

# Guía del administrador de LogMeIn Rescue

---

# Contenido

<b>Acerca de LogMeIn Rescue.....</b>	<b>6</b>
Componentes de LogMeIn Rescue.....	6
Visión general del Centro de administración.....	6
Visión general de la Consola de técnico.....	6
Visión general del Centro de mando.....	7
Acerca de LogMeIn Rescue+Mobile.....	7
Requisitos del sistema de LogMeIn Rescue.....	8
Acerca de Rescue en un entorno multilingüe.....	8
Cómo definir el idioma del Centro de administración.....	9
Cómo definir el idioma de la Consola de técnico.....	9
Cómo establecer el idioma de la Consola de técnico para colaboradores.....	10
Acerca de la configuración de idiomas en el lado del cliente.....	10
<b>La seguridad en LogMeIn Rescue.....</b>	<b>11</b>
Protección de cuentas en LogMeIn Rescue.....	11
Política de retención de direcciones IP del cliente.....	11
<b>Configuración de su organización.....</b>	<b>12</b>
Acerca del Árbol de la organización.....	12
Cómo agregar un administrador maestro.....	12
Cómo agregar un administrador.....	13
Cómo crear un grupo de administradores.....	14
Cómo crear grupos de técnicos y asignar permisos.....	15
ocultar las funciones deshabilitadas.....	18
Acerca de los permisos de chat.....	18
Cómo agregar un técnico.....	19
Cómo definir políticas de contraseñas globales.....	20
Cómo exigir la verificación en dos pasos.....	21
Cómo restablecer la verificación en dos pasos.....	21
Cómo definir la Visibilidad de la jerarquía en la Consola de técnico.....	22
Cómo restringir el acceso según la dirección IP.....	23
Conceder o denegar el acceso a todos los componentes.....	23
Conceder o denegar el acceso a la Consola de técnico.....	24
<b>Configuración de canales.....</b>	<b>26</b>
Acerca de los canales.....	26
Cómo asignar un canal a un grupo de técnicos.....	26
Cómo hacer que un canal esté disponible para su uso.....	26
Cómo eliminar a un único técnico de un canal.....	27
Cómo probar un canal.....	28
<b>Configuración del applet.....</b>	<b>29</b>
Cómo definir el applet predeterminado (estándar o Instant Chat).....	29
Cómo definir el comportamiento de servicio del sistema de Windows.....	29
Cómo definir la prioridad de introducción de datos del teclado y el ratón para el control remoto .....	30
Cómo mostrar el tiempo de espera estimado a los clientes.....	30
Para un grupo de técnicos.....	30
En el caso de un canal.....	31
Cómo personalizar la apariencia del applet.....	31
Configuración de términos y condiciones personalizados.....	32
Cómo deshabilitar la tecla Pause/Inter.....	32
Cómo solicitar al cliente permisos en el inicio de sesión.....	33

<b>Configuración de Rescue+Mobile.....</b>	<b>34</b>
Cómo comprar el complemento Rescue+Mobile.....	34
Cómo habilitar a un técnico para que ofrezca asistencia técnica a dispositivos móviles.....	34
Configuración de Click2Fix .....	34
Configuración de Rescue para que compruebe si existen aplicaciones no deseadas o que faltan (Lista de comprobación del Comprobador de aplicaciones).....	35
Configuración de Rescue para que compruebe si existen problemas de firmware.....	35
Configuración de Preajustes del punto de acceso .....	36
Configuración de Accesos directos a web .....	37
Cómo definir los permisos de configuración del dispositivo móvil.....	37
Cómo personalizar el SMS de invitación a la sesión .....	38
Cómo personalizar la apariencia del applet móvil.....	39
Cómo configurar las opciones del Applet móvil.....	39
Vínculo de Google Play para sesiones de Android.....	40
<b>Configuración de Rescue Lens.....</b>	<b>41</b>
Permitir a los técnicos utilizar Rescue Lens.....	41
Activación del audio de Rescue Lens.....	41
<b>Control del inicio y la gestión de las sesiones.....</b>	<b>42</b>
Cómo configurar los métodos de conexión que tienen disponibles los técnicos.....	42
Cómo definir las sesiones privadas para que se inicien automáticamente.....	43
Cómo definir las sesiones de canal para que se transfieran automáticamente.....	43
Cómo definir las sesiones de canal para que se inicien automáticamente.....	44
Cómo aplazar el inicio automático de las sesiones de canal.....	44
Cómo impedir que los técnicos transfieran las sesiones a canales no atendidos .....	45
Cómo eximir a un técnico del inicio automático de sesión de canal.....	45
Cómo planificar las horas de trabajo y el comportamiento "Ningún técnico disponible" para un canal.....	46
Cómo definir el comportamiento Ningún técnico disponible para sesiones privadas.....	46
Cómo definir límites de tiempo y advertencias.....	47
<b>Gestión de sesiones: Iniciar, Transferir, Cerrar, Mantener.....</b>	<b>49</b>
Cómo ver información de sesión.....	49
Cómo iniciar una sesión desde el Centro de administración.....	49
Cómo transferir una sesión.....	49
<b>Supervisión del escritorio de un técnico.....</b>	<b>51</b>
Cómo ver el escritorio de un técnico.....	51
Cómo configurar opciones de supervisión de técnicos.....	52
<b>Supervisión de los datos de rendimiento: el Centro de mando.....</b>	<b>53</b>
Cómo supervisar los datos de rendimiento de un canal.....	53
Cómo supervisar los datos de rendimiento de un grupo de técnicos.....	54
Cómo supervisar los datos de rendimiento de un técnico.....	56
Cómo supervisar los datos de rendimiento según atributos personalizados (etiquetas).....	57
¿Qué es una etiqueta?.....	57
Cómo añadir etiquetas.....	57
Cómo asignar etiquetas.....	58
Cómo supervisar los datos de rendimiento según una etiqueta.....	58
Cómo supervisar el registro de chats de un técnico.....	60
Cómo definir umbrales de aviso del Centro de mando.....	60
Cómo restringir a los administradores a la función de control del Centro de mando.....	61
Personalización del Centro de mando.....	61
Cómo definir el periodo de tiempo de recopilación de datos de control.....	61
Cómo establecer el valor de una columna personalizada en la ficha Sesiones.....	62
Términos y definiciones del Centro de mando.....	62
Mensajes de error del Centro de mando.....	63

<b>Gestión de ordenadores desatendidos.....</b>	<b>65</b>
Acerca del acceso desatendido.....	65
Asignación o eliminación de ordenadores desatendidos.....	65
Definición de un método de autenticación para el acceso desatendido.....	66
<b>Control de estado de los técnicos.....</b>	<b>68</b>
Cómo definir los controles del estado de los técnicos (sesiones máximas, ocupado, ausente y finalización de sesión automática).....	68
<b>Personalización de la consola de técnico .....</b>	<b>69</b>
Portal de contenido externo.....	69
Portal de contenido integrado.....	69
Cómo gestionar respuestas y URL predefinidas.....	70
Crear respuestas y URL predefinidas.....	70
Exportar un conjunto de respuestas y URL predefinidas.....	71
Compartir un conjunto de respuestas y URL predefinidas.....	71
<b>Configuración de campos personalizados.....</b>	<b>72</b>
Cómo nombrar campos personalizados.....	72
Cómo habilitar campos personalizados para sesiones privadas.....	73
<b>Configuración de los valores predeterminados de control remoto.....</b>	<b>74</b>
Cómo configurar la grabación de pantalla.....	74
Cómo definir el comportamiento de sincronización del portapapeles.....	75
Cómo deshabilitar el fondo de pantalla en sesiones remotas.....	76
<b>Configuración de encuestas.....</b>	<b>77</b>
Cómo configurar la encuesta al técnico.....	77
Cómo configurar la encuesta de cliente.....	78
<b>Configuración de Instant Chat.....</b>	<b>80</b>
<b>Configuración de la función Calling Card.....</b>	<b>81</b>
Acerca del método de conexión de la función Calling Card.....	81
Configuración de Calling Card, tarea uno: generar una Calling Card.....	82
Configuración de Calling Card, tarea dos: otorgar a un grupo de técnicos permisos para implementar la Calling Card.....	83
Configuración de Calling Card, tarea tres: aplicar un instalador de Calling Card a un grupo de técnicos.....	83
Configuración de Calling Card, tarea cuatro: personalizar el applet Calling Card.....	83
Configuración de Calling Card, tarea cinco: despliegue de Calling Card en el ordenador de un cliente.....	85
<b>Configuración de la colaboración de técnicos externos .....</b>	<b>87</b>
Controlar cómo colaboran sus técnicos con los técnicos externos.....	87
Configuración de permisos de técnicos externos.....	87
Seguridad e informes para la colaboración de técnicos externos.....	88
<b>Configuración de la creación de scripts.....</b>	<b>89</b>
Scripts incrustados para Applet y Calling Card.....	89
Scripts centralizados.....	90
Cómo crear una nueva colección de scripts.....	90
Cómo compartir una colección de scripts con un grupo de técnicos.....	90
Cómo modificar una colección de scripts.....	91
Cómo modificar un script de la colección.....	91
<b>Generación de informes.....</b>	<b>93</b>
Cómo generar un informe.....	93
Informe Encuesta de cliente (Listar todo).....	94
Informe Encuesta de cliente (Resumen).....	95
Informe de emisión de encuesta de cliente (mostrar todo).....	95
Informe de emisión de encuesta de cliente (resumen).....	96
Informe Rendimiento (Listar todo).....	96

