día siguiente para ver la lista de reuniones del día siguiente.
Las reuniones que usted organiza	Muestra una lista de todas las reuniones en línea o de las reuniones de conferencias personales que usted está organizando.
Las reuniones a las que está invitado	Muestra una lista de todas las reuniones o de las reuniones de conferencias personales a las que usted está invitado.
Mostrar reuniones pasadas	Seleccione para incluir las reuniones que finalizaron en la lista de reuniones.
	Aparecerá el indicador Orden ascendente junto a un encabezado de columna y las reuniones se ordenarán en la columna y en orden ascendente.
	Aparecerá el indicador Orden descendente junto a un encabezado de columna y las reuniones se ordenarán en la columna y en orden descendente.
Hora	La hora de inicio para cada reunión planificada. Haga clic en el cuadro que está junto a la hora de inicio de la reunión para seleccionar esa reunión. Haga clic en el cuadro que está junto al encabezado de columna Tiempo para seleccionar o

Opción	Descripción
	eliminar todas las reuniones de la lista.
Tema	El tema de una reunión que esté organizando. Haga clic en el nombre del tema para obtener información sobre esta reunión.
Tipo	Indica el tipo de reunión en línea que está organizando. Los tipos de reunión disponibles dependen de la configuración del sitio web de servicios WebEx.
	Indica que se está llevando a cabo una reunión en vivo.

Acerca de la página Mis reuniones de WebEx - Ficha Semanales

Cómo acceder a esta ficha

En el sitio web de servicios WebEx, haga clic en la ficha **Mi WebEx > Mis reuniones > Semanales**.

Opciones de esta ficha

Opción	Descripción
	Haga clic en el icono Actualizar en cualquier momento para visualizar la lista de reuniones más reciente.
Enlace Idioma	Haga clic para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración del idioma para su sitio web de servicios WebEx.
Enlace Zona horaria	Haga clic para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración de la zona horaria para su sitio web de servicios WebEx.
Enlace Semana	La fecha de inicio y final para la lista semanal de reuniones.
	Haga clic en el icono Semana anterior para visualizar una lista de reuniones de la semana anterior.
	Haga clic en el icono Semana siguiente para visualizar una lista de reuniones de la semana siguiente.
	Haga clic en el icono Calendario para abrir la ventana Calendario del mes actual. Haga clic en cualquier fecha para abrir su planificación en la vista Diarias.
Las reuniones que usted organiza	Muestra una lista de todas las reuniones en línea o de las reuniones de conferencias personales que usted está organizando.

Opción	Descripción
Las reuniones a las que está invitado	Muestra una lista de todas las reuniones o de las reuniones de conferencias personales a las que usted está invitado.
Mostrar reuniones pasadas	Seleccione para incluir las reuniones que finalizaron en la lista de reuniones.
Enlace Día <u>Viernes</u>	Abre la vista Diarias, que muestra las reuniones planificadas para el día seleccionado.
	Aparecerá el indicador Orden ascendente junto a un encabezado de columna y las reuniones se ordenarán en la columna y en orden ascendente.
	Aparecerá el indicador Orden descendente junto a un encabezado de columna y las reuniones se ordenarán en la columna y en orden descendente.
	Aparecerá el botón Expandir junto a un enlace Día. Haga clic en este botón para expandir y visualizar la lista de reuniones para ese día.
	Aparecerá el botón Contraer junto a un enlace Día. Haga clic en este botón para contraer y ocultar la lista de reuniones para ese día.
Hora	La hora de inicio para cada reunión planificada. Haga clic en el cuadro que está junto a la hora de inicio de la reunión para seleccionar esa reunión. Haga clic en el cuadro que está junto al encabezado de columna Tiempo para seleccionar o eliminar todas las reuniones de la lista.
Tema	El tema de una reunión que esté organizando. Haga clic en el nombre del tema para obtener información sobre esta reunión.
Tipo	Indica el tipo de reunión en línea que está organizando. Los tipos de reunión disponibles dependen de la configuración del sitio web de servicios WebEx.
	Indica que se está llevando a cabo una reunión en vivo.

Acerca de la página Mis reuniones de WebEx - Ficha Mensuales

Cómo acceder a esta ficha

En el sitio web de servicios WebEx, haga clic en la ficha Mi WebEx > Mis reuniones > Mensuales.

Opciones de esta ficha

Opción	Descripción
	Haga clic en el icono Actualizar en cualquier momento para visualizar la lista de reuniones más reciente.
Enlace Idioma	Haga clic para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración del idioma para su sitio web de servicios WebEx.
Enlace Zona horaria	Haga clic para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración de la zona horaria para su sitio web de servicios WebEx.
Mes	El mes de las reuniones mensuales del calendario. El mes predeterminado es el actual.
	Haga clic en el icono Mes anterior para visualizar una lista de reuniones del mes anterior.
	Haga clic en el icono Mes siguiente para visualizar una lista de reuniones del mes siguiente.
	Haga clic en el icono Calendario para abrir la ventana Calendario del mes actual. Haga clic en cualquier fecha para abrir su planificación en la vista Diarias.
Enlace Número de semana 	Abre la vista Semanal, que muestra las reuniones planificadas para cada día de la semana seleccionada.
Enlace Día 	Abre la vista Diarias, que muestra las reuniones planificadas para el día seleccionado.
Las reuniones que usted organiza	Muestra una lista de todas las reuniones en línea o de las reuniones de conferencias personales que usted está organizando.
Las reuniones a las que está invitado	Muestra una lista de todas las reuniones o de las reuniones de conferencias personales a las que usted está invitado.
Mostrar reuniones pasadas	Seleccione para incluir las reuniones que finalizaron en la lista de reuniones.
Tema	El tema de una reunión que esté organizando. Haga clic en el nombre del tema para obtener información sobre esta reunión.
	Indica que se está llevando a cabo una reunión en vivo.

Acerca de la ficha Todas las reuniones de la página Mis reuniones de WebEx

Cómo acceder a esta ficha

En el sitio web de servicios WebEx, haga clic en la ficha **Mi WebEx > Mis reuniones > Todas las reuniones**.

Opciones de esta ficha

Opción	Descripción
	Haga clic en el icono Actualizar en cualquier momento para visualizar la lista de reuniones más reciente.
Enlace Idioma	Haga clic para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración del idioma para su sitio web de servicios WebEx.
Enlace Zona horaria	Haga clic para abrir la página Preferencias, donde puede seleccionar la configuración de la zona horaria para su sitio web de servicios WebEx.
Fecha	La fecha para la lista de reuniones diarias. La predeterminada es la fecha actual.
	Haga clic en el icono Día anterior para ver la lista de reuniones del día anterior.
	Haga clic en el icono Día siguiente para ver la lista de reuniones del día siguiente.
Buscar reuniones por fecha, organizador, tema o palabras de la agenda	Le permite escribir o seleccionar un intervalo de fechas para buscar reuniones o le permite escribir texto para buscar en nombres de organizadores, temas o agendas. Haga clic en Buscar para iniciar la búsqueda.
	Haga clic en el icono Calendario para abrir la ventana Calendario. Haga clic en cualquier fecha para seleccionar dicha fecha como parte de sus criterios de búsqueda.
Las reuniones que usted organiza	Muestra una lista de todas las reuniones en línea o de las reuniones de conferencias personales que usted está organizando.
Las reuniones a las que está invitado	Muestra una lista de todas las reuniones o de las reuniones de conferencias personales a las que usted está invitado.
Mostrar reuniones pasadas	Seleccione para incluir las reuniones que finalizaron en la lista de reuniones.

Opción	Descripción
	Aparecerá el indicador Orden ascendente junto a un encabezado de columna y las reuniones se ordenarán en la columna y en orden ascendente.
	Aparecerá el indicador Orden descendente junto a un encabezado de columna y las reuniones se ordenarán en la columna y en orden descendente.
Hora	La hora de inicio para cada reunión planificada. Haga clic en el cuadro que está junto a la hora de inicio de la reunión para seleccionar esa reunión. Haga clic en el cuadro que está junto al encabezado de columna Tiempo para seleccionar o eliminar todas las reuniones de la lista.
Tema	El tema de una reunión que esté organizando. Haga clic en el nombre del tema para obtener información sobre esta reunión.
Tipo	Indica el tipo de reunión en línea que está organizando. Los tipos de reunión disponibles dependen de la configuración del sitio web de servicios WebEx.
	Indica que se está llevando a cabo una reunión en vivo.

Mantener la página de la sala de reuniones personales

Si desea...	Consulte...
obtener información general sobre la página de la sala de reuniones personales	Acerca de la página de la sala de reuniones personales (página en la 110)
acceder a la página de la sala de reuniones personales	Ver la página de la sala de reuniones personales (página en la 111)
agregar imágenes y texto a la página de la sala de reuniones personales	Configurar opciones para la página de la sala de reuniones personales (página en la 112)
compartir archivos en la página de la sala de reuniones personales	Compartir archivos en la página de la sala de reuniones personales (página en la 113)

Acerca de la página de la sala de reuniones personales

La cuenta de usuario incluye una página Sala de Reunión personales en el sitio web de servicios WebEx. Los usuarios que visiten la página podrán:

- Ver una lista de las reuniones en línea que está organizando, ya sean planificadas o en curso.

- Entrar en una reunión en curso.
- Ver las carpetas personales y cargar o descargar archivos en las carpetas y desde ellas, según sea la configuración establecida para las carpetas.

Puede personalizar la página de la sala de reuniones personales mediante la adición de imágenes y texto.

Para que los usuarios puedan acceder a la página de la sala de reuniones personales, deberá proporcionar la URL de la sala de reuniones personales. Para obtener más información, consulte la página [Ver su sala de reuniones personales](#) (página en la 111).

Sugerencia: Agregue la URL de la sala de reuniones personales a sus tarjetas de presentación, a la firma de correo electrónico, etc.

Ver la página de la sala de reuniones personales

Puede ver la página de la sala de reuniones personales cuando lo desee dirigiéndose al enlace de la página. El enlace de la página de la sala de reuniones personales está disponible en:

- Página Mis reuniones de WebEx
- Página Mi perfil de WebEx

Para ver la página de la sala de reuniones personales:

- 1 Conéctese al sitio web de Event Center y, a continuación, haga clic en **Mi WebEx**.

Aparecerá la página Mis reuniones de WebEx.

- 2 Haga clic en el enlace **Ir a la sala de reuniones personales**.

Como método alternativo, en Mi WebEx, haga clic en **Mi perfil**, a continuación, haga clic en el **enlace URL de la sala de reuniones personales**, que se encuentra en la sección **Sala de reuniones personales**.

Aparecerá la página de la sala de reuniones personales. A continuación, se muestra un ejemplo de la página de la sala de reuniones personales.



Sugerencia: Agregue la URL de la sala de reuniones personales a sus tarjetas de presentación, a la firma de correo electrónico, etc.

Configurar opciones para la página de la sala de reuniones personales

Puede agregar lo siguiente a la página de la sala de reuniones personales:

- Una imagen (por ejemplo, puede agregar su propia fotografía o la del producto de su empresa).
- Una imagen de propaganda personalizada en el área de encabezado de la página de la sala de reuniones personales, si la cuenta de usuario cuenta con la opción de personalización. Por ejemplo, puede agregar el logotipo de la empresa.
- Un mensaje de bienvenida. Así, puede incluir un saludo, instrucciones para entrar en una sesión en línea, información personal, del producto o de la empresa.

Siempre podrá sustituir o eliminar las imágenes y el texto que agregue en cualquier momento.