Informe Rendimiento (Resumen).....	97
Informe Inicio de sesión (Listar todo).....	98
Informe Inicio de sesión (Resumen).....	99
Informe Sesión (Listar todo).....	100
Informe Sesión (Resumen).....	103
Informe de registro de conversación.....	104
Cómo eliminar registros de conversación.....	106
Informe Registro de conversación de colaboración.....	106
Informe Campos personalizados.....	107
Informe Sesiones perdidas (Listar todo).....	108
Informe Sesiones perdidas (Resumen).....	109
Informe Sesiones transferidas.....	110
Sesiones transferidas: informe ampliado.....	110
Informe Encuesta al técnico (Listar todo).....	112
Informe Sesiones fallidas (Listar todo).....	113
Informe Sesiones fallidas (Resumen).....	113
Sesiones fallidas: ampliado.....	114
Informe de registro de conversación del técnico externo.....	115
Informe de auditoría (listar todo).....	116
Informe de reinicio/reconexión .....	118
<b>Integración y API.....</b>	<b>120</b>
Configuración de la autenticación de inicio de sesión único.....	120
Envío de datos de sesión a una URL (Envío a URL).....	122
Acerca del envío a URL.....	122
Cómo enviar datos de sesión a una URL.....	124
Integración de Rescue con otros sistemas (CRM).....	125
Gestión de las claves de la API para el SDK de Asistencia técnica desde la aplicación para dispositivos móviles.....	126
Cómo generar una clave de la API.....	126
Referencia API.....	127
<b>Aviso legal.....</b>	<b>128</b>

---

## Acerca de LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue se utiliza para ofrecer asistencia remota instantánea a clientes y empleados. Con Rescue, puede controlar un PC o Mac remoto, o un teléfono inteligente a través de Internet en sólo unos segundos, sin necesidad de instalar previamente ningún software.

- **Incremento de resoluciones en la primera llamada.** El manejo de varias sesiones, la interfaz Instant Chat y la colaboración de técnicos, entre otras funciones, ayudan a reducir la transferencia al soporte de nivel 2 y a resolver más incidencias en la primera llamada.
- **Disminución del tiempo medio de atención de las llamadas.** Las avanzadas herramientas de diagnóstico, colaboración e informes permiten identificar y resolver los problemas más rápidamente.
- **Reducción de las costosas devoluciones de dispositivos.** Las herramientas de diagnóstico, el historial del dispositivo y la configuración de dispositivos remotos facilitan a los técnicos una mayor resolución de incidencias de forma remota y reducen las devoluciones innecesarias.

Para comprar suscripciones o registrarse y disfrutar de un periodo de prueba o una demostración gratuitos, diríjase al sitio web de LogMeIn Rescue en <https://www.logmeinrescue.com/>.

## Componentes de LogMeIn Rescue

### Visión general del Centro de administración

Los administradores utilizan el Centro de administración de LogMeIn Rescue para configurar LogMeIn Rescue de forma que se use en organizaciones de asistencia técnica de cualquier tamaño.

Los administradores utilizan la interfaz en línea para crear otros administradores y grupos de técnicos, y también para asignarles permisos a estos. Además, los administradores pueden crear canales de soporte, que son vínculos basados en web que conectan automáticamente a los clientes con los técnicos.

### Visión general de la Consola de técnico

Los técnicos ofrecen asistencia remota usando la Consola de técnico de LogMeIn Rescue.

Los técnicos ahora tienen la posibilidad de ejecutar la Consola de técnico en uno de los navegadores compatibles o como una aplicación instalada en su propio ordenador.

Funciones principales:

- Conexión directa con el cliente mediante un código o vínculo enviado por correo electrónico
- Visualización de escritorio, control remoto y pizarra
- Historial y notas de sesión detallados
- Interfaz de chat con respuestas predefinidas, envío de URL y transferencia de archivos
- Diagnósticos detallados del sistema, incluido Reinicio y reconexión
- Colaboración con técnicos internos o externos
- Rescue Lens

Para obtener más información, consulte la [Guía del usuario de la Consola de técnico de LogMeIn Rescue](#).



**Nota:** Durante las sesiones de colaboración externa, los técnicos que no disponen de licencia usan una versión limitada de la Consola de técnico.

## Visión general del Centro de mando

El Centro de mando es un componente de LogMeIn Rescue que pone a su disposición una potente herramienta para controlar los indicadores clave de rendimiento dentro de su organización de asistencia técnica. Utilícelo para generar y analizar datos de rendimiento para determinar patrones de uso, optimizar la asignación de recursos e identificar áreas problemáticas de su organización.

Requisitos:

- Una cuenta de LogMeIn Rescue
- Una organización de Rescue integrada en el Centro de administración
- Un navegador compatible
  - Internet Explorer 8 o superior
  - La versión más reciente de Firefox, Chrome, Safari

En resumen, funciona de la siguiente forma:

1. Inicie el Centro de mando.  
Inicie sesión en su cuenta de Rescue. Haga clic en **Centro de mando** en la página **Mi cuenta** o en el Centro de administración.
2. Elija una unidad.  
Elija cualquier canal o grupo de técnicos que tenga asignado, o una unidad personalizada basada en etiquetas.
3. Controle los indicadores de rendimiento.  
Verá diversa información relacionada con la capacidad y el rendimiento de la unidad elegida (como, por ejemplo, capacidad, tiempo de espera, tiempo de gestión, recuento de sesión).
4. Reciba avisos.  
Según la configuración de sus avisos, se mostrarán notificaciones visuales si el rendimiento de la unidad seleccionada está fuera del intervalo especificado.

Si desea más información, consulte [Supervisión de los datos de rendimiento: el Centro de mando](#) en la página 53.

## Acerca de LogMeIn Rescue+Mobile

Gracias a LogMeIn Rescue+Mobile, los técnicos de asistencia remota pueden conectarse y solucionar rápidamente los problemas de las plataformas de Smartphones más comunes de hoy en día como si tuvieran el dispositivo en sus propias manos. El producto es compatible con dispositivos Apple iOS, Android y BlackBerry.

El complemento Rescue+Mobile le ayudará a reducir costes, ahorrar tiempo, aumentar la resolución de problemas en la primera llamada y a utilizar su teléfono inteligente o tableta.

### Características principales:

- Control remoto de la mayoría de plataformas de smartphone líderes

- Tecnología de asistencia técnica de probada eficacia
- Menores costes de asistencia
- Mayor satisfacción del cliente
- Adopción más veloz de nuevos servicios
- Mayor cantidad de soluciones en la primera llamada y menor cantidad de devoluciones de dispositivos a los que no se les encontraron errores
- La capacidad de solucionar las complicaciones de sus clientes más valiosos
- Menos líneas de asistencia en las tiendas

Consulte también [Configuración de Rescue+Mobile](#) en la página 34.

## Requisitos del sistema de LogMeIn Rescue

Visite [help.logmein.com](http://help.logmein.com) para conocer los requisitos del sistema actualizados.

## Acerca de Rescue en un entorno multilingüe

### Idiomas admitidos

El sitio web de LogMeIn Rescue, la Consola de técnico, el Centro de administración, el Centro de mando, el applet móvil para BlackBerry y el formulario de entrada del código PIN de [www.LogMeIn123.com](http://www.LogMeIn123.com) están disponibles en los siguientes idiomas:

de – alemán	ko – coreano
en – inglés	nl – neerlandés
es – español	pt-br – portugués (brasileño)
fr – francés	th – tailandés
it – italiano	zh – chino
ja – japonés	zh-TW – chino (Taiwán)

La interfaz del Applet de Rescue para PC y Mac, las aplicaciones para dispositivos móviles, la Calling Card e Instant Chat están disponibles en los siguientes idiomas:

ar – árabe	ko – coreano
bg – búlgaro	nl – neerlandés
cz - Checo	no – noruego
da – danés	pl – polaco
de – alemán	pt – portugués
el – griego	pt-BR – portugués (brasileño)
en – inglés	ro – rumano
es – español	ru – ruso



fi – finlandés	sk – eslovaco
fr – francés	sv – sueco
he – hebreo	th – tailandés
hr - croata	tr – turco
hu – húngaro	zh – chino
it – italiano	zh-TW – chino (Taiwán)
ja – japonés	

La aplicación de Android está disponible en estos idiomas **adicionales**: es-AR, et, fa, in, lt, lv, my, sl, sr, vi



**Sugerencia:** Para resolver problemas con la distribución del teclado durante el control remoto, consulte "Cómo utilizar las distribuciones de teclado local y remoto (Sincronización de teclado)" en la [Guía del usuario de la Consola de técnico de LogMeIn Rescue](#).