Para agregar una imagen a la página de la sala de reuniones personales:

- 1** En caso de que aún no lo haya hecho, conéctese al sitio web de servicios WebEx. Para obtener más detalles, consulte [Conectarse y desconectarse del sitio de servicios WebEx](#) (página en la 102).
- 2** En la barra de navegación situada en la parte superior de la página, haga clic en **Mi WebEx**.
- 3** Haga clic en **Mi Perfil**.
Aparecerá la página Mi perfil de WebEx.
- 4** En **Sala de reuniones personales**, especifique las opciones de su página.
- 5** En la parte inferior la página Mi perfil de WebEx, haga clic en **Actualizar**.
- 6** Para obtener más información sobre la página Sala de reuniones personales, consulte [Acerca de la página de la sala de reuniones personales](#) (página en la 110).

Compartir archivos en la página de la sala de reuniones personales

Puede compartir las carpetas de Mis archivos de WebEx, de forma que aparezcan en la ficha **Archivos** de la página de la sala de reuniones personales. En cada carpeta que comparta, podrá especificar si los usuarios pueden descargar o cargar archivos en dicha carpeta.

Para obtener más información sobre la página Sala de reuniones personales, consulte [Acerca de la página de la sala de reuniones personales](#) (página en la 110).

Para compartir archivos en la página de la sala de reuniones personales:

- 1 Abra la página Mis archivos de WebEx. Para obtener más detalles, consulte [Abrir sus carpetas, documentos y archivos personales](#) (página en la 116).
- 2 En **Nombre**, busque la carpeta en la que desea compartir los archivos.
- 3 Si el archivo o la carpeta se encuentra en una carpeta cerrada, haga clic en la carpeta para abrirla.
- 4 Haga clic en el icono **Propiedades** de la carpeta en la que desea compartir archivos.



Aparecerá la ventana Editar propiedades de carpeta.

Editar propiedades de Carpeta

Nombre: Carpeta raíz

Descripción: Root

Tamaño: 224KB

Compartir: Observe que los cambios se aplican a todos los archivos de esta carpeta.

☐ No compartir esta carpeta

☒ Compartir esta carpeta

Con todos

Compartir como: Carpeta raíz

☒ Lectura
(sólo descargar, los nombres de archivo son visibles)

☐ Escritura
(sólo cargar, los nombres de archivo no son visibles)

☐ Lectura & Escritura
(descargar y cargar, los nombres de archivo son visibles)

☐ Permitir la sobrescritura de archivos

☐ Protegida por contraseña

Contraseña:

Confirmar:

Actualizar Cancelar

- 5 Especifique las opciones de compartición de carpeta.
- 6 Haga clic en **Actualizar**.

Para obtener más detalles acerca de las opciones de compartir, consulte la página [Acerca de las propiedades para editar carpetas](#) (página en la 123).

Usar Access Anywhere (Mis computadoras)

Para obtener información sobre Access Anywhere e instrucciones acerca de su uso para configurar y acceder a una computadora remota *Introducción a WebEx Access Anywhere*. Este manual está disponible en la página Soporte del sitio web de servicios WebEx.

Acerca de la página Mis computadoras

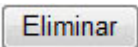
Cómo acceder a esta página

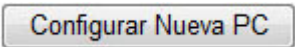
En el sitio web de su servicio de WebEx, haga clic en Mis archivos de WebEx > Mis Computadoras.

Qué puede hacer en esta página

Configurar o acceder a computadoras remotas mediante Access Anywhere.

Opciones de esta página

Enlace u opción	Descripción
Computadora	El nombre asignado a su computadora remota.
Estado	El estado de su computadora remota: ▪ Disponible: la computadora está disponible acceso remoto. ▪ Fuera de línea: la computadora está fuera de línea y no está disponible para acceso remoto.
Aplicación	La aplicación en su computadora remota a la que ha permitido tener acceso, en base a lo que especificó durante la configuración. Puede ser Escritorio , si configuró su escritorio para acceso, o puede ser un nombre de aplicación específico.
Estado	Si la computadora está disponible para tener acceso, puede hacer clic en el enlace Conectar para conectarse a su computadora remota.
	Retira la computadora seleccionada desde la lista de computadoras remotas.

Enlace u opción	Descripción
	Configura la computadora actual para Access Anywhere y la agrega a la lista de computadoras remotas.
Descargar programa de instalación manual	Descarga el instalador manual para el software de Access Anywhere.

Mantener archivos en las carpetas personales

Si desea...	Consulte...
obtener información general sobre el espacio de almacenamiento personal de archivos	Acerca del mantenimiento de los archivos de las carpetas (página en la 115)
abrir el espacio de almacenamiento personal de archivos	Abrir carpetas personales, documentos y archivos (página en la 116)
crear nuevas carpetas para organizar los archivos	Agregar nuevas carpetas a las carpetas personales (página en la 117)
cargar archivos en las carpetas personales	Cargar archivos en las carpetas personales (página en la 117)
mover o copiar archivos o una carpeta completa a otra carpeta	Mover o copiar archivos o carpetas en las carpetas personales (página en la 118)
cambiar información sobre archivos o carpetas, incluidos los nombres y las descripciones	Editar información sobre archivos o carpetas de las carpetas personales (página en la 119)
buscar archivos o carpetas en el espacio de almacenamiento personal de archivos	Buscar archivos o carpetas en las carpetas personales (página en la 120)
descargar archivos del espacio de almacenamiento personal en la computadora	Descargar archivos en las carpetas personales (página en la 120)
compartir o publicar archivos almacenados las carpetas personales de la sala de reuniones personales, de forma que otros usuarios puedan acceder a ellos	Compartir archivos en la página de la sala de reuniones personales (página en la 113)
eliminar archivos o carpetas de las carpetas personales	Eliminar archivos o carpetas en las carpetas personales (página en la 121)

Acerca del mantenimiento de los archivos de las carpetas

La cuenta de usuario incluye espacio de almacenamiento personal de archivos del sitio web de servicios WebEx.

En el espacio de almacenamiento personal, podrá:

- Crear carpetas para organizar los archivos.
- Editar información sobre cualquier archivo o carpeta de las carpetas personales.
- Mover o copiar un archivo o carpeta a una carpeta diferente.
- Compartir una carpeta para que aparezca en la página de la sala de reuniones personales.

Sugerencia:

- Puede utilizar este espacio de almacenamiento para acceder a información importante cuando no se encuentre en la oficina. Por ejemplo, si se encuentra en un viaje de negocios y desea compartir un archivo durante una sesión en línea, puede descargar el archivo de sus carpetas personales en una computadora y, a continuación, compartirlo con los asistentes a la reunión.
- Si comparte una carpeta, los visitantes de la página de la sala de reuniones personales podrán cargar archivos o descargarlos desde la carpeta. Por ejemplo, puede utilizar las carpetas personales para intercambiar documentos que comparte en las sesiones, archivar reuniones grabadas, etc. Para obtener más información sobre la página Sala de reuniones personales, consulte [Acerca de la página de la sala de reuniones personales](#) (página en la 110).

Abrir carpetas personales, documentos y archivos

Para almacenar archivos en el sitio web de servicios WebEx o para acceder a archivos que ha almacenado, debe abrir las carpetas personales.

Para abrir las carpetas personales:

- 1 Conéctese al sitio web de Event Center y, a continuación, haga clic en Mi WebEx.
- 2 Haga clic en **Mis archivos**.

Aparecerá la página Mis archivos de WebEx, que muestra las carpetas y los archivos personales. En función de la configuración de su sitio web de servicios WebEx, podrá ver distintas categorías de carpetas y archivos, y puede hacer clic en los enlaces de los encabezados para ver cada categoría:

- **Mis documentos**
- **Mis grabaciones**
- **Mis grabaciones de eventos** (disponible sólo en Event Center)
- **Mis grabaciones de formación** (disponible sólo en Training Center)



Para obtener más detalles acerca de la página Mis archivos de WebEx, consulte la página [Acerca de Mis archivos de WebEx > Mis Documentos](#) (página en la 121) y la página [Acerca de Mis archivos de WebEx > Mis grabaciones](#) (página en la 130).

Agregar nuevas carpetas a las carpetas personales

Para organizar los archivos en el sitio web de servicios WebEx, puede crear carpetas en el espacio de almacenamiento personal de archivos.

Para crear una carpeta nueva:

- 1 Abra la página Mis documentos. Para obtener más detalles, consulte [Abrir sus carpetas, documentos y archivos personales](#) (página en la 116).
- 2 En **Acciones**, haga clic en el botón **Crear carpeta** para la carpeta en la que desea crear una nueva carpeta.



Aparecerá la ventana Crear carpeta.

- 3 En el cuadro **Nombre de la carpeta**, escriba el nombre de la carpeta.
- 4 (Opcional) En el cuadro **Descripción**, escriba una descripción para ayudarle a identificar el contenido de la carpeta.
- 5 Haga clic en **Aceptar**.

Cargar archivos en las carpetas personales

Para almacenar archivos en las carpetas personales del sitio web del servicio de reunión, debe cargarlos desde su computadora o el servidor local.

Puede cargar hasta tres archivos a la vez. No existe un límite para el tamaño de los archivos, siempre que tenga espacio de almacenamiento disponible. La cantidad de espacio disponible para el almacenamiento de archivos viene determinada por el administrador del sitio. Si desea obtener más espacio en disco, póngase en contacto con el administrador del sitio.

Para cargar archivos en las carpetas personales:

- 1 Abra la página Mis documentos. Para obtener más detalles, consulte [Abrir sus carpetas, documentos, y archivos personales](#) (página en la 116).
- 2 Busque la carpeta en la que desea almacenar el archivo.
- 3 En la carpeta **Acciones**, haga clic en el botón **Actualizar archivos** de la carpeta en la que desea almacenar el archivo.



Aparecerá la ventana Cargar archivo.

- 4 Haga clic en **Examinar**.
Aparecerá el cuadro de diálogo Elegir archivo.
- 5 Seleccione el archivo que desea cargar en la carpeta.
- 6 Haga clic en **Abrir**.
El archivo aparecerá en el cuadro **Nombre de archivo**.
- 7 (Opcional) En el cuadro **Descripción**, escriba una descripción para identificar el archivo.
- 8 (Opcional) Selecciona hasta dos archivos adicionales para cargar.
- 9 Haga clic en **Cargar**.
Los archivos se cargarán en la carpeta que ha seleccionado.
- 10 Una vez que haya terminado de descargar archivos, haga clic en **Cerrar**.

Mover o copiar archivos o carpetas en las carpetas personales

Puede mover uno o más archivos o carpetas a otra carpeta del sitio web de servicios WebEx.

Para trasladar o copiar un archivo o carpeta:

- 1 Abra la página Mis documentos. Para obtener más detalles, consulte [Abrir sus carpetas, documentos y archivos personales](#) (página en la 116).
- 2 Busque el archivo o carpeta que desea mover.

- 3 Seleccione la casilla de verificación del archivo o la carpeta que desea mover.
Puede seleccionar varios archivos o carpetas.
- 4 Haga clic en **Mover** o **Copiar**.
Aparecerá la ventana Mover/Copiar archivo o carpeta, que mostrará una lista de las carpetas.
- 5 Seleccione el botón de opción de la carpeta en la que desea mover o copiar el archivo o carpeta.
- 6 Haga clic en Aceptar.

Editar información sobre archivos o carpetas de las carpetas personales

Puede editar la siguiente información sobre un archivo o una carpeta de las carpetas personales en su sitio web de servicios WebEx:

- Nombre
- Descripción

También puede especificar las opciones de compartición de las carpetas que aparecen en la página de la sala de Reunión personales. Para obtener más información, consulte [Compartir archivos en la página de la sala de Reunión personales](#) (página en la 113).

Para editar información sobre un archivo o una carpeta:

- 1 Abra la página Mis documentos. Para obtener más detalles, consulte [Abrir sus carpetas, documentos y archivos personales](#) (página en la 116).
- 2 Ubique el archivo o la carpeta cuya información desee editar.
- 3 Haga clic en el icono **Propiedades** del archivo o la carpeta cuya información desee editar.



Aparecerá la ventana Editar propiedades de archivos o Editar propiedades de carpeta.

- En el cuadro **Descripción**, escriba un nuevo nombre para el archivo o la carpeta.
- En el cuadro **Nombre**, escriba un nuevo nombre para el archivo o la carpeta.

4 Haga clic en **Actualizar**.

Buscar archivos o carpetas en las carpetas personales

Dentro de las carpetas personales del sitio web de servicios WebEx, puede encontrar rápidamente un archivo o carpeta realizando una búsqueda. Puede buscar un archivo o una carpeta por el texto que aparece en el nombre o en la descripción.

Para buscar un archivo o una carpeta:

- 1 Abra la página Mis documentos. Para obtener más detalles, consulte [Abrir sus carpetas, documentos y archivos personales](#) (página en la 116).
- 2 En el cuadro **Buscar**, escriba todo o parte del nombre o descripción del archivo.
- 3 Haga clic en **Buscar**.

Aparecerá una lista de todos los archivos o carpetas que contienen el texto de búsqueda.

Descargar archivos en las carpetas personales

Dentro de las carpetas personales del sitio web de servicios WebEx, puede descargar cualquier archivo en su computadora o en un servidor local.

- 1 Abra la página Mis documentos. Para obtener más detalles, consulte [Abrir sus carpetas, documentos y archivos personales](#) (página en la 116).
- 2 Busque el archivo que desea descargar.
- 3 En **Acciones**, haga clic en el botón **Descargar** para el archivo que desea descargar.



Aparecerá el cuadro de diálogo Descarga de archivos.

- 4 Siga las instrucciones del explorador web o el sistema operativo para descargar el archivo.

Eliminar archivos o carpetas en las carpetas personales

Puede eliminar los archivos o las carpetas que se encuentren en sus carpetas personales del sitio web de servicios WebEx.

[Para eliminar un archivo o una carpeta:](#)

- 1 Abra la página Mis documentos. Para obtener información detallada, consulte [Abrir sus carpetas, documentos y archivos personales](#) (página en la 116).
- 2 En **Nombre**, busque el archivo o carpeta que desea eliminar.
- 3 Seleccione la casilla de verificación del archivo o la carpeta que desea eliminar.
Puede seleccionar varios archivos o carpetas.
- 4 Haga clic en **Eliminar**.

Acerca de la página Mis archivos de WebEx > Mis documentos

Cómo acceder a esta página

En el sitio web de servicios WebEx, haga clic en Mis archivos de **WebEx > Mis documentos**.

Qué puede hacer en esta página

- Almacenar los archivos que use en las sesiones en línea o a los que desea acceder cuando no se encuentra en la oficina.
- Especificar en qué carpetas pueden los visitantes de la sala de reuniones personales descargar o cargar archivos.

Opciones de esta página

Enlace u opción	Descripción
Capacidad	Espacio de almacenamiento disponible para los archivos, en megabytes (MB).
Utilizada	Cantidad de espacio de almacenamiento que los archivos ocupan, en megabytes (MB). Una vez que este valor supera su capacidad, ya no podrá almacenar archivos hasta que elimine los archivos existentes en las carpetas.
Buscar	Permite localizar un archivo o una carpeta. Puede buscar un archivo o una carpeta por el texto que aparece en el nombre o en la descripción. Para buscar un archivo o una carpeta, escriba en el cuadro el nombre completo o una parte y, a continuación, haga clic en Buscar .
	Haga clic en este botón para actualizar la información de la página.
Nombre	Nombre de la carpeta o del archivo. Haga clic en el nombre de la carpeta o el archivo para abrir la página Información de carpeta o Información de archivo. Desde la página Información, puede acceder a las propiedades de una carpeta o un archivo.  Indica que el elemento es una carpeta. Haga clic en la imagen para mostrar el contenido de la carpeta.  Indica que el elemento es un archivo.
Ruta	Jerarquía de carpetas de la carpeta o el archivo. La carpeta raíz es la carpeta de nivel superior en la que se encuentran todos los demás archivos y carpetas.
Tamaño	Tamaño de la carpeta, en kilobytes (KB).
Acciones	Haga clic en los iconos para realizar una acción en la carpeta o en el archivo asociado.  Cargar archivo: Disponible sólo para archivos. Haga clic en este icono para abrir la página Cargar archivo, en la que pueden seleccionar hasta tres archivos a la vez para cargarlos en la carpeta especificada.  Descargar archivo: Disponible sólo para archivos. Haga clic en este icono para descargar el archivo asociado al mismo.  Editar propiedades de archivo o Editar propiedades de carpeta: Haga clic en este icono para abrir las páginas Editar propiedades de archivo o Editar propiedades de carpeta, en las que podrá editar la información acerca del archivo o la carpeta, respectivamente.

Enlace u opción	Descripción
	 Crear carpeta: Disponible sólo para carpetas. Haga clic en este icono para abrir la página Crear carpeta en la que podrá crear una nueva carpeta para el espacio de almacenamiento personal.
Compartida	Especifica la configuración de compartición de una carpeta, es decir, la forma en que otros usuarios que visitan la sala de reuniones personales pueden acceder a la carpeta y a los archivos. R Sólo lectura: Los visitantes de la sala de reuniones personales podrán ver la lista de archivos de la carpeta y descargarlos. W Sólo escritura: Los visitantes de la página de la sala de reuniones personales podrán cargar archivos en la carpeta, pero no podrán ver los archivos que contiene. R / W Lectura y escritura: Los usuarios podrán ver los archivos de la carpeta, descargarlos y cargar otros.  Contraseña necesaria: Indica que la carpeta está protegida por contraseña. Los visitantes de la sala de reuniones personales deberán proporcionar la contraseña que haya especificado para acceder a la carpeta.
Seleccionar todo	Selecciona las casillas de verificación de todas las carpetas y los archivos que estén visibles en la lista. A continuación, puede hacer clic en los botones Copiar o Mover o en el enlace Eliminar para realizar una acción en las carpetas o archivos seleccionados.
Borrar todo	Desactiva las casillas de verificación de todas las carpetas y los archivos que se hayan seleccionado en la lista.
Eliminación	Elimina las carpetas y los archivos seleccionados de la lista.
Copiar	Abre una página en la que se puede copiar la carpeta seleccionada o el archivo a otra carpeta.
Mover	Abre una página en la que se puede mover la carpeta seleccionada o el archivo a otra carpeta.

Acerca de la página Editar propiedades de carpeta

Cómo acceder a esta página

En su sitio web de servicios WebEx, haga clic en **Mi WebEx > Mis archivos > Propiedades** para la carpeta.

Qué puede hacer en esta página

Especificar un nombre, una descripción y las opciones de compartición de una carpeta creada en las carpetas personales.

Opciones de esta página

Utilice esta opción...	Para...
Nombre	Especificar el nombre de la carpeta.
Descripción	Especificar la descripción de la carpeta.
Compartir	Especificar quién puede acceder a esta carpeta. ▪ No compartir esta carpeta: Esta carpeta no aparece en la página de la sala de reuniones personales. Por tanto, los visitantes de la página no podrán ver la carpeta ni acceder a los archivos que ésta contenga. ▪ Compartir esta carpeta: Esta carpeta aparece en la página de la sala de reuniones personales. La lista desplegable especifica los usuarios que pueden acceder a la carpeta, de la siguiente manera: ☐ Con todos: Todos los visitantes de la sala de reuniones personales pueden acceder a esta carpeta. ☐ Con usuarios con cuentas de organizador o de asistente: Sólo los visitantes de la Sala de reuniones personales que tengan una cuenta de organizador o una cuenta de asistente del sitio web de servicios WebEx pueden acceder a esta carpeta. ☐ Sólo con usuarios con cuentas de organizador: Sólo los visitantes de la sala de reuniones personales que tengan una cuenta de organizador en el sitio web de servicios WebEx pueden acceder a esta carpeta.
Compartir como	Introducir el nombre de la carpeta que aparecerá en la página de la sala de reuniones personales.
Lea	Permitir a los visitantes de la sala de reuniones personales que vean la lista de archivos de la carpeta y descargar los archivos.
Escritura	Permitir a los visitantes de la página de la sala de reuniones personales que carguen archivos en la carpeta, pero no permitir que vean los archivos que contiene.
Lectura y escritura	Permitir a los usuarios que vean los archivos de la carpeta, los descarguen y carguen otros.
Permitir la sobrescritura de archivos	Permitir a los usuarios que carguen un archivo con el mismo nombre que un archivo existente en la carpeta para sustituir el archivo existente. Si no se selecciona esta opción, los usuarios no podrán sobrescribir ninguno de los archivos de la carpeta.

Utilice esta opción...	Para...
Protegida por contraseña	Permitir sólo a los visitantes de la página de la sala de reuniones personales que conocen la contraseña ver la lista de archivos de la carpeta, descargarlos o cargar otros archivos en la carpeta, según la configuración de lectura y escritura de la carpeta. Contraseña: La contraseña que los visitantes de la sala de reuniones personales proporcionan para acceder a la carpeta. Confirmar: Si ha especificado una contraseña, vuelva a escribirla para comprobar que la ha escrito correctamente.
Actualizar	Guardar todos los cambios realizados en las propiedades de la carpeta y, a continuación, cerrar la ventana Editar propiedades de carpeta.
Cancelar	Cerrar la ventana Editar propiedades de carpeta, sin guardar ninguno de los cambios realizados.

Abrir la página Mis grabaciones

Si desea cargar o mantener grabaciones, debe hacerlo desde la página Mis reuniones grabadas del sitio web de servicios WebEx.

Para abrir la página **Mis grabaciones**:

- 1 Conéctese al sitio web de Event Center y, a continuación, haga clic en **Mi WebEx**.
- 2 Haga clic en **Mis archivos > Mis grabaciones**.

Aparecerá la página Mis grabaciones, que muestra los archivos de grabaciones.

Para obtener más detalles acerca de la página Mis grabaciones, consulte la página [Acerca de Mis archivos de WebEx > Mis grabaciones](#) (página en la 130).

Cargar un archivo de grabación

Si grabó una reunión mediante la versión integrada o independiente de la grabadora de WebEx, puede cargar el archivo de grabación en la página Mis grabaciones, con una extensión **.wrf**, desde su computadora local.

Para obtener instrucciones acerca de editar una grabación, consulte [Editar información acerca de la grabación](#) (página en la 126).

Nota: Si grabó una reunión desde la grabadora de WebEx basada en red, el servidor WebEx carga automáticamente el archivo de grabación, con una extensión **.arf**, a la pestaña apropiada en la página Mis grabaciones una vez detenida la grabadora. No necesita cargarla usted mismo.

Para cargar un archivo de grabación:

- 1 Vaya a la página Mis grabaciones. Para obtener más detalles, consulte la página [Abrir mis grabaciones](#) (página en la 125).
- 2 Haga clic en **Añadir grabación**.
- 3 En la página Añadir grabación, introduzca la información y especifique las opciones.