**Sugerencia:** para Instant Chat autohospedado, se pueden agregar o quitar idiomas según las necesidades de su organización. Consulte [How to Customize Instant Chat Language Files](#) (Personalización de archivos de idioma de Instant Chat) en LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide (Guía de personalización e integración de LogMeIn Rescue, sólo en inglés).

## Cómo definir el idioma del Centro de administración

Para cambiar el idioma del Centro de administración, utilice la lista desplegable de idiomas de cualquier página del Centro de administración. Puede cambiar el idioma del Centro de administración en cualquier momento.

### **Acerca de la selección de idioma en los campos personalizados y en el árbol de la organización**

El idioma predeterminado que utiliza el árbol de la organización del Centro de administración, los nombres de canal y los campos personalizados de la ficha Configuración global se definen según el idioma utilizado en el momento en que se registró para obtener una cuenta de LogMeIn Rescue. Esta función evita que se realicen cambios no deseados en los nombres de la entidad del Árbol de la organización y en los Campos personalizados.

Por ejemplo, si se registra para obtener una cuenta de LogMeIn Rescue mediante el formulario de registro en alemán, el árbol de la organización y los campos personalizados aparecerán en alemán hasta que se editen manualmente. El selector de idiomas no cambia el idioma que aparece en el árbol de la organización ni en los campos personalizados.

los ejemplos de código se muestran siempre en inglés.

## Cómo definir el idioma de la Consola de técnico

La versión basada en navegador de la Consola de técnico utilizará el idioma que esté activo en la página Inicio de sesión de Rescue, en el Centro de administración o en la página Mi cuenta al ejecutar la Consola de técnico. La aplicación de escritorio utilizará el idioma seleccionado durante su instalación.

Por ejemplo, si está viendo la página Inicio de sesión de Rescue en español, al iniciar la Consola de técnico, ésta se abrirá también en español.

- Para cambiar el idioma activo que utiliza la consola basada en navegador:

- 
- a) Cierre la Consola de técnico.
  - b) Cambie el idioma activo en la página Inicio de sesión o Mi cuenta.
  - c) Vuelva a ejecutar la Consola de técnico en su navegador.
- Para cambiar el idioma que utiliza la aplicación de escritorio, desinstale y vuelva a instalar la aplicación de escritorio. Asegúrese de seleccionar el idioma que desee durante el proceso de instalación.

## Cómo establecer el idioma de la Consola de técnico para colaboradores

El idioma utilizado por la Consola de técnico para colaboradores se determina de la forma siguiente:

- Si se invita al técnico externo a través de un vínculo, la versión para el colaborador de la Consola de técnico presentará el mismo idioma que el del técnico que envía la invitación.
- Si se invita al técnico externo mediante un código PIN, el técnico colaborador podrá seleccionar entre los idiomas disponibles o la página de introducción de código PIN (por ejemplo, LogMeIn123.com).

Los idiomas disponibles son los mismos que los de la Consola de técnico convencional.

## Acerca de la configuración de idiomas en el lado del cliente

El applet de LogMeIn Rescue, Instant Chat y la función Calling Card se ejecutarán en el idioma seleccionado como idioma activo en el ordenador del cliente.

Si el applet no está disponible en el idioma del cliente, se utilizará la versión en inglés.

El panel de Instant Chat tiene un selector de idiomas, mientras que el applet y la función Calling Card no lo tienen.

El applet móvil detectará automáticamente la configuración de idioma del smartphone y se ejecutará en dicho idioma. Si el applet no está disponible en el idioma del cliente, se utilizará la versión en inglés.



**Sugerencia:** En Windows, el idioma se configura desde **Panel de control > Configuración regional y de idioma > Idiomas**.

### Ejemplo

Supongamos que es un técnico del Reino Unido que utiliza Rescue en inglés. Se pone en contacto con una cliente en Alemania. La cliente utiliza una versión alemana de Windows, pero ha cambiado la configuración regional y de idioma a turco. Ella verá el applet en turco.

---

# La seguridad en LogMeIn Rescue

Para obtener más información, consulte el documento técnico [La arquitectura de LogMeIn Rescue](#).

## Protección de cuentas en LogMeIn Rescue

Los administradores maestros pueden configurar Rescue para que envíe notificaciones por correo electrónico cuando se produzcan determinados eventos.

Inicie sesión en su cuenta de LogMeIn Rescue y vaya a **Mi cuenta**. Haga clic en **Notificaciones** en la parte izquierda de la página.

- Inicio de sesión correcto
- Inicio de sesión fallido
- Se ha modificado la información de contacto
- Se ha modificado la información de facturación
- Contraseña modificada
- Se ha agregado un nuevo administrador
- Información del administrador modificada
- Administradores eliminados
- Nuevo técnico añadido
- Se ha cambiado la información del técnico
- Técnicos eliminados

## Política de retención de direcciones IP del cliente

De forma predeterminada, Rescue almacena la dirección IP de cada cliente que participa en una sesión. Si le preocupa la protección de la privacidad de sus clientes, puede optar por no guardar estos datos o no generar informes de ellos.

1. Seleccione la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Política de retención de direcciones IP del cliente**, seleccione **No guardar la dirección IP del cliente**.
3. Haga clic en **Guardar cambios**.

Mientras esta opción está seleccionada, Rescue no guarda la información de la dirección IP del cliente. Por ello, el informe **Sesión (Listar todo)** no presenta datos en la columna **IP de cliente**.



**Recordar:** Esta opción no funciona de forma retroactiva. No tiene ningún efecto en la información sobre direcciones IP que ya ha guardado Rescue. Cuando activa esta opción no se eliminan los datos históricos.

---

# Configuración de su organización

## Acerca del Árbol de la organización

El Árbol de la organización es el lugar en el que se configura Rescue para que se adapte a su organización de asistencia. Se muestra en el panel izquierdo de la interfaz Centro de administración.

Una vez que haya configurado su organización, el Árbol de la organización ofrecerá una clara representación de su estructura y facilitará la selección de los miembros y canales de la organización, así como la realización de cambios con el simple gesto de arrastrar y soltar.



**Sugerencia:** para lograr un rendimiento óptimo, cierre todos los elementos del Árbol de la organización que no esté usando en ese momento. Esto es especialmente importante para cuentas muy grandes.

<b>Expandir/Contraer ramas</b>	Las ramas se pueden desplegar y contraer haciendo clic en +/-.
<b>Buscar</b>	Escriba en el campo de búsqueda para encontrar un grupo, un técnico o cualquier otra unidad de la organización.
<b>Arrastrar y soltar</b>	Algunos elementos del Árbol de la organización se pueden arrastrar y soltar dentro del árbol. Por ejemplo, para asignar administradores a un grupo de técnicos bastará con arrastrarlos hasta ese grupo. También se pueden mover y asignar fácilmente técnicos y grupos de técnicos con el método de arrastrar y soltar.
<b>Menú del botón derecho del ratón</b>	Si hace clic con el botón derecho del ratón sobre cualquier elemento del árbol, se abrirá un menú contextual. Las opciones disponibles en el menú cambian en función del rol del usuario y del elemento que se esté seleccionando.
<b>Relación dinámica con el espacio de trabajo</b>	Al seleccionar un elemento en el Árbol de la organización, se abre el formulario correspondiente en el espacio de trabajo (el panel derecho).

## Cómo agregar un administrador maestro

Los administradores maestros tienen control absoluto de todas las áreas del Centro de administración. Son los únicos usuarios que pueden acceder a la ficha Ajustes globales.

Esta opción solo está disponible para los administradores maestros.

1. Haga clic con el botón derecho en **Administradores maestros** en el Árbol de la organización.
2. Haga clic en **Crear administrador maestro**.  
A continuación, se agrega un nuevo administrador maestro al Árbol de la organización.
3. Asegúrese de que el usuario con el que desea trabajar esté seleccionado en el Árbol de la organización y haga clic en la ficha **Organización**.  
Se muestra la página Configuración.
4. Edite las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>Nombre</b>	Nombre del usuario tal como aparecerá en el Árbol de la organización y la Consola de técnico, si dispone de licencia.
<b>Email</b>	Dirección de correo electrónico que utilizará el usuario para iniciar sesión en LogMeIn Rescue.
<b>ID de inicio de sesión único</b>	Número de identificación que utilizará el usuario para iniciar sesión si el inicio de sesión único está activo.
<b>Descripción</b>	Este campo se proporciona para su referencia.
<b>Nueva contraseña</b>	Contraseña que utilizará el usuario para iniciar sesión en LogMeIn Rescue.
<b>Cifrado mínimo de contraseña</b>	Cifrado mínimo necesario para la contraseña tal como está definido en las <b>Políticas de contraseñas</b> de la ficha <b>Ajustes globales</b> .