Para obtener más detalles acerca de lo que puede hacer con cada opción de la página Añadir/Editar grabaciones, consulte la página [Acerca de Mis archivos de WebEx > Mis grabaciones](#) (página en la 130).

- 4 Haga clic en **Guardar**.

Editar información de una grabación

Puede editar la información de una grabación en cualquier momento.

Para editar información de una grabación:

- 1 Vaya a la página Mis grabaciones. Para obtener más detalles, consulte [la página Abrir Mis grabaciones](#) (página en la 125).
- 2 Haga clic en el siguiente icono de la grabación que desea editar.



Aparece la página Editar grabación.

- 3 Realice los cambios.

Para obtener más detalles acerca de lo que puede hacer con cada opción de la página Editar grabación, consulte la página [Acerca de Mis archivos de WebEx > Mis grabaciones](#) (página en la 130).

- 4 Haga clic en **Guardar**.

Acerca de la página Añadir/Editar grabación

Cómo acceder a esta página

Si está agregando una grabación...

- 1 En su sitio web de servicios WebEx, haga clic en **Mi WebEx > Mis archivos > Mis grabaciones**.
- 2 Haga clic en **Añadir grabación**.

Si está editando información de una grabación...

- 1 En su sitio web de servicios WebEx, haga clic en **Mi WebEx > Mis archivos > Mis grabaciones**.
- 2 Haga clic en el botón Más en la fila de la grabación que desea editar.



- 3 Haga clic en **Modificar**.



Qué puede hacer en esta página

- Editar la información general sobre una grabación, incluidos el tema y la descripción.
- Solicitar una contraseña para reproducir o descargar la grabación.

Opciones de esta página

Utilice esta opción...	Para...
Tema	Especificar el tema de la grabación.
Descripción	Proporcionar una descripción de esta grabación.
Archivo de grabación	Hacer clic en Examinar para seleccionar el archivo de grabación de la computadora local.
Duración	Especificar la duración de esta grabación.
Tamaño del archivo	Mostrar el tamaño del archivo de grabación. (Disponible solamente al editar información de una grabación)
Definir contraseña	Establecer la contraseña opcional que los usuarios deberán proporcionar para ver la grabación.
Confirmar contraseña	Confirmar la contraseña que los usuarios deberán proporcionar para ver la grabación.

Opciones de control de reproducción

Utilice esta opción...	Para...
Opciones de la pantalla del panel	Determina los paneles que se mostrarán al momento de la reproducción. Puede seleccionar <i>uno</i> de los siguientes paneles que desee incluir en la reproducción de la grabación: ▪ Chat ▪ Preguntas y respuestas ▪ Vídeo ▪ Sondeo ▪ Notas ▪ Transferencia de archivos ▪ Participantes ▪ Tabla de contenido Las opciones de la pantalla del panel no modifican la visualización del panel en la grabación real almacenada en la red WebEx.
Intervalo de reproducción de grabación	Determina la parte de la grabación que se reproducirá realmente. Puede seleccionar <i>una</i> de las acciones siguientes: ▪ Reproducción completa: Reproduce toda la duración de la grabación. Esta opción está seleccionada de forma predeterminada. ▪ Reproducción parcial: Reproduce sólo una parte de la grabación de acuerdo con la configuración de las opciones siguientes: ☐ Iniciar: X min X s de la grabación: Especifica la hora de inicio de la reproducción; por ejemplo, puede utilizar esta opción si desea omitir el "tiempo de inactivación" al principio de la grabación, o si desea mostrar sólo una parte de la grabación. ☐ Finalizar: X min X s de la grabación: Especifica la hora de finalización de la reproducción; por ejemplo, puede utilizar esta opción si desea omitir el "tiempo de inactivación" al final de la grabación. No puede especificar un tiempo de finalización mayor que la duración de la grabación real. El intervalo de reproducción parcial que especifique no modifica la grabación real almacenada en el servidor. El intervalo de reproducción parcial que especifique no modifica la grabación real almacenada en el servidor.
Incluir controles del reproductor de grabaciones basadas en red	Incluye controles completos del reproductor de grabaciones basadas en red, como detener, pausar, reanudar, avanzar y retroceder. Esta opción está seleccionada de forma predeterminada. Si desea evitar que los usuarios se salteen partes de la grabación, puede desactivar esta opción para omitir los controles del reproductor de grabaciones basadas en red en la reproducción.

Acerca de la página Información de grabación

Cómo acceder a esta página

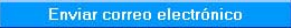
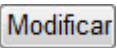
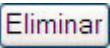
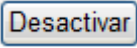
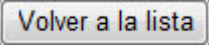
En el sitio web de servicios WebEx, haga clic en **Mi WebEx** > **Mis archivos** > **Mis grabaciones** > [tipo de grabación] > [tema de la grabación].

Qué puede hacer en esta página

- Ver información de una grabación.
- Reproducir la grabación.
- Enviar un correo electrónico para compartir la grabación con otros.
- Descargar grabación.
- Activar o desactivar la grabación
- Abrir la página Editar grabación, donde podrá editar la información de una grabación.

Opciones de esta página

Opción	Descripción
Tema	El nombre de la grabación. Puede editar el tema en cualquier momento.
Hora de creación	La fecha y hora en la que se creó la grabación.
Duración	La duración de la grabación.
Descripción	Una descripción de la grabación.
Tamaño del archivo	El tamaño del archivo de la grabación.
Hora de creación	La fecha y hora en la que se creó la grabación.
Estado	El estado de la grabación. Las opciones posibles son Activar o Desactivar .
Contraseña	Indica si el usuario deberá proporcionar una contraseña para ver la grabación.
Enlace de la transmisión de grabaciones	Al hacer clic en el enlace se reproduce la grabación (disponible sólo para archivos de grabación con la extensión .arf grabados mediante NBR).
Descargar enlace de la grabación	Al hacer clic en el enlace se descarga la grabación.

Opción	Descripción
	Al hacer clic en el botón se reproducirá la grabación (disponible sólo para archivos de grabación con la extensión .arf grabados mediante NBR). Si desea descargar la grabación, también puede hacer clic en el enlace de descarga en Reproducir una reunión grabada ahora .
	Al hacer clic en el botón se abre la ventana Compartir mis grabaciones , permitiendo enviar un mensaje por correo electrónico a ciertos destinatarios, invitándoles a reproducir su grabación. Si en vez desea enviar un mensaje por correo electrónico con su cliente de correo electrónico local, haga clic en el enlace para usar el cliente de correo electrónico en Compartir mi grabación .
	Al hacer clic en el botón se abre la página Editar grabación.
	Al hacer clic en este botón se elimina la grabación.
	Al hacer clic en el botón se desactiva la grabación en todos los lugares del sitio web de servicios WebEx donde está publicada (Disponible sólo para grabaciones activadas).
	Al hacer clic en el botón se activa la grabación en todos los lugares del sitio web de servicios WebEx donde está publicada (Disponible sólo para grabaciones desactivadas).
	Al hacer clic en el botón volverá a la lista de grabaciones.

Acerca de la página Mis archivos de WebEx > Mis grabaciones

Cómo acceder a esta página

Conéctese al sitio web de Event Center y, a continuación, haga clic en **Mi WebEx**. En la barra de navegación izquierda, haga clic en **Mis archivos > Mis grabaciones**.

Qué puede hacer en esta página

Administrar, cargar y mantener sus archivos de grabación.

Opciones de esta página

Ver diferentes categorías de grabaciones:

- Reuniones

- Eventos
- Reuniones de ventas
- Sesiones de formación
- Otros

Acerca de la página **Mis archivos de WebEx Mis grabaciones Reuniones**

Cómo acceder a esta página

Conéctese al sitio web de WebEx y, a continuación, haga clic en **Mi WebEx**. En la barra de navegación izquierda, haga clic en **Mis archivos > Mis grabaciones > Reuniones**.

Acerca de **Mis archivos > Mis grabaciones > Reuniones de venta**

Cómo acceder a esta página

Conéctese al sitio Web de WebEx y, a continuación, haga clic en **Mi WebEx**. En la barra de navegación izquierda, haga clic en **Mis archivos > Mis grabaciones Reuniones de venta**.

Acerca de **Mis archivos de WebEx > Mis grabaciones > página de Misceláneos**

Cómo acceder a esta página

Conéctese al sitio web de WebEx y, a continuación, haga clic en **Mi WebEx**. En la barra de navegación izquierda, haga clic en **Mis archivos > Mis grabaciones**.

Mantener la información de contact

Si desea...	Consulte...
obtener información general sobre la libreta personal de direcciones	Acerca de mantener la información de contacto (página en la 132)
abrir su libreta personal de direcciones	Abrir la libreta de direcciones (página en la 133)

Si desea...	Consulte...
agregar un nuevo contacto a la libreta personal de direcciones	Agregar un contacto a la libreta de direcciones (página en la 134)
agregar varios contactos a mi libreta de direcciones	Importar información de contacto de un archivo a la libreta de direcciones (página en la 136)
agregar contactos en Microsoft Outlook a la libreta personal de direcciones	Importar información de contactos de Outlook a la libreta de direcciones (página en la 139)
ver o cambiar información acerca de contactos en la libreta personal de direcciones	Ver y editar información de contacto en la libreta de direcciones (página en la 140)
encontrar un contacto en la libreta personal de direcciones	Buscar un contacto en la libreta personal de direcciones (página en la 141)
combinar varios contactos en una sola lista de distribución	Crear una lista de distribución en la libreta de direcciones (página en la 141)
editar información sobre una lista de distribución	Editar una lista de distribución en la libreta de direcciones (página en la 143)
eliminar un contacto o una lista de distribución	Eliminar información de contacto de la libreta de direcciones (página en la 145)

Acerca de mantener la información de contacto

Puede mantener una libreta personal de direcciones en línea donde podrá agregar información acerca de los contactos y crear listas de distribución. Al planificar una reunión o iniciar una reunión instantánea, puede invitar rápidamente a cualquier contacto o cualquier contacto de las listas de distribución de su directorio personal. También puede invitar a contactos de la libreta de direcciones de la empresa para el sitio web de servicios WebEx, si alguno está disponible.

Puede agregar contactos a la libreta personal de contactos mediante:

- La especificación de información de los contactos, de a uno por vez.
- La importación de la información de contacto desde los contactos de Microsoft Outlook.
- La importación de la información de contacto desde un archivo CSV (valores delimitados/separados por comas).

También puede editar o eliminar información acerca de cualquier contacto o lista de distribución de la libreta personal de direcciones.

Abrir la libreta de direcciones

Puede abrir la libreta personal de direcciones en el sitio web de servicios WebEx para ver o mantener información sobre los contactos.

Para abrir la libreta de direcciones:

- 1 Conéctese a su sitio web de servicios WebEx. Para obtener más detalles, consulte [Conectarse y desconectarse del sitio de servicios WebEx](#) (página en la 102).
- 2 En la barra de navegación situada en la parte superior de la página, haga clic en **Mi WebEx**.
- 3 Haga clic en **Mis contactos**.

Aparecerá la página Mis WebEx Contactos.

Mis WebEx Contactos Bienvenido, jean shao

Ver: Contactos personales Exportación ?

Importar desde: Microsoft Outlook Importar

Nota: Si ejecuta Microsoft Windows Vista, debería agregar la URL de WebEx a Favoritos.

Buscar: Buscar

Nota: La búsqueda sólo consulta los campos de nombre de contacto y de dirección de correo electr

Índice: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z # Todos

	Nombre	Dirección de correo electrónico	Número de teléfono	Idioma
☐	Planning Committee			
☐	Mike Owen	mikeo@abc.com	1-	Inglés

Seleccionar todo Borrar todo Eliminar Añadir contacto Añadir lista de distribución

- 4 En la lista desplegable **Ver**, seleccione una de las siguientes listas de contactos:
 - **Contactos personales:** Incluye todos los contactos individuales o las listas de distribución que se han agregado a la libreta personal de direcciones. Si tiene una libreta de direcciones o una carpeta de contactos de Microsoft Outlook, puede importar los contactos a esta lista de contactos.
 - **Libreta de direcciones de la empresa:** Libreta de direcciones de la organización, que incluye todos los contactos que ha agregado el administrador del sitio. Si la organización utiliza una lista global de

direcciones de Microsoft Exchange, el administrador del sitio podrá importar los contactos a esta libreta de direcciones.

Agregar un contacto a la libreta de direcciones

Puede agregar contactos a la libreta personal de direcciones, de a uno por vez.

Para agregar un contacto a la libreta personal de direcciones:

- 1 Abra la libreta personal de direcciones. Para obtener información detallada, consulte [Abrir la libreta de direcciones](#) (página en la 133).
- 2 En la lista desplegable **Ver**, seleccione **Contactos personales**.
Aparece una lista de contactos en la lista de contactos personales.
- 3 Haga clic en **Añadir contacto**.
Aparecerá la página Añadir contacto.

Mis WebEx Contactos

Añadir contacto

Nombre completo: (Necesario)

Dirección de correo electrónico: (Necesario)

Empresa:

Cargo:

URL: (si se conoce)

Número de teléfono: País/región: Número (con código de área o ciudad):

Número de teléfono para dispositivo móvil: País/región: Número (con código de área o ciudad):

Número de fax: País/región: Número (con código de área o ciudad):

Dirección1:

Dirección2:

Ciudad:

Provincia:

Código postal:

País/región:

Zona horaria: Ciudad de México (Estándar Hora, GMT-06:00) ▼

Idioma: Español ▼

Local: México ▼

Nombre de usuario: (si se conoce)

Notas:

4 Proporcione información acerca del contacto.

5 Haga clic en **Añadir**.

Para obtener una descripción de la información y las opciones de la página Nuevo contacto, consulte la página [Acerca de Contacto nuevo/Editar información de contacto](#) (página en la 135).

Nota:

- No puede agregar contactos a la libreta de direcciones de la empresa.
- Si desea agregar varios contactos, puede agregarlos todos a la vez en lugar de hacerlo de a uno por vez. Para obtener más detalles, consulte [Importar información de contacto de un archivo a la libreta de direcciones](#) (página en la 136).

Acerca de la página Añadir contacto/Editar información del contact

Cómo acceder a esta página

En el sitio web de servicios WebEx, haga clic en **Mi WebEx > Mis Contactos > Añadir Contactos** o [*active la casilla de verificación del contacto*] > **Editar**.

Qué puede hacer en esta página

Introducir información acerca de un contacto nuevo o existente en la libreta personal de direcciones.

Opciones de esta página

Utilice esta opción...	Para...
Nombre completo	Escribir el nombre y el apellido del contacto.
Dirección de correo electrónico	Escribir la dirección de correo electrónico del contacto.
Idioma	Establecer el idioma en el que aparecerán los mensajes de correo electrónico que envíe a un contacto mediante el sitio web de servicios WebEx. Sólo disponible si el sitio web de servicios WebEx puede aparecer en dos o más idiomas.
Empresa	Escribir la empresa u organización para la que trabaja el contacto.
Cargo	Escribir el puesto del contacto en la empresa u organización.
URL	Escribir la URL, o dirección web, de la empresa u organización del contacto.

Utilice esta opción...	Para...
Número de teléfono/Número de teléfono para dispositivo móvil/Número de fax	Escribir los números de teléfono del contacto. Para cada número se puede especificar lo siguiente:
País/Región	Especificar el número que se debe marcar si el contacto reside en otro país. Para especificar un código de país diferente, haga clic en el enlace para mostrar la ventana País/Región. En la lista desplegable, seleccione el país en el que reside el contacto.
Número (con código de área o ciudad)	Escribir el prefijo del número de teléfono del contacto.
Número de teléfono	Escribir el número de teléfono.
Extensión	Escribir la extensión del número de teléfono, si existe.
Dirección1	Escribir la dirección postal del contacto.
Dirección2	Escribir información adicional sobre la dirección, si es necesario.
Provincia	Escribir la provincia del contacto.
Código postal	Escribir el código postal del contacto.
País	Escribir el país en el que reside el contacto.
Nombre de usuario	Escribir el nombre de usuario con el que el usuario se conecta al sitio web de servicios WebEx, si el contacto tiene una cuenta.
Notas	Especificar información adicional acerca del contacto.

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

Puede agregar información a la libreta de direcciones acerca de varios contactos de forma simultánea mediante la importación de un archivo CSV (valores separados/delimitados por comas). Un archivo CSV tiene una extensión de archivo **.csv**; puede exportar información de muchas hojas de datos y de programas de correo electrónico con formato CSV.

Para crear un archivo CSV:

- 1 Abra la libreta de direcciones. Para obtener información detallada, consulte [Abrir la libreta de direcciones](#) (página en la 133).
- 2 En la lista desplegable **Ver**, asegúrese de seleccionar **Contactos personales**.
- 3 Haga clic en **Exportación**.
- 4 Guarde el archivo **.csv** en la computadora.

- 5 Abra el archivo **.csv** que ha guardado en un programa de hojas de cálculo, como Microsoft Excel.
- 6 (Opcional) Si existe información de contacto en el archivo, puede borrarla.
- 7 Especifique la información de los contactos nuevos en el archivo **.csv**.

Importante: Si agrega un contacto nuevo, asegúrese de que el campo UID esté en blanco. Para obtener información acerca de los campos en el archivo **.csv**, consulte [Acerca de la plantilla CSV de la Información de contacto](#) (página en la 137).

- 8 Guarde el archivo **.csv**. Asegúrese de guardarlo como archivo **.csv**.

Para importar un archivo CSV que contenga información de contacto nueva:

- 1 Abra la libreta de direcciones. Para obtener información detallada, consulte [Abrir la libreta de direcciones](#) (página en la 133).
- 2 En la lista desplegable **Ver**, asegúrese de seleccionar **Contactos personales**.
- 3 En la lista desplegable **Importar desde**, seleccione **Archivos delimitados por comas**.
- 4 Haga clic en **Importar**.
- 5 Seleccione el archivo **.csv** en el que agregó información de contacto nueva.
- 6 Haga clic en **Abrir**.
- 7 Haga clic en **Cargar archivo**.

Aparece la página Ver contactos personales, que le permite revisar la información de contacto que está importando.

- 8 Haga clic en **Enviar**.
Aparece un mensaje de confirmación.
- 9 Haga clic en **Sí**.

Nota: Si existe un error en la información de contacto nueva o actualizada, aparecerá un mensaje que informa que no se importó la información de contacto.

Acerca de la plantilla CSV de información de contacto

Cómo acceder a esta plantilla

En el sitio web de servicios WebEx, haga clic en **Mi WebEx > Mis contactos > Ver > Lista de contactos personal > Exportación**.

Qué puede hacer en esta página

Especificar información acerca de varios contactos, que podrá importar a la libreta personal de direcciones.

Campos de esta plantilla

Opción	Descripción
UUID	Un número que el sitio de servicios WebEx crea para identificar al contacto. Si agrega un contacto nuevo al archivo CSV, debe dejar este campo en blanco.
Nombre	Necesario. El nombre y el apellido del contacto.
Correo electrónico	Necesario. La dirección de correo electrónico del contacto. La dirección de correo electrónico debe tener el siguiente formato: nombre@dominio.com
Empresa	La empresa u organización para la que trabaja el contacto.
Cargo	El puesto del contacto en la empresa u organización.
URL	La URL, o dirección web, de la empresa u organización del contacto.
Código de país	El código de país del teléfono de la oficina del contacto, es decir, el número que debe marcar si el contacto reside en otro país.
Número (con código de área o ciudad)	El prefijo del número de teléfono de la oficina del contacto.
Número de la oficina	El número de teléfono de la oficina del contacto.
Extensión	La extensión del número de teléfono de la oficina del contacto, si existe.
Código de país (móvil)	El código de país del teléfono móvil del contacto, es decir, el número que debe marcar si el contacto reside en otro país.
Código de área o ciudad (móvil)	El prefijo del número de teléfono móvil del contacto.
Número de teléfono móvil	El número de teléfono móvil del contacto.
Extensión de teléfono móvil	La extensión del número de teléfono móvil del contacto, si existe.
Código de país (fax)	El código de país del número de fax del contacto, es decir, el número que debe marcar si el contacto reside en otro país.
Código de área o ciudad (fax)	El prefijo del número de fax del contacto.

Opción	Descripción
Número de fax	El número de fax del contacto.
Extensión de número de fax	La extensión de la máquina de fax del contacto, si existe.
Dirección1	La dirección postal del contacto.
Dirección2	La información adicional sobre la dirección, si es necesaria.
Provincia	La provincia del contacto.
Código postal	El código postal del contacto.
País	El país en el que reside el contacto.
Nombre de usuario	El nombre de usuario con el que el usuario se conecta al sitio web de servicios WebEx, si el contacto tiene una cuenta.
Notas	Información adicional acerca del contacto.

Importar información de contactos de Outlook a la libreta de direcciones

Si utiliza Microsoft Outlook, puede importar los contactos que mantiene en la carpeta o libreta de direcciones de Microsoft Outlook en la libreta personal de direcciones del sitio web de servicios WebEx.

Para importar contactos de Outlook en la libreta personal de direcciones:

- 1 Abra la libreta de direcciones. Para obtener información detallada, consulte [Abrir la libreta de direcciones](#) (página en la 133).
- 2 En la lista desplegable **Ver**, seleccione **Contactos personales**.
- 3 En la lista desplegable Importar desde, seleccione **Microsoft Outlook**.
- 4 Haga clic en **Importar**.
Aparecerá el cuadro de diálogo Seleccionar perfil.
- 5 En la lista desplegable **Nombre del perfil**, seleccione el perfil del usuario de Outlook que incluye la información de contacto que desea importar.
- 6 Haga clic en **Aceptar**.

Nota:

- Cuando se importan contactos en Outlook, el sitio web de servicios WebEx recupera información de contacto de la libreta de direcciones de Outlook o de la carpeta que ha escogido para guardar las direcciones personales. Para obtener información sobre cómo guardar direcciones personales en Outlook, consulte la Ayuda de Microsoft Outlook.

- Si en la libreta personal de direcciones aparece un contacto que también se encuentra en la lista de contactos de Outlook, *no* se importará el contacto. Sin embargo, si cambia la dirección de correo electrónico del contacto en la libreta personal de direcciones, al importar el contacto de Outlook se creará un *nuevo contacto* en la libreta personal de direcciones.

Ver y editar información de contacto en la libreta de direcciones

En la libreta personal de direcciones, puede ver y editar información de contactos individuales de la lista personal de contactos. Puede ver, pero no editar, información sobre los contactos de la libreta de direcciones de la empresa.