5. En **Estado**, seleccione **Habilitado** para activar al usuario.
6. Haga clic en **Guardar cambios**.

## Cómo agregar un administrador

Los administradores gestionan los técnicos y los grupos de técnicos, generan informes y realizan muchas otras tareas.

Esta opción solo está disponible para los administradores maestros.

Características de un administrador:

- Mantiene todos los técnicos y grupos de técnicos asignados
  - Inhabilita a los técnicos y grupos de técnicos, si fuera necesario
  - Genera informes
  - Configura canales de soporte para grupos de técnicos asignados
  - Se puede encargar de varios grupos de técnicos
  - Puede realizar todas las funciones de un técnico (si dispone de licencia)
1. Haga clic con el botón derecho en la ubicación de la organización donde desea agregar el nuevo administrador y, a continuación, haga clic en **Crear administrador**.
    - Para agregar el nuevo administrador en el nivel raíz de administradores, haga clic con el botón derecho en **Administradores** en el Árbol de la organización.
    - Para agregar el nuevo administrador como miembro de un grupo de administradores existente, haga clic con el botón derecho en el grupo que desee en el Árbol de la organización.

Se agregará un nuevo administrador en la ubicación seleccionada del Árbol de la organización.

2. Asegúrese de que el usuario con el que desea trabajar esté seleccionado en el Árbol de la organización y haga clic en la ficha **Organización**.  
Se muestra la página Configuración.
3. Edite las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>Nombre</b>	Nombre del usuario tal como aparecerá en el Árbol de la organización y la Consola de técnico, si dispone de licencia.
<b>Email</b>	Dirección de correo electrónico que utilizará el usuario para iniciar sesión en LogMeIn Rescue.
<b>ID de inicio de sesión único</b>	Número de identificación que utilizará el usuario para iniciar sesión si el inicio de sesión único está activo.
<b>Descripción</b>	Este campo se proporciona para su referencia.
<b>Nueva contraseña</b>	Contraseña que utilizará el usuario para iniciar sesión en LogMeIn Rescue.
<b>Cifrado mínimo de contraseña</b>	Cifrado mínimo necesario para la contraseña tal como está definido en las <b>Políticas de contraseñas</b> de la ficha <b>Ajustes globales</b> .

4. En **Estado**, seleccione **Habilitado** para activar al usuario.
5. Haga clic en **Guardar cambios**.



**Sugerencia:** para asignar el usuario a un grupo (o grupos), arrastre el icono del usuario a un grupo de destino.

## Cómo crear un grupo de administradores

Cada administrador puede pertenecer a un grupo de administradores a la vez. Puede crear grupos de administradores dentro de otros grupos de administradores.

Esta opción solo está disponible para los administradores maestros.

1. Haga clic con el botón derecho en la ubicación de la organización en la que desea agregar un nuevo grupo de administradores y, a continuación, haga clic en **Crear grupo**.
  - Para agregar el nuevo grupo de administradores en el nivel raíz de administradores, haga clic con el botón derecho en **Administradores** en el Árbol de la organización.
  - Para agregar el nuevo grupo de administradores como subgrupo de un grupo de administradores existente, haga clic con el botón derecho en el grupo que desee en el Árbol de la organización.

Se agregará un nuevo grupo de administradores en la ubicación seleccionada del Árbol de la organización.

2. Introduzca un **Nombre de grupo** y una **Descripción**.
3. En **Estado**, seleccione **Habilitado** para activar el grupo.
4. Defina los permisos del grupo.

Opción	Descripción
<b>Derechos de administrador estándar</b>	Cuando está seleccionada la opción <b>Derechos de administrador estándar</b> , los miembros del grupo pueden administrar los técnicos y acceder tanto al Centro de administración como al Centro de mando.

Opción	Descripción
<b>Derechos de administrador restringidos:</b>	<p>Cuando está seleccionada la opción <b>Derechos de administrador restringidos</b> debe seleccionarse al menos una opción secundaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione <b>Conceder acceso al Centro de mando</b> para permitir que los miembros del grupo accedan al Centro de mando.</li> <li>• Seleccione <b>Conceder acceso al Centro de administración &gt; Informes</b> para permitir que los miembros del grupo accedan únicamente a la ficha Informes del Centro de administración. No habrá ninguna otra ficha visible.</li> </ul>

5. Haga clic en **Guardar cambios**.

## Cómo crear grupos de técnicos y asignar permisos


Los administradores maestros pueden crear grupos de técnicos en cualquier ubicación de la organización, mientras que los administradores solo pueden crear grupos en los grupos de técnicos a los que están asignados. Los administradores maestros pueden bloquear permisos para que los administradores no puedan modificarlos.

1. Haga clic con el botón derecho en la ubicación de la organización a la que desea agregar un nuevo grupo de técnicos y, a continuación, haga clic en **Crear grupo**.
  - Para agregar el nuevo grupo de técnicos en el nivel raíz de grupos de técnicos, haga clic con el botón derecho en **Técnicos** en el Árbol de la organización.
  - Para añadir el nuevo grupo de técnicos como subgrupo de un grupo de técnicos existente, haga clic con el botón derecho en el grupo que desee en el Árbol de la organización

Se agregará un nuevo grupo de técnicos en la ubicación seleccionada del Árbol de la organización.

2. Introduzca un **Nombre de grupo** y una **Descripción**.
3. En **Estado**, seleccione **Habilitado** para activar el grupo.
4. Defina los permisos del grupo.

Permiso	Descripción
<b>Chat</b>	Habilita el chat al inicio de la sesión. Consulte <a href="#">Acerca de los permisos de chat</a> en la página 18.
<b>Permitir al técnico habilitar/deshabilitar chat</b>	Permite a los miembros del grupo habilitar o deshabilitar el chat. Consulte <a href="#">Acerca de los permisos de chat</a> en la página 18.
<b>Iniciar el control remoto</b>	Permite a los miembros del grupo iniciar una sesión de control remoto durante una sesión activa.
<b>Iniciar visualización de escritorio</b>	Permite a los miembros del grupo iniciar una sesión de visualización de escritorio durante una sesión activa.
<b>Enviar archivo</b>	Permite a los miembros del grupo enviar archivos a los clientes durante una sesión activa.
<b>Recibir archivos</b>	Permite a los miembros del grupo recibir archivos de los clientes durante una sesión activa.

Permiso	Descripción
<b>Acceder a la ficha Gestor de archivos</b>	<p>Permitir que los miembros del grupo accedan a la ficha Gestor de archivos de la Consola de técnico de Rescue durante cualquier sesión activa.</p> <p> <b>Nota:</b> La capacidad real de enviar o recibir archivos depende de los permisos <b>Enviar archivos</b> y <b>Recibir archivos</b>. Por lo tanto, cuando se deniega el permiso <b>Acceder a la ficha Gestor de archivos</b>, los miembros del grupo pueden seguir enviando o recibiendo archivos.</p> <p>Cuando el permiso <b>Gestionar archivos</b> se encuentre seleccionado, los miembros del grupo podrán gestionar los archivos del cliente durante cualquier sesión activa.</p>
<b>Enviar URL</b>	Permite a los miembros del grupo enviar una URL que se abrirá en el dispositivo del cliente durante una sesión activa.
<b>Ver información del sistema</b>	Permite a los miembros del grupo visualizar la información del sistema del cliente durante una sesión de escritorio o móvil activa. No aplicable a Click2Fix.
<b>Reiniciar</b>	Permite a los miembros del grupo reiniciar el dispositivo del cliente durante una sesión activa.
<b>Grabar sesión</b>	<p>Permite a los miembros del grupo realizar una grabación de la pantalla en una sesión.</p> <p>Cuando se activa la opción <b>solo con el consentimiento del cliente</b>, los miembros del grupo solo podrán grabar la pantalla del cliente cuando tengan su consentimiento. Se pedirá siempre a los clientes que otorguen permiso al técnico, incluso cuando esté activada la opción <b>Petición única para todos los permisos</b>.</p>
<b>Iniciar sesiones privadas</b>	Permite a los miembros del grupo iniciar una sesión mediante un método privado (código PIN, Vínculo, SMS con Rescue+Mobile, Calling Card).
<b>Petición única para todos los permisos</b>	Al cliente se le pedirá solo una vez que otorgue al técnico permiso para realizar acciones remotas. De lo contrario, al cliente se le preguntará cada vez que el técnico intente una acción.
<b>Transferir sesiones</b>	<p>Permite a los miembros del grupo transferir una sesión a un miembro válido de la organización. Dispone de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>a cualquier técnico</b> permite que los técnicos transfieran sesiones a cualquier otro técnico de la organización.</li> <li>• <b>a canales o grupos de técnicos determinados</b> permite que los técnicos transfieran sesiones a los canales o grupos de técnicos seleccionados.</li> </ul>
<b>Sesiones en espera</b>	Permite a los miembros del grupo poner sesiones en espera.
<b>Solicitar credenciales de Windows</b>	Permite a los miembros del grupo solicitar las credenciales de Windows del cliente durante una sesión activa.