Para ver o editar información de un contacto:

- 1 Abra la libreta de direcciones. Para obtener información detallada, consulte [Abrir la libreta de direcciones](#) (página en la 133).
- 2 En la lista desplegable **Ver**, seleccione *una* de las siguientes opciones:
 - **Contactos personales**
 - **Libreta de direcciones de la empresa**Aparecerá una lista de contactos.
- 3 Busque el contacto del que desea ver o editar la información. Para obtener información detallada acerca de la búsqueda de contactos, consulte [Buscar un contacto en la libreta de direcciones](#) (página en la 141).
- 4 En **Nombre**, seleccione el contacto del que desea ver o editar la información.
- 5 Realice *una* de las siguientes acciones:
 - Si el contacto está en la lista personal de contactos, haga clic en **Editar**.
 - Si el contacto está en la libreta de direcciones de la empresa, haga clic en **Ver información**.Aparece información acerca del contacto.
- 6 (Opcional) Cuando el contacto esté en la lista personal de contactos, edite la información que desea modificar en la página Editar contacto.

Para obtener una descripción de la información y las opciones de la página Editar información de contacto, consulte la página [Acercas de Editar/Nueva información de contacto](#) (página en la 135).
- 7 Haga clic en **Aceptar**.

Buscar un contacto en la libreta personal de direcciones

Puede buscar un contacto rápidamente en la libreta personal de direcciones mediante varios métodos.

Para buscar un contacto en la libreta de direcciones:

- 1 Abra la libreta de direcciones. Para obtener información detallada, consulte [Abrir la libreta de direcciones](#) (página en la 133).
- 2 En la lista desplegable **Ver**, seleccione una lista de contactos.
- 3 Realice *una* de las acciones siguientes:
 - En el **Índice**, haga clic en una letra del alfabeto para mostrar una lista de contactos cuyos nombres comiencen por esa letra. Por ejemplo, el nombre **Susan Jones** aparece bajo **S**.
 - Para buscar un contacto en la lista que está viendo en este momento, escriba el texto que aparece en el nombre del contacto o en la dirección de correo electrónico en el cuadro **Buscar** y, a continuación, haga clic en **Buscar**.
 - Si toda la lista de contactos no cabe en una sola página, para ver otra página haga clic en los enlaces de los números de página.
 - Ordene los contactos personales o la libreta de direcciones de la empresa por nombre, dirección de correo electrónico o número de teléfono haciendo clic en los encabezados de columna.

Crear una lista de distribución en la libreta de direcciones

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

Para crear una lista de distribución:

- 1 Abra la libreta de direcciones. Para obtener información detallada, consulte [Abrir la libreta de direcciones](#) (página en la 133).
- 2 Haga clic en **Añadir lista de distribución**.
Aparecerá la página Añadir lista de distribución.

- 3 En el cuadro **Nombre**, escriba el nombre del grupo.
- 4 (Opcional) En el cuadro **Descripción**, escriba información descriptiva sobre el grupo.
- 5 En **Miembros**, busque los contactos que desee agregar a la lista de distribución mediante una de las siguientes acciones:
 - Busque un contacto escribiendo todo o parte del nombre o apellido del contacto en el cuadro **Buscar**.
 - Haga clic en la letra que se corresponda con la primera letra del nombre del contacto.
 - Haga clic en **Todos** para enumerar todos los contactos de su lista personal de contactos.
- 6 (Opcional) Para agregar un nuevo contacto a su lista personal de contactos, en **Miembros**, haga clic en **Añadir contacto**.
- 7 En el cuadro de la izquierda, seleccione los contactos que desee agregar a la lista de distribución.
- 8 Haga clic en **Añadir** para mover los contactos que haya seleccionado al cuadro de la derecha.
- 9 Cuando haya acabado de agregar contactos a la lista de distribución, haga clic en **Añadir** para crear la lista.

En la lista personal de contactos, el indicador **Lista de distribución** aparecerá a la izquierda de la nueva lista de distribución:



Para una descripción de la información y opciones en la página Añadir lista de distribución, consulte la página [Acerca de Añadir/Editar lista de distribución](#) (página en la 144).

Editar una lista de distribución en la libreta de direcciones

Puede agregar o eliminar contactos de cualquier lista de distribución que haya creado en la libreta personal de direcciones. También puede cambiar el nombre de un grupo o la información descriptiva del mismo.

Para editar una lista de distribución:

- 1 Abra la libreta de direcciones. Para obtener información detallada, consulte [Abrir la libreta de direcciones](#) (página en la 133).
- 2 En la lista desplegable **Ver**, seleccione **Contactos personales**.

Aparecerá una lista de los contactos de su lista personal de contactos, incluidas todas las listas de distribución que haya creado. El indicador **Lista de distribución** aparecerá a la izquierda de una lista de distribución:



En **Nombre**, seleccione el nombre de la lista de distribución. Aparecerá la página Editar lista de distribución.

Editar lista de distribución

Información sobre la lista de distribución:

Nombre: (Obligatorio)

Descripción:

Miembros

Buscar:

Contactos personales

Índice: [A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#) [H](#) [I](#) [J](#) [K](#)
[L](#) [M](#) [N](#) [O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#) [V](#) [W](#)
[X](#) [Y](#) [Z](#) <#> [Todos](#)

Utilice **Ctrl** para seleccionar varios usuarios

Contactos seleccionados

Mike Owen

3 Edite la información sobre la lista de distribución.

4 Haga clic en **Regenerar**.

Para obtener una descripción de la información y las opciones de la página Editar lista de distribución, consulte [Acerca de Añadir/Editar la lista de distribución](#) (página en la 144).

Acerca de la página Añadir/Editar lista de distribución

Cómo acceder a esta página

En su sitio web de servicios WebEx, haga clic en **Mi WebEx > Mis Contactos > Añadir a la lista de distribución**. También puede seleccionar la lista de distribución en la lista personal de contactos.

Qué puede hacer en esta página

Añadir o quitar contactos a su lista de distribución.

Opciones de esta página

Utilice esta opción...	Para...
Nombre	Introducir el nombre de la lista de distribución. Por ejemplo, si desea agregar una lista de distribución que incluya miembros del departamento de ventas de su empresa, puede darle a la lista el nombre de Departamento de ventas .
Descripción	Introducir de manera opcional información descriptiva acerca de la lista de distribución para identificarla más adelante.
Buscar	Buscar un contacto escribiendo todo o parte del nombre o apellido del contacto.
Índice	Buscar un contacto haciendo clic en la letra que se corresponda con la primera letra del nombre del contacto. Para enumerar los contactos que haya identificado mediante un número, haga clic en # . Para enumerar todos los contactos de la lista personal de contactos, haga clic en Todos .
Añadir>	Agregar uno o más contactos seleccionados a la lista de distribución.
<Eliminar	Eliminar uno o más contactos seleccionados de la lista de distribución.
Añadir contacto	Agregar un nuevo contacto a la lista personal de contactos y agregar el contacto a la lista de distribución.
Añadir	Agregar una nueva lista de distribución a la lista personal de contactos.
Regenerar	Actualizar una lista de distribución existente que haya editado.

Eliminar información de contacto de la libreta de direcciones

Puede eliminar cualquier contacto o listas de distribución que haya añadido a la libreta personal de direcciones.

Para eliminar un contacto o un grupo de contactos:

- 1 Abra la libreta de direcciones. Para obtener información detallada, consulte [Abrir la libreta de direcciones](#) (página en la 133).
- 2 En la lista desplegable **Ver**, seleccione **Contactos personales**.
- 3 En la lista que aparece, seleccione la casilla de verificación del contacto o lista de distribución que desea eliminar.
- 4 Haga clic en **Eliminar**.

Aparecerá un mensaje en el que se le pedirá que confirme la eliminación.

- 5 Haga clic en Aceptar.

Mantener el perfil de usuari

Si desea..	Consulte ...
obtener información general acerca del perfil de usuario	Acerca de mantener el perfil de usuario (página en la 146)
editar perfil de usuario	Editar el perfil de usuario (página en la 151)

Acerca de mantener el perfil de usuario

Una vez que obtiene una cuenta de usuario, puede editar el perfil de usuario cuando lo desee para realizar las siguientes acciones:

- Mantener información personal, incluidos:
 - Nombre completo
 - Nombre de usuario (si el administrador del sitio ofrece esta opción)
 - Contraseña
 - Información de contacto (incluida la dirección postal, dirección de correo electrónico y números de teléfono)
 - Códigos de seguimiento que su organización utiliza para mantener registros de sus reuniones (como los números de proyecto, departamento y división)
- Especificar si desea mostrar enlaces a los sitios web de los socios de la empresa en la barra de navegación de Mi WebEx, si el administrador del sitio web ha configurado los enlaces de socios.
- Administrar todas las plantillas de planificación que haya guardado.
- Configurar las opciones de la Sala de reuniones personales de la Reunión, incluidas las imágenes y el mensaje de bienvenida que aparecen en la página.
- Configurar las opciones predeterminadas para una reunión en línea, incluso
 - El tipo de reunión predeterminada que desee utilizar, si la cuenta incluye varios tipos de reuniones.
- Configurar las preferencias del sitio web, incluso:
 - La página de inicio que aparece al acceder al sitio web de servicios WebEx
 - La zona horaria en la que se muestran las horas de las reuniones
 - El idioma en que se muestra el texto del sitio web, si el sitio incluye varios idiomas

La configuración regional (el formato en el que el sitio web muestra las fechas, horas, valores de divisas y números)

Acerca de la página Mi perfil de WebEx

Cómo acceder a esta plantilla

En el sitio web de servicios WebEx, haga clic en **Mi WebEx > Mi Perfil**.

Qué puede hacer en esta página

Administrar los siguientes elementos:

- Información de la cuenta
- Información personal
- Opciones de integración de socios
- Plantillas de planificación (no aplica al Support Center)
- Información de la Sala de reuniones personales
- Opciones de la Reunión
- Preferencias de página web, incluidos la página de inicio y el idioma
- Opciones del escritorio de Support Center CSR (solamente Support Center)

Opciones de la información personal

Utilice esta opción...	Para...
Nombre de usuario	Especificar el nombre de usuario de la cuenta. Este nombre se puede cambiar únicamente en caso de que el administrador del sitio web de servicios WebEx proporcione esta opción. Sugerencia: Si necesita cambiar el nombre de usuario y no puede modificar esta página, solicite al administrador del sitio que lo haga por usted, o bien que cree una cuenta nueva.
Cambiar contraseña	▪ Contraseña anterior: Escribir la contraseña anterior de la cuenta. ▪ Contraseña nueva: Especificar la nueva contraseña de la cuenta. La contraseña: ☐ Debe constar de un mínimo de cuatro caracteres ☐ Puede constar de un máximo de 32 caracteres. ☐ Puede incluir cualquier letra, número o carácter especial, pero no espacios. ☐ Distingue mayúsculas de minúsculas ▪ Vuelva a escribir la contraseña nueva: Comprobar que

Utilice esta opción...	Para...
	ha escrito la contraseña correctamente en el cuadro Nueva contraseña .
Autenticación de llamada entrante	Si el administrador del sitio ha activado esta opción, le permite ser autenticado y colocado en la audio conferencia correcta sin necesidad de introducir un número de reunión cada vez que marca para realizar una audio conferencia activada por CLI (identificación del llamador) o ANI (identificación de número automático). Al seleccionar esta opción respecto de un número telefónico en su perfil de usuario, se asigna la dirección de correo electrónico a ese número telefónico. La autenticación de llamada entrante está disponible sólo si fue invitado a una audio conferencia activada por CLI/ANI por correo electrónico durante el proceso de planificación de las reuniones. La autenticación de llamada entrante no está disponible si llama a una audio conferencia activada por CLI/ANI.
Devolver llamada	Cuando se selecciona esta opción para un número de teléfono que está en su perfil de usuario, puede recibir una llamada del servicio de audio conferencia si está usando la función integrada de devolución de llamadas. Si el sitio incluye la opción de devolución de llamada internacional, los participantes de otros países podrán recibir una devolución de llamada. Para obtener más información acerca de esta opción, consulte al administrador del sitio.
PIN	Si el administrador del sitio activa esta opción, puede especificar un código PIN de autenticación de llamada entrante para impedir que "bromistas" usen su número para realizar una audio conferencia. Si el administrador del sitio configura el código PIN de autenticación como obligatorio para todas las cuentas que utilizan autenticación de llamadas entrantes en su sitio, debe especificar un número de código PIN o la autenticación de llamada entrante se desactivará en la cuenta. Esta opción sólo está disponible si selecciona la opción Autenticación de llamada entrante para, por lo menos, uno de los números de teléfono del perfil. El PIN puede utilizarse para proporcionar un nivel de autenticación secundario para llamadas cuando el organizador esté utilizando el teléfono y deba invitar a más asistentes.
Otras opciones de información personal	Introducir cualquier tipo de información personal que quiera conservar en el perfil.

Opciones de integración de socios

El administrador de su sitio web puede configurar enlaces personalizados a los sitios web de los socios de la empresa y mostrar los enlaces en la barra de navegación de Mi WebEx. Por ejemplo, si su empresa utiliza el sitio web de otra empresa para ofrecer un servicio, el administrador del sitio puede ofrecer un enlace al sitio web de dicha empresa en la barra de navegación de Mi WebEx. Puede mostrar u ocultar dicho enlace.

Utilice esta opción...	Para...
Mostrar enlaces de socios en Mi WebEx	Mostrar u ocultar los enlaces a sitios web de socios en la barra de navegación de Mi WebEx .

Opciones de la Sala de reuniones personales

Utilice esta opción...	Para...
URL de la sala de reuniones personales	Ir a la página de la sala de reuniones personales. Puede hacer clic en el URL desde la página Mi perfil para ver con anticipación su página actual de la Sala de reuniones personales. La página de la sala de reuniones personales muestra las reuniones en línea planificadas, las que están en curso y las que está organizando en ese momento. Los usuarios a los que les indique la dirección URL personal pueden utilizar esta página para entrar en cualquier reunión que esté organizando. También pueden descargar archivos de cualquier carpeta compartida.
Mensaje de bienvenida	Introducir el mensaje que aparecerá en la página Reuniones personales. Un mensaje puede tener un máximo de 128 caracteres, incluidos los espacios y la puntuación. Para especificar un mensaje, escríbalo en el cuadro y, a continuación, haga clic en Actualizar.
Cargar imagen	Cargar un archivo de imagen de su computadora o de otra computadora de la red en la página de la sala de reuniones personales. Por ejemplo, puede cargar su fotografía, el logotipo de la empresa o una imagen de un producto de la empresa. Los visitantes de la página podrán ver la imagen cargada. La imagen puede tener un ancho de un máximo de 160 píxeles. Si carga una imagen de mayor tamaño, se reducirá automáticamente el tamaño a 160 píxeles. No obstante, se conservará la relación de aspecto de la imagen. Examinar: Permite buscar una imagen. Cargar: Carga la imagen seleccionada. Imagen actual: Muestra la imagen que aparece actualmente en la página de la sala de reuniones personales. Eliminar: Elimina la imagen actual de la página de la sala de reuniones personales. Este botón estará disponible únicamente si ha cargado una imagen para la página.
Personalizar área de encabezado	Cargar una imagen de propaganda en el área de encabezado sin desplazamiento de la página de la sala de reuniones personales. Por ejemplo, puede cargar el logotipo de la empresa o un anuncio. Los visitantes de la página podrán ver la

Utilice esta opción...	Para...
	imagen cargada. Disponible únicamente si el administrador del sitio ha activado esta opción para su cuenta. La imagen puede tener una altura de un máximo de 75 píxeles. Si carga una imagen de mayor tamaño, se reducirá automáticamente el tamaño a 75 píxeles. No obstante, se conservará la relación de aspecto de la imagen. Examinar: Permite buscar una imagen de propaganda. Cargar: Carga la imagen de propaganda seleccionada. Imagen actual: Muestra la imagen de propaganda que aparece actualmente en la página de la sala de reuniones personales. Eliminar: Elimina la imagen de propaganda actual de la página de la sala de reuniones personales. Este botón estará disponible únicamente si ha cargado una imagen para la página.

Opciones de herramientas de productividad

Utilice esta opción...	Para...
Descargar automáticamente las Herramientas de productividad al conectarse al sitio web de servicios WebEx	Especifique que las herramientas de productividad de WebEx deberán descargarse automáticamente cuando usted se conecta al sitio web de servicios WebEx. Si esta opción está desactivada, usted aún puede descargar las herramientas de productividad de forma manual.

Opciones de reunión

Utilice esta opción..	Para..
Tipo de sesión predeterminada	Especificar el tipo de sesión predeterminada que organice, en caso de que la cuenta de usuario le permita organizar distintos tipos de sesiones en línea. Para obtener más información acerca de los tipos de sesión, consulte al administrador del sitio de servicios WebEx . Puede cambiar esta configuración predeterminada durante la planificación de una reunión.

Opciones de preferencias de página web

Utilice esta opción...	Para...
Página de inicio	Establecer la página de inicio que aparece al acceder al sitio web de servicios WebEx.
Zona horaria	Definir la zona horaria en la que reside el usuario. Si selecciona una zona horaria que se encuentra en horario de verano (DST), su sitio web de servicios WebEx ajustará automáticamente el reloj al horario de verano. Nota: La zona horaria seleccionada aparece: ▪ Sólo en la vista del sitio web de servicios WebEx, no en las vistas de otros usuarios ▪ En las invitaciones a todas las reuniones que envíe usando el sitio web de servicios WebEx
Idioma	Establecer el idioma en el que se muestra el texto en su sitio web de servicios WebEx. Nota: Los idiomas que aparecen en esta lista se limitan a los idiomas que se han configurado para el sitio web.
Zona	Determinar el formato en el que el sitio web muestra las fechas, horas, valores de divisas y números.

Opciones de Support Center

Utilice esta opción...	Para...
Orden de las fichas	Especificar el orden en el que aparecen las fichas en el escritorio del CSR. Para cambiar el orden de las fichas, seleccione una ficha del cuadro y, a continuación, haga clic en el botón Subir o Bajar para mover la posición de la ficha. La ficha superior de la lista aparece como la primera ficha en el escritorio del CSR.

Editar el perfil de usuari

Una vez que obtiene una cuenta de usuario, puede editar el perfil de usuario cuando lo desee para modificar la información de conexión de cuentas, la información de contacto y las opciones disponibles de la cuenta.

Para editar el perfil de usuario:

- 1 Conéctese a su sitio web de servicios WebEx. Para obtener más detalles, consulte [Conectarse y desconectarse del sitio de servicios WebEx](#) (página en la 102).
- 2 En la barra de navegación, haga clic en **Mi WebEx**.
- 3 Haga clic en **Mi Perfil**.
- 4 Modifique la información de la página.
- 5 Cuando termine de editar el perfil de usuario, haga clic en **Actualizar**.

Para obtener una descripción de la información y las opciones de la página Mi perfil, consulte la página [Acerca de Mi perfil de WebEx](#) (página en la 147).

Crear informes

Si desea..	Consulte ...
obtener información general sobre los informes que puede crear desde el sitio web de servicios WebEx	Acerca de crear informes (página en la 152)
crear informes de uso que proporcionen información acerca de cada sesión que haya organizado en el sitio	Crear informes (página en la 157)
iniciar una consulta para mostrar información sobre determinadas sesiones	Generar datos de sesión: herramienta de consulta (página en la 158)

Acerca de crear informes

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

Nota:

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

Informes de uso general de Reunión

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

- **Informe de uso:** Contiene un resumen de la información de cada reunión, incluidos el tema, la fecha, las horas de inicio y finalización, la duración, el número de asistentes invitados, el número de asistentes que realmente asistieron y el tipo de conferencia de voz empleada.

Nota: Al principio, este informe aparece como un informe preliminar de resumen de uso, pero después de que estén disponibles los datos finales más precisos, es reemplazado por el informe final de resumen de uso.

- **Archivo CSV (valores separados por comas) del informe de uso:** Contiene información detallada adicional acerca de cada reunión, incluidos los minutos en los que todos los participantes estuvieron conectados a la reunión y los códigos de seguimiento.
- **Informe detallado de la reunión:** Contiene información detallada acerca de cada participante de una reunión, incluyendo el momento en que el participante entró y salió de la reunión, la concentración durante la reunión y cualquier información que el asistente haya brindado.

Nota: Al principio, este informe aparece como un informe preliminar de detalles de la sesión, pero después de que estén disponibles los datos finales más precisos, es reemplazado por el informe final de detalles de la sesión.

Informe de uso de Access Anywhere

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

Informes de Support Center

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

- **Herramienta de consulta de sesiones:** Puede introducir criterios de búsqueda y visualizar la lista de sesiones que cumplen con los criterios especificados. La consulta le devuelve el nombre del CSR, el nombre y la dirección de correo electrónico del cliente, el ID de la sesión, la hora de solicitud, la fecha y la hora de inicio y finalización.
- **Volumen de la llamada:** Muestra el número de solicitudes exitosas y abandonadas y los tiempos mínimos, medios y máximos de espera y de sesión.

- **Actividad de CSR:** Muestra el número de sesiones y el tiempo mínimo, máximo y medio de sesión para cada CSR.
- **URL de referencia:** Muestra las URL, el número de visitantes del sitio y el número de sesiones de soporte fallidas y realizadas.

Mantener sus cuentas de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace

Si desea...	Consulte...
obtener información general sobre mantener números de cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace	Acerca de mantener números de cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace (página en la 154)
restablecer la contraseña para su cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace	Restablecer la contraseña para su número de cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace (página en la 154)

Acerca de mantener números de cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace

Si su sitio admite audio conferencias de Cisco Unified MeetingPlace, ya le habrán asignado una cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace. Su cuenta le permite usar audio conferencias de Cisco Unified MeetingPlace en sus reuniones y en la reuniones de conferencia personal MeetingPlace.

Su número de cuenta incluye un número telefónico pago y un número de perfil de Cisco Unified MeetingPlace. Para mayor seguridad, puede especificar o restablecer un PIN de perfil que se puede utilizar para autenticar su cuenta. También puede sincronizar las configuraciones de audio para sus cuentas Cisco Unified MeetingPlace y WebEx.

Restablecer el PIN de perfil para su número de cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace

Si su sitio admite audio conferencias de Cisco Unified MeetingPlace, ya le habrán asignado una cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace. Puede modificar el número de identificación personal (PIN) para su cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace.

[Para añadir o editar una cuenta de número de conferencia personal:](#)

- 1 Conéctese al sitio web de servicios WebEx y luego seleccione **Mi WebEx**.
- 2 Seleccione **Conferencias personales**.

Aparecerá la página Conferencias personales.

My WebEx Personal Conferencing ?

Cisco Unified MeetingPlace Audio Conferencing Account

mp85mpx05 call in number: 1-6504294869
call-in number: 1-8505
Cisco Unified MeetingPlace profile number: 95145964

Change Profile PIN:

Your Profile PIN provides an additional level of security to your audio account.
PIN must be numeric only and must be between 5 and 24 digits in length.

New profile PIN:
Confirm profile PIN:

Synchronize Account Settings Without Changing the Profile PIN:
Synchronize audio settings for your WebEx and Cisco Unified MeetingPlace accounts.