Permiso	Descripción
<b>Permitir sincronización con portapapeles</b>	Permite a los miembros del grupo sincronizar el portapapeles del cliente con el suyo. Lo que esté copiado en un equipo se podrá pegar automáticamente en el otro.
<b>Desplegar la Rescue Calling Card</b>	Permite a los miembros del grupo desplegar el applet "Calling Card" en el escritorio del cliente.
<b>Permitir las pantallas compartidas con los clientes</b>	Permite a los miembros del grupo compartir su escritorio con los clientes.
<b>Enviar invitaciones de colaboración</b>	<p>Permite a los miembros del grupo invitar a otros técnicos a una sesión activa. Dispone de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>a cualquier técnico</b> permite que los técnicos inviten a cualquier otro técnico de la organización.</li> <li>• <b>a grupos de técnicos determinados</b> permite que los técnicos inviten a miembros de los grupos de técnicos seleccionados.</li> </ul>
<b>Invitar a técnicos externos</b>	<p>Permita a los miembros del grupo que colaboren en una sesión con personas externas a su organización de Rescue. No es necesario que los técnicos externos tengan una suscripción de Rescue propia. Es decir, no están configurados como usuarios en su cuenta de Rescue . Dispone de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>puede invitarse a cualquiera</b> permite que los técnicos envíen invitaciones a cualquier dirección de correo electrónico.</li> <li>• <b>solo a los aprobados</b> permite que los técnicos inviten únicamente a aquellas personas aprobadas que se hayan añadido a grupos de técnicos externos.</li> </ul>
<b>Edición de líneas en la cola</b>	Permite a los miembros del grupo editar campos personalizados durante una sesión.
<b>Despliegue de scripts</b>	Permite a los miembros del grupo desplegar scripts en el sistema del cliente.
<b>Ejecutar scripts incrustados</b>	Permite a los miembros del grupo ejecutar de forma manual scripts incrustados haciendo clic en el botón en el botón <b>Ejecutar script</b> de la ficha <b>Reiniciar</b> de la Consola de técnico.
<b>Acceso desatendido</b>	El acceso desatendido permite al técnico conectarse a un ordenador remoto sin presencia del usuario. Permite a los miembros del grupo solicitar permiso para acceder al ordenador del cliente cuando este no está presente e iniciar sesiones desatendidas.
<b>Conectarse a LAN</b>	Permite a los miembros del grupo conectarse a ordenadores desatendidos en la red de área local. No se requiere intervención del cliente.
<b>Definir configuración del dispositivo móvil</b>	Permite a los miembros del grupo gestionar la configuración del dispositivo móvil mediante la ficha Configuración del dispositivo de la Consola de técnico No aplicable a Click2Fix.
<b>Click2Fix para dispositivos móviles</b>	Cuando esta opción se encuentra seleccionada, todas las sesiones realizadas con un dispositivo móvil presentarán de forma predeterminada la ficha de Click2Fix.

Permiso	Descripción
<b>Visualización clásica para dispositivos móviles</b>	En las sesiones con dispositivos móviles, active la ficha Pantalla de cliente heredada.
<b>Rescue Lens</b>	Permitir que los miembros del grupo inicien sesiones de Rescue Lens. Con Rescue Lens, los clientes pueden usar su dispositivo móvil para transmitir vídeo en directo a un técnico.
<b>Captura de pantalla</b>	Permite a los miembros del grupo capturar imágenes de la pantalla del cliente durante una sesión.

5. Haga clic en **Guardar cambios**.

### ocultar las funciones deshabilitadas

Para asegurarse de que los técnicos puedan centrarse en las herramientas adecuadas para el trabajo, la Consola de técnico oculta determinadas fichas y botones cuando un técnico no tiene los permisos necesarios para usar la función asociada.

Para ocultar estos elementos...	Deniegue este permiso en la ficha Organización
Botón Iniciar sesión de control remoto en la ficha Escritorio del cliente.	Iniciar el control remoto
Botón Iniciar visualización de escritorio en la ficha Escritorio del cliente.	Iniciar visualización de escritorio
Ficha Gestor de archivos	Acceder a la ficha Gestor de archivos o Enviar archivos, recibir archivos y gestionar archivos
Ficha Información del sistema	Ver información del sistema
Ficha Reinicio	Reiniciar
Ficha Calling Card	Implementar la Calling Card
Ficha Scripts	Implementación de scripts y ejecutar scripts incrustados
Ficha Acceso desatendido	Acceso desatendido
Ficha Configuración del dispositivo	Definir configuración del dispositivo móvil
Ficha Pantalla de cliente para sesiones con dispositivos móviles	Visualización clásica para dispositivos móviles
Ficha Click2Fix para sesiones con dispositivos móviles	Click2Fix para dispositivos móviles

### Acerca de los permisos de chat

Un administrador define un permiso de un grupo de técnicos para utilizar la función Habilitar/Deshabilitar chat en la ficha Organización.

<input checked="" type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Permitir al técnico habilitar/deshabilitar chat	Seleccione únicamente <b>Chat</b> para habilitar el chat al inicio de la sesión.
<input checked="" type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Permitir al técnico habilitar/deshabilitar chat	Seleccione <b>Chat</b> y <b>Permitir al técnico habilitar/deshabilitar chat</b> para que se active el chat al inicio de la sesión y permitir que los técnicos alternen el chat durante la sesión.
<input type="checkbox"/> Chat <input checked="" type="checkbox"/> Permitir al técnico habilitar/deshabilitar chat	Seleccione únicamente <b>Permitir al técnico habilitar/deshabilitar chat</b> para deshabilitar el chat al inicio de la sesión, pero permitir que los técnicos alternen el chat durante la sesión.
<input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Permitir al técnico habilitar/deshabilitar chat	Cuando ninguna de las opciones se encuentra seleccionada, el chat se deshabilita al inicio de la sesión y los técnicos no pueden activar y desactivar el chat durante la sesión.



**Nota:** Los ajustes anteriores se aplican a las sesiones iniciadas mediante la ejecución del applet de Rescue. En las sesiones de Instant Chat, el chat siempre está habilitado.

## Cómo agregar un técnico

Los técnicos heredan los permisos de su grupo de técnicos.

- Haga clic con el botón derecho en el grupo de técnicos en el que desea añadir el técnico y haga clic en **Crear técnico**.
- Asegúrese de que el usuario con el que desea trabajar esté seleccionado en el Árbol de la organización y haga clic en la ficha **Organización**.  
Se muestra la página Configuración.
- Edite las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>Nombre</b>	Nombre del usuario tal como aparecerá en el Árbol de la organización y la Consola de técnico, si dispone de licencia.
<b>Apodo</b>	Nombre del usuario tal como lo verá el cliente durante la sesión. Ejemplo: <i>[10:46 AM] Se ha establecido una sesión de chat con Apodo.</i>
<b>Email</b>	Dirección de correo electrónico que utilizará el usuario para iniciar sesión en LogMeln Rescue.
<b>ID de inicio de sesión único</b>	Número de identificación que utilizará el usuario para iniciar sesión si el inicio de sesión único está activo.
<b>Descripción</b>	Este campo se proporciona para su referencia.
<b>Nueva contraseña</b>	Contraseña que utilizará el usuario para iniciar sesión en LogMeln Rescue.
<b>Cifrado mínimo de contraseña</b>	Cifrado mínimo necesario para la contraseña tal como está definido en las <b>Políticas de contraseñas</b> de la ficha <b>Ajustes globales</b> .

4. En **Estado**, seleccione **Habilitado** para activar al usuario.
5. Haga clic en **Guardar cambios**.



**Sugerencia:** Para mover un técnico a otro grupo, selecciónelo en el Árbol de la organización y arrástrelo hasta el grupo de técnicos que desee o utilice la lista desplegable **Mover a grupo de técnicos** de la página Configuración.

## Cómo definir políticas de contraseñas globales

Los administradores maestros pueden definir políticas de contraseñas para su aplicación a todos los usuarios de la organización de Rescue.

1. Seleccione la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Políticas de contraseñas**, seleccione una de las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>Cifrado mínimo de contraseña</b>	<p>Especifique el cifrado mínimo de las contraseñas que todos los miembros de la organización deben cumplir.</p> <p>Ninguna contraseña puede tener menos de 8 caracteres. La contraseña comprende cuatro tipos de caracteres: minúscula ("abc"), mayúscula ("ABC"), numérico ("123") y especial ("%#&amp;").</p> <p>Se pueden asignar tres cifrados de contraseña:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Buena:</b> 3 tipos de caracteres, pero algunos caracteres repetidos, es decir "Ejemplo12"</li> <li>• <b>Segura:</b> 3 tipos de caracteres que no se repiten, como "Ejempla12", o 4 tipos de caracteres, pero algunos repetidos, como "Ejemplo1%"</li> <li>• <b>Excelente:</b> 4 tipos de caracteres que no se repiten, como "Ejempla1%"</li> </ul>
<b>Antigüedad máxima de contraseña</b>	Especifique el número máximo de días que será válida una contraseña (0 = sin límite).
<b>Notificación antes de que la contraseña caduque</b>	Notifique a los usuarios que su contraseña caducará en los días indicados (0 = sin notificación).
<b>Los cambios de contraseña de administrador obligan a los usuarios a cambiar sus contraseñas en el siguiente inicio de sesión</b>	Obligue a los usuarios a cambiar su contraseña la próxima vez que inicien sesión en la cuenta si la contraseña de Rescue ha cambiado. Tras iniciar sesión con la nueva contraseña creada por el administrador, se le solicitará al usuario que cree su propia contraseña.

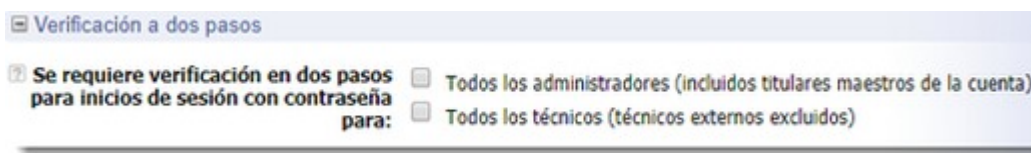
3. Haga clic en **Guardar cambios**.  
La configuración se aplica a todos los usuarios de la organización de Rescue.

---

## Cómo exigir la verificación en dos pasos

Los administradores maestros pueden añadir una segunda capa de protección a su cuenta de Rescue al obligar a los miembros de su organización a que utilicen la verificación en dos pasos para iniciar sesión en Rescue.

1. Seleccione la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Verificación en dos pasos**, seleccione a los miembros de su organización que desea que utilicen la verificación en dos pasos al iniciar sesión en el sitio web de Rescue y en la versión de la Consola de técnico para ordenador, y cuando cambien la contraseña en cualquiera de los componentes.



**Importante:** Los administradores que tengan licencia de administrador y de técnico tendrán que utilizar la verificación en dos pasos si se selecciona uno de los dos grupos.

3. Haga clic en **Guardar cambios**.  
La configuración se aplica a los usuarios seleccionados en la organización de Rescue.

## Cómo restablecer la verificación en dos pasos

Restablecer la verificación en dos pasos es necesario cuando un miembro de la organización Rescue al que se le exige que utilice la verificación en dos pasos tiene que reinstalar la aplicación LastPass Authenticator.

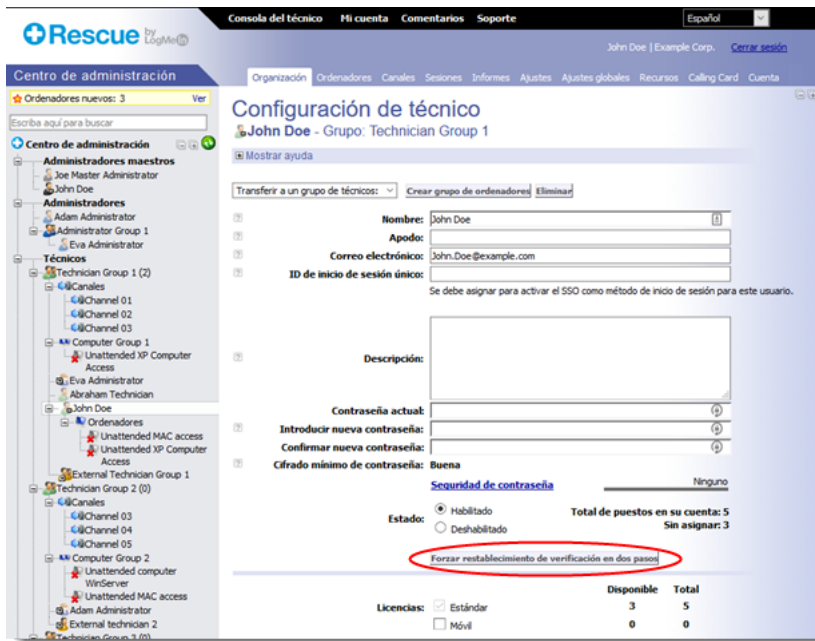
Ejemplos en los que es necesario reinstalar la aplicación Authenticator:

- El usuario pierde el dispositivo móvil en el que está instalada la aplicación Authenticator.
- El usuario empieza a utilizar un nuevo dispositivo móvil y tiene que instalar otra instancia de la aplicación Authenticator.
- La aplicación Authenticator falla y no hay otra forma de corregir el error.



**Importante:** Los administradores maestros pueden restablecer la verificación en dos pasos para cualquier miembro de la organización que tenga la función habilitada, mientras que los administradores solo pueden restablecer la verificación en dos pasos para los miembros de los grupos de técnicos a los que están asignados.

1. Seleccione la ficha **Organización**.
2. Seleccione en el árbol de la organización el miembro para el que desea restablecer la verificación en dos pasos.




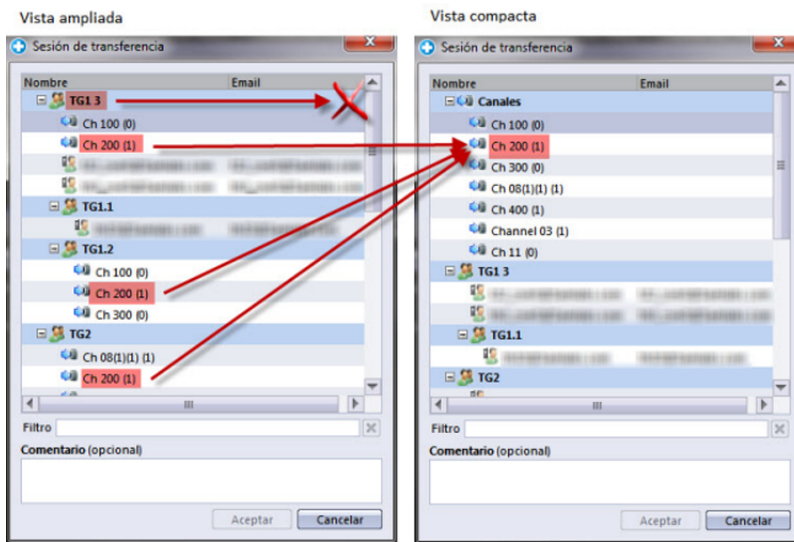
3. Haga clic en **Forzar restablecimiento de verificación en dos pasos**. El miembro seleccionado tendrá que configurar la aplicación LastPass Authenticator para su cuenta de Rescue durante su próximo intento de inicio de sesión.

## Cómo definir la Visibilidad de la jerarquía en la Consola de técnico

La función Visibilidad de la jerarquía permite a los administradores maestros simplificar la jerarquía organizativa que se muestra a los usuarios de Rescue al transferir sesiones, invitar a otros técnicos o elegir el técnico que desean supervisar.

1. Seleccione la ficha **Ajustes globales**.
2. En la sección **Visibilidad de la jerarquía de la Consola de técnico**, seleccione entre las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>Vista compacta</b>	<p>Los técnicos solo ven las entidades de organización que son destinos relevantes para la acción en cuestión (transferir sesión, invitar a un técnico o sesión de supervisión).</p> <p>En la <b>Vista compacta</b> se muestra una vista agregada de los canales (solo se muestra una instancia de cada canal).</p> <p> <b>Nota:</b> La función Supervisión de técnicos está disponible para administradores que cuenten con un puesto de técnico.</p>
<b>Vista ampliada</b>	<p>En las ventanas <b>Transferir supervisor</b>, <b>Invitar a un técnico</b> y <b>Supervisar técnico</b> se muestra el árbol de la organización al completo. Se muestran los canales de todas las entidades de organización a las que están asignados.</p>



3. Haga clic en **Guardar cambios**.  
La configuración se aplica a todos los usuarios de la organización de Rescue.

## Cómo restringir el acceso según la dirección IP

Utilice la función Restricciones de IP para permitir o denegar el acceso a Rescue según los rangos de dirección IP especificados.

### Conceder o denegar el acceso a todos los componentes

De forma predeterminada, los usuarios de Rescue pueden acceder a todos los componentes de Rescue desde cualquier dirección IP. Puede conceder o denegar el acceso a todos los componentes de Rescue, incluidos el Centro de administración de Rescue y la Consola de técnico, según los rangos de direcciones IP especificados.

1. Seleccione la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Restricciones de IP (globales)**, rellene los campos de **Agregar nueva excepción** para *permitir* el acceso a todos los componentes de Rescue desde todas las direcciones IP excepto las especificadas.

Restricciones de IP (globales)

De forma predeterminada, a todos los usuarios el acceso:  Acceso concedido  Acceso denegado

Excepto las siguientes:

Acceso	Dirección IP (máscara de subred)	
Denegado	5.5.5.5 (255.255.255.255)	Eliminar

Agregar nueva excepción:

ID de red:  .  .  .

Máscara de subred:  .  .  .

- Para *denegar* el acceso a todos los componentes de Rescuer desde todas las direcciones IP excepto las especificadas, seleccione **Acceso denegado** e introduzca el ID de red deseado.

Restricciones de IP (globales)

De forma predeterminada, a todos los usuarios el acceso:  Acceso concedido  Acceso denegado

Excepto las siguientes:

Acceso	Dirección IP (máscara de subred)	
Concedido	5.5.5.5 (255.255.255.255)	Eliminar

Agregar nueva excepción:

ID de red:  .  .  .

Máscara de subred:  .  .  .

Los usuarios de la cuenta de Rescuer podrán acceder a los componentes de Rescuer solo desde la dirección que esté definida como excepción.

### Conceder o denegar el acceso a la Consola de técnico

Por defecto, los técnicos pueden acceder a la Consola de técnico desde cualquier dirección IP. Puede permitir o denegar el acceso a la Consola de técnico según los rangos de dirección IP especificados.

Estos ajustes no afectan a técnicos colaboradores externos.

- En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
- Seleccione la ficha **Ajustes**.
- En **Restricciones de IP (Consola de técnico)**, rellene los campos de **Agregar nueva excepción** para *permitir* el acceso a la Consola de técnico desde todas las direcciones IP excepto las especificadas.



Restricciones de IP (Consola de técnico)

De forma predeterminadas todas las consolas de técnico tendrán:  Acceso concedido  
 Acceso denegado


Excepto las siguientes:

Acceso	Dirección IP (máscara de subred)	
Denegado	5.5.5.5 (255.255.255.255)	Eliminar

Agregar nueva excepción:

ID de red:  .  .  .

Máscara de subred:  .  .  .

 **Recordar:** Si un técnico no puede acceder a la Consola de técnico, asegúrese de que también se le haya concedido acceso a todos los componentes de Rescue en **Configuración global > Restricciones de IP (globales)**

- Para *denegar* el acceso a la Consola de técnico a todas las direcciones IP excepto las especificadas, seleccione **Acceso denegado** e introduzca el ID de red deseado.

Restricciones de IP (Consola de técnico)

De forma predeterminadas todas las consolas de técnico tendrán:  Acceso concedido  
 Acceso denegado

Excepto las siguientes:


Acceso	Dirección IP (máscara de subred)	
Concedido	100.100.100.100 (255.255.255.255)	Eliminar

Agregar nueva excepción:

ID de red:  .  .  .

Máscara de subred:  .  .  .

Los usuarios del grupo de técnicos podrán acceder a la Consola de técnico solo desde la dirección que esté definida como excepción.

 **Recordar:** Si un técnico no puede acceder a la Consola de técnico, asegúrese de que se le haya concedido acceso a todos los componentes de Rescue en **Configuración global > Restricciones de IP (globales)**

- Guarde los cambios realizados.

---

# Configuración de canales

## Acerca de los canales

Los clientes utilizan los canales para iniciar sesiones de asistencia de Rescue al hacer clic en una URL incrustada en el sitio web o mediante la función Calling Card.

Las sesiones entrantes se agregan a la cola de todos los miembros de cualquier grupo de técnicos que esté asignado a un canal. Cada sesión de canal entrante se muestra para todos los técnicos de un grupo hasta que alguien la selecciona o la sesión caduca.

Rescue proporciona diez canales para un enrutamiento de sesión flexible.

## Cómo asignar un canal a un grupo de técnicos

Tanto el administrador maestro como el administrador encargado de un grupo en particular pueden asignar canales a un grupo de técnicos.

De forma predeterminada, los canales se denominan “Canal 1”, “Canal 2”, y así sucesivamente. No se pueden crear nuevos canales, sólo cambiarles el nombre.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** al que desea asignar un canal.
2. Seleccione la ficha **Canales**.
3. En la ficha Canales, haga clic en la casilla de verificación que hay junto al canal o canales que desea asignar para el grupo de técnicos seleccionado.

La asignación se aplica de forma inmediata en el Centro de administración. Si el técnico ha iniciado sesión en la Consola de técnico, deberá cerrar la sesión y volver a iniciarla para que el cambio se aplique.

## Cómo hacer que un canal esté disponible para su uso

Los administradores maestros pueden configurar los detalles del canal e integrar un código de formulario o un enlace de canal en el sitio de asistencia.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Canales**. Se muestra la página Configuración de canal.
3. Introduzca un **Nombre de canal**.  
Este se mostrará tanto en el Centro de administración como en la Consola de técnico.
4. Introduzca una **Descripción** (opcional). Este campo se proporciona para su referencia.
5. Copie el enlace o código del canal adecuado para definir su tipo de canal preferido.

Opción	Descripción
<b>Enlace de canal</b>	Este método permite crear un vínculo sencillo en su sitio web/intranet. Los clientes hacen clic en el enlace para establecer una sesión de asistencia.
<b>Formularios personalizados de soporte en directo</b>	Este método le permite alojar tanto un vínculo en su sitio web/intranet como un cuestionario que los clientes deben completar.
<b>Formularios personalizados de soporte directo con Instant Chat autohospedado</b>	Para obtener información más detallada sobre Instant Chat y su personalización e integración, consulte <a href="#">LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide</a> (Guía de personalización e integración de LogMeIn Rescue, sólo en inglés).

- Integre el código de formulario o el enlace de canal en el sitio de asistencia.



**Importante:** un programador web con experiencia es el usuario más indicado para realizar la integración del canal.

## Cómo eliminar a un único técnico de un canal

Los técnicos y los canales se asignan a grupos de técnicos. De forma predeterminada, cada técnico puede trabajar en las sesiones de cualquier canal asignado a su grupo de técnicos. Para denegar el acceso a un canal a un único técnico, siga este procedimiento:

- En el Árbol de la organización, seleccione al **técnico** que desea eliminar del canal.
- Seleccione la ficha **Canales**.  
La ficha Canales muestra una lista de canales asignados al técnico seleccionado.
- En la ficha Canales, elimine la marca de verificación que hay junto a la casilla **Asignado a...** para cada canal que desee restringir.  
La asignación se aplica de forma inmediata en el Centro de administración. Si el técnico ha iniciado sesión en la Consola de técnico, deberá cerrar la sesión y volver a iniciarla para que el cambio se aplique.

### Ejemplo: denegar a un único técnico el acceso a un canal

Esta función resulta útil si utiliza canales basados en plataformas o productos y dispone de técnicos que no está preparados aún para proporcionar asistencia para determinados productos o plataformas.

Supongamos que ha asignado el canal de Windows y el canal de Mac al grupo de técnicos 1. Todos los técnicos del grupo de técnicos 1 excepto el técnico llamado "técnico de prueba" cuentan con habilidades para resolver problemas de Mac. En este caso, puede eliminar el acceso del "técnico de prueba" al canal de Mac. El "técnico de prueba" verá las sesiones que lleguen al canal de Windows pero no las del canal de Mac. Cuando el "técnico de prueba" tenga las habilidades necesarias para gestionar sesiones de Mac, podrá reasignarlo a dicho canal.

---

## Cómo probar un canal

Pruebe un canal para asegurarse de que funciona correctamente.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el canal que desea probar.
2. Seleccione la ficha **Canales**.
3. Haga clic en **Probar canal (estándar)** o **Probar canal (Instant Chat)** según corresponda. Descargue y ejecute el applet cuando se le solicite.
4. Seleccione la ficha **Sesiones**.  
Si el canal funciona correctamente, la sesión de prueba aparecerá en la cola adecuada.

---

## Configuración del applet

### Cómo definir el applet predeterminado (estándar o Instant Chat)

Puede elegir ejecutar el applet de Rescue o la interfaz Instant Chat al inicio de cualquier sesión de PC o Mac.



**Nota:** Instant Chat se ejecuta de forma predeterminada en todas las sesiones con dispositivos Palm Pre. No requiere configuración.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** o **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. Vaya a la sección **Applet del cliente**.
4. Seleccione un **Modo de ejecución**:
  - Seleccione **Usar Instant Chat** para activar todas las sesiones para el canal o grupo seleccionados como sesiones de Instant Chat en modo de solo chat.
  - Seleccione **Estándar** para activar todas las sesiones para el canal o grupo seleccionados como sesiones de applet de Rescue estándar.
5. Para el applet de Rescue estándar, puede seleccionar las siguientes opciones:
  - Seleccione **Mostrar página web de descarga de programa del cliente** para mostrar a los clientes una página web estándar que les explica cómo descargar el applet.
  - Seleccione **Utilizar el applet del cliente ActiveX** si desea instalar un componente ActiveX en el dispositivo del cliente que descargará y ejecutará de forma automática el applet. Utilice esta función para superar restricciones relacionadas con la descarga directa de archivos .exe o para ahorrarse algunos pasos para establecer la conexión.
6. Guarde los cambios realizados.
  - Haga clic en **Guardar cambios** para aplicar la configuración al canal o grupo de técnicos actuales
  - Haga clic en **Guardar configuración en todos los canales/grupos** para aplicar la misma configuración a todos los canales o grupos de técnicos de la organización

### Cómo definir el comportamiento de servicio del sistema de Windows

De forma predeterminada, el applet de Rescue se inicia como una aplicación normal. Puede definir Rescue para que inicie el applet como un servicio del sistema de Windows si el cliente tiene derechos administrativos de Windows.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** o **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Applet del cliente**, diríjase a **Iniciar como un servicio del sistema de Windows** y seleccione las opciones adecuadas:

- 
- Seleccione **Si el cliente tiene privilegios administrativos** para iniciar el applet como un servicio del sistema de Windows cuando el cliente tenga derechos administrativos de Windows.
  - Seleccione **y el Control de cuentas de usuario está habilitado** para iniciar el applet como un servicio del sistema de Windows si el cliente tiene derechos administrativos pero está ejecutando un sistema operativo con control de cuentas de usuario activado.
4. Guarde los cambios realizados.
    - Haga clic en **Guardar cambios** para aplicar la configuración al canal o grupo de técnicos actuales
    - Haga clic en **Guardar configuración en todos los canales/grupos** para aplicar la misma configuración a todos los canales o grupos de técnicos de la organización



**Sugerencia:** si el cliente no tiene derechos administrativos o está utilizando un Mac, el técnico puede reiniciar manualmente el applet tal como se describe en la sección "Cómo reiniciar el applet de Rescue como un servicio del sistema de Windows o daemon de Mac" del la Guía del usuario de la Consola de técnico.

## Cómo definir la prioridad de introducción de datos del teclado y el ratón para el control remoto

Durante una sesión de control remoto, el técnico y el cliente pueden utilizar el ratón y el teclado simultáneamente. Seleccione al usuario cuyas acciones desea que se procesen en primer lugar.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Applet del cliente**, diríjase a **Prioridad sobre las acciones del ratón y el teclado durante el control remoto** y seleccione el usuario cuyas acciones deben procesarse primero: **Técnico** o **Cliente**.
4. Guarde los cambios realizados.

## Cómo mostrar el tiempo de espera estimado a los clientes

Muestre a sus clientes el tiempo que tendrán que esperar hasta que un técnico pueda activar su sesión.

### Para un grupo de técnicos

En las sesiones privadas puede mostrar el tiempo de espera estimado. Rescue calcula un tiempo de espera estimado basado en el tiempo medio de respuesta en las últimas diez sesiones de un técnico específico. El tiempo se muestra en el applet, en la Calling Card o en Instant Chat.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Applet del cliente**, seleccione **Mostrar tiempo de espera estimado**.
4. Guarde los cambios realizados.
  - Haga clic en **Guardar cambios** para aplicar la configuración al canal o grupo de técnicos actuales
  - Haga clic en **Guardar configuración en todos los canales/grupos** para aplicar la misma configuración a todos los canales o grupos de técnicos de la organización

---

## En el caso de un canal

En las sesiones de canal puede elegir entre mostrar a los clientes el tiempo de espera estimado o la posición que ocupan en la cola los clientes que están esperando. Rescue calcula un tiempo de espera estimado basado en el tiempo medio de respuesta en las últimas diez sesiones de un canal. El tiempo o la posición en la cola se visualizan en el applet, en la Calling Card o en Instant Chat.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. Elija qué quiere que Rescue muestre a los clientes que están en espera.
  - Para que Rescue muestre el tiempo de espera estimado, en **Applet del cliente > Mensaje a los clientes en espera:**, seleccione **Tiempo de espera estimado**.
  - Para que Rescue muestre la posición del cliente en la cola, en **Applet del cliente > Mensaje a los clientes en espera:**, seleccione **Posición en la cola**.
4. Guarde los cambios realizados.
  - Haga clic en **Guardar cambios** para aplicar la configuración al canal o grupo de técnicos actuales
  - Haga clic en **Guardar configuración en todos los canales/grupos** para aplicar la misma configuración a todos los canales o grupos de técnicos de la organización

## Cómo personalizar la apariencia del applet

Un administrador puede personalizar la apariencia del applet insertando un logotipo y un icono.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal o grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Applet del cliente**, vaya a **Marca**.

Opción	Descripción
<b>Nombre de la aplicación</b>	Introduzca el texto que se mostrará en la parte superior del applet del cliente, del applet móvil y de Instant Chat.
<b>Logotipo</b>	Cargue el logotipo que desea utilizar en el canal o grupo de técnicos seleccionado. El logotipo se mostrará en la esquina superior derecha del applet estándar, el applet móvil e Instant Chat. Descargue la plantilla para ver una muestra que cumple con todos los requisitos de formato.
<b>Icono</b>	Cargue el icono que desea utilizar. El icono aparecerá en la esquina superior izquierda del applet del cliente e Instant Chat. Descargue la plantilla para ver una muestra que cumple con todos los requisitos de formato.




**Nota:** El nombre de su organización aparecerá en el applet tal como lo haya introducido en el campo **Organización** de **Mi cuenta > Modificar información de contacto**.

---

## Configuración de términos y condiciones personalizados

Muestre a los clientes unos términos y condiciones personalizados tras descargar el applet, pero antes de que el técnico empiece a ofrecer servicio (mientras la sesión se encuentra en el estado Conectando).

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** o **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Applet del cliente**, vaya a **Términos y condiciones** y seleccione una de las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>Usar términos y condiciones</b>	Seleccione <b>Usar términos y condiciones</b> para mostrar a los clientes unos términos y condiciones personalizados una vez que hayan descargado el applet o applet móvil, pero antes de que el técnico empiece a ofrecer servicio (mientras la sesión se encuentra en el estado Conectando).   <b>Sugerencia:</b> Para dar a los clientes el tiempo suficiente para leer los términos y condiciones, aumente el tiempo de espera permitido para conectarse a una sesión (en la ficha <b>Configuración</b> bajo <b>Tiempos de espera</b> ).
<b>Términos y condiciones</b>	En el cuadro <b>Términos y condiciones</b> , escriba o inserte el texto de los términos y condiciones que los clientes que utilicen ordenadores o dispositivos móviles verán. Sólo texto. Sin formato. Sin restricción de caracteres.
<b>Obligar a desplazarse hacia la parte inferior</b>	Seleccione <b>Obligar a desplazarse hacia la parte inferior</b> para obligar a los clientes a desplazarse hasta el final de los términos y condiciones antes de que el botón Aceptar del applet o applet móvil se active.

4. Guarde los cambios realizados.
  - Haga clic en **Guardar cambios** para aplicar la configuración al canal o grupo de técnicos actuales
  - Haga clic en **Guardar configuración en todos los canales/grupos** para aplicar la misma configuración a todos los canales o grupos de técnicos de la organización

**¿Cómo funciona?** La sesión permanece en estado Conectando mientras el cliente lee los términos y condiciones. Cuando el cliente acepta los términos y condiciones, se muestra la ventana de chat del applet y se produce la conexión con el técnico. La sesión aparece como "en espera" en la cola del técnico. Si el cliente rechaza los términos y condiciones, el applet se cierra y se elimina de forma inmediata.

## Cómo deshabilitar la tecla Pause/Inter

Deshabilite la tecla Pause/Break como tecla de acceso rápido que los clientes pulsan para revocar todos los permisos y finalizar la acción actual, incluso si el applet de Rescue no es el objetivo.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** o **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.



3. En **Applet del cliente**, seleccione **Deshabilitar la tecla de acceso rápido Pause/Break para revocar permisos**.
4. Guarde los cambios realizados.
  - Haga clic en **Guardar cambios** para aplicar la configuración al canal o grupo de técnicos actuales
  - Haga clic en **Guardar configuración en todos los canales/grupos** para aplicar la misma configuración a todos los canales o grupos de técnicos de la organización

La tecla Pause/Break se deshabilita como tecla de acceso rápido de Rescue. Se obligará a los clientes a hacer clic en la X roja de la barra de herramientas del applet para revocar los permisos y finalizar la acción en curso.

#### **Ejemplo de uso de la tecla Pause/Break**

El técnico empieza a controlar el escritorio del cliente. El cliente se da cuenta de que hay información confidencial a la vista en el escritorio. El cliente presiona la tecla *Pause/Inter* para finalizar de forma inmediata el control remoto incluso aunque el applet de Rescue no esté centrado en el escritorio. El control remoto termina, pero la sesión continúa.

## **Cómo solicitar al cliente permisos en el inicio de sesión**

Obligue a que el applet de Rescue muestre un cuadro de diálogo de permisos antes de que se produzca ninguna otra actividad de la sesión. De lo contrario, los clientes sólo reciben avisos cuando el técnico intenta la primera acción remota, como al iniciar