- 3 En **Cambiar PIN de perfil**, en los cuadros **PIN de perfil nuevo** y **Confirmar PIN del perfil**, escriba una nueva contraseña personal que contenga solo números y tenga una extensión de 5 a 24 dígitos.
- 4 Para sincronizar las configuraciones de sus cuentas de WebEx y Cisco Unified MeetingPlace, seleccione **Sincronizar**.

Acerca de la página Conferencias personales

Cómo acceder a esta página

En el sitio web de servicios WebEx, haga clic en **Mi WebEx > Conferencias personales**.

Qué puede hacer en esta página

- Agregar, editar o eliminar una cuenta de número de conferencia personal.
- Ver información sobre las cuentas de número de conferencia personal existentes.
- Si es usuario de MeetingPlace, consultar la información sobre su cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace y cambiar su PIN de perfil.

Opciones en esta página para cuentas de número de conferencia personal solamente

Opción	Descripción
Número de conferencia personal	Muestra los números de sus cuentas de número de conferencia personal. Con una cuenta de número de conferencia personal, puede usar los mismos números de conferencia para todas las reuniones, incluidas las reuniones de conferencia personal que planifique en el sitio web de servicios WebEx o inicie instantáneamente desde un teléfono. Una cuenta de número de conferencia personal también permite especificar los códigos de acceso que desea usar para iniciar la parte de audio de la reunión de conferencia personal y los códigos de acceso que desea que usen los asistentes para unirse a la parte de audio. Para obtener detalles acerca de la información sobre la cuenta de número de conferencia personal, consulte Acerca de la página Añadir/Editar el número de conferencia personal.
Cuenta [x]	Le permite agregar nuevas cuentas de número de conferencia personal, o ver y editar información acerca de cada una de sus cuentas de número de conferencia personal. Añadir cuenta: Abre la página Crear número de conferencia personal, donde podrá obtener una cuenta de número de conferencia personal (PCN). Se muestra únicamente si aún no ha agregado un máximo de tres cuentas. Cuenta predeterminada: Indica que la cuenta de PCN es la cuenta predeterminada que se seleccionó al momento en que planificó la reunión de conferencia personal. Establecer como predeterminada: Si configuró más de una cuenta de número de conferencia personal, podrá hacer clic en este enlace a fin de especificar la cuenta que va a ser predeterminada.
Editar	Abrir la página Editar número de conferencia personal, donde podrá cambiar los códigos de acceso para la cuenta de PCN. Para obtener detalles acerca de la información en una cuenta PCN, consulte Acerca de Crear/Editar número de conferencia personal.
Eliminar	Eliminar la cuenta de número de conferencia personal (PCN) del perfil de usuario. Importante: Si elimina una cuenta de número de conferencia personal que ya esté seleccionada para una reunión planificada, deberá modificar esta reunión para seleccionar otra cuenta u otra opción de conferencia de voz.

Opciones en esta página para usuarios de MeetingPlace solamente

Opción	Descripción
Número de teléfono gratuito	Muestra el número telefónico pago para su cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace.
Número de perfil de Cisco Unified MeetingPlace	Muestra el número de perfil de su cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace.
PIN de perfil nuevo	Le permite restablecer el número de identificación personal (PIN) del perfil de su cuenta de audio conferencia de Cisco Unified MeetingPlace para brindar más seguridad a su cuenta de audio.

Crear informes

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

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

Para crear un informe:

- 1 Conéctese al sitio web de Event Center y, a continuación, haga clic en **Mi WebEx**.
- 2 Haga clic en **Mis informes**.
Aparecerá la página Mis informes.
- 3 Seleccione el tipo de informe que desea crear.
- 4 Especifique los criterios de búsqueda, como un intervalo de fechas del que desee ver los datos del informe.
- 5 Haga clic en **Mostrar informe**.
- 6 Para cambiar el orden de colocación de los datos del informe, haga clic en la columna de título.

Los datos del informe se colocan en la columna que tiene una flecha junto al título de la columna. Para modificar el orden de colocación, haga clic en el título de la columna. Para ordenar según otra columna, haga clic en el título de esa columna.
- 7 Realice *una* de las acciones siguientes, según sea necesario:

- Si está viendo un informe general reunión de uso de reuniones y desea mostrar el informe en un formato adecuado para su impresión, haga clic en **Formato para imprimir**.
- 8** Si está viendo el informe de uso de una reunión y desea ver el contenido del informe, haga clic en el enlace del nombre de la reunión.
- 9** Para exportar los datos del informe en formato CSV (valores separados por comas), haga clic en **Exportar informe** o **Exportación**.
- 10** Si la opción está disponible, haga clic en el informe para mostrar más detalles.

Generar datos de sesión: herramienta de consulta

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

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

Para consultar datos de una sesión:

- 1** Conéctese al sitio Web de Event Center y, a continuación, haga clic en Mi WebEx.
- 2** Haga clic en Mis **informes**.
Aparecerá la página Mis informes.
- 3** Haga clic en **Herramienta de consulta de sesiones**.
- 4** Especifique criterios de intervalos de datos adecuados de las listas desplegables.

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

- 5** Sólo están disponibles los datos de los tres meses anteriores.
- 6** Seleccione las colas adecuadas del cuadro Colas o active la casilla de verificación **Todos**.
- 7** Seleccione los representantes de soporte del cuadro CSR o active la casilla de verificación **Todos**.
- 8** Opcional. Seleccione criterios adicionales de búsqueda de las listas desplegables **Buscar** cadena.

9 Opcional. Indique cómo desea clasificar los resultados seleccionando un elemento de la lista desplegable **Ordenado por**.

10 Haga clic en **Mostrar informe**.

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

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

Para cambiar el orden de colocación de los datos del informe, haga clic en la columna de título.

Los datos del informe se colocan en la columna que tiene una flecha junto al título de la columna. Para modificar el orden de colocación, haga clic en el título de la columna. Para ordenar según otra columna, haga clic en el título de esa columna.

Para mostrar el informe en un formato adecuado para su impresión, haga clic en **Formato para imprimir**.

Índice

A

- abandonar - 37
 - una llamada de voz - 37
- Agente WebACD - 26, 28
 - transferir el control de la sesión a - 26
 - transferir una sesión a - 28
- aplicación compartida - 29, 61, 62, 64, 66, 69
 - controlar el cliente - 62
 - controlar las vistas del cliente - 69
 - mostrar al cliente - 64
 - obtener de permiso para consultar o controlar clientes de manera automática - 29
 - otorgar control al cliente - 66
 - ver del cliente - 61
- Archivos .bmp, almacenamiento de captura de pantalla - 75
- Archivos .gif, almacenamiento de captura de pantalla - 75
- Archivos .jpg, almacenamiento de captura de pantalla - 75
- archivos .txt - 45, 79
 - guardar la información del sistema - 45
 - Guardar mensajes de chat - 79
- Asistente para la configuración de audio, usar - 37
- asistentes - 35
 - permitir hablar en una llamada de voz - 35

B

- borrar anotaciones en aplicaciones y escritorios compartidos - 74

C

- captura de pantalla, toma de escritorio - 75
- características del Gestor de soporte - 2
- colores - 70, 74

- especificar el número de colores para la visualización de una aplicación o escritorio compartidos - 70
- seleccionar para anotaciones - 74
- conexión a la computadora del cliente - 45
- controlar - 57, 62, 69
 - aplicación compartida del cliente - 62
 - escritorio del cliente - 57
- ver una aplicación o escritorio de un cliente - 69

E

- eliminar - 74
 - anotaciones en aplicaciones y escritorios compartidos - 74
- entrada en una sesión de soporte - 17, 25
 - ayuda al cliente con - 17
 - para ayudar a otro representante del servicio de soporte - 25
- entrar - 34
 - una llamada de voz - 34
- Entrar en una sesión de soporte - 25
- escritorio compartido - 29, 56, 57, 59, 69
 - controlar el cliente - 57
 - controlar las vistas del cliente - 69
 - mostrar al cliente - 59
 - obtener de permiso para consultar o controlar clientes de manera automática - 29
 - otorgar control al cliente - 59
 - ver del cliente - 56
- escritorio del CSR - 2
 - información general - 2

F

- ficha Escritorio, información general - 5
- ficha Sesión, información general - 11
- finalizar una sesión de soporte - 29

G

Gestor de soporte - 1, 2, 16
 características - 2
 configuración - 16
 escritorio del CSR, información general - 2
 información general - 1
grabación - 19
 iniciar - 19
guardar - 45, 75, 79
 información acerca de la computadora de un cliente - 45
 mensajes de chat - 79
 vista anotada de una aplicación o escritorio compartidos - 75

I

imprimir - 45, 68
 documentos de la computadora del cliente - 68
 información acerca de la computadora de un cliente - 45
información acerca de la computadora de un cliente - 40, 45
 guardar en archivo - 45
 imprimir - 45
 ver - 40
Información del sistema - 40, 45
 guardar en archivo - 45
 imprimir - 45
 ver del cliente - 40
iniciar grabación - 19
iniciar una llamada de voz - 32
invitar - 20, 22
 a otro representante del servicio de soporte a una sesión de soporte - 22
 cliente a una sesión de soporte - 20

L

Llamada de voz - 31, 32, 34, 35, 36, 37
 abandonar - 37
 ajustar el volumen - 37
 entrar - 34
 finalizando - 32
 información general - 31
 iniciar - 32

micrófono, usar para hablar - 36
permitir hablar a los participantes - 35
usar el Asistente para la configuración de audio - 37
volver a entrar - 37

M

mensajes de chat - 77, 79
 enviar - 77
 guardar - 79
micrófono - 35, 36
 pasar a un participante en una llamada de voz - 35
 usar en una llamada de voz - 36
modo de anotación, detener - 75
modo de color, especificar para una aplicación o escritorio compartidos - 70

O

Opciones - 37
 de llamada de voz - 37
Opciones de llamada de voz - 37
ordenador - 16, 45, 47
 conectarse al cliente - 45
 instalar Support Center - 16
 reiniciar el cliente - 47
Ordenador del cliente - 40, 45, 47, 49, 50, 51, 68
 conexión como usuario diferente - 45
 imprimir documentos - 68
 reinicio - 47
 transferir archivos a o de - 49, 50, 51
 ver la información del sistema - 40

P

participantes - 35
 permitir hablar en una llamada de voz - 35
patrón sombreado, evitar al compartir aplicaciones o del escritorio - 71
permiso del cliente, automático - 29

R

- realizar anotaciones en aplicaciones o escritorios
 - compartidos - 71, 72, 74, 75
 - borrar - 74
 - cambiar el color - 74
 - convertir - 72
 - detener el modo para - 75
 - guardar - 75
 - información general - 71
- reiniciar la computadora del cliente - 47
- Remote Support - 1
 - información general - 1

S

- sesión de soporte - 17, 20, 22, 25, 26, 28, 29
 - ayudar al cliente a entrar - 17
 - brindar soporte durante - 25
 - finalizando - 29
 - iniciar - 17
 - invitar a un representante del servicio de soporte
 - 20, 22
 - transferir a un agente WebACD - 28
 - transferir el control - 26
- sugerencias para compartir aplicaciones y escritorios
 - 71

T

- terminar una llamada de voz - 32
- transferir - 26, 28, 49, 50, 51
 - archivos desde o hacia la computadora del cliente
 - 49, 50, 51
 - controlar una sesión de soporte - 26
 - sesión de soporte a un agente WebACD - 28

V

- Volumen - 37
 - ajustar en una llamada de voz - 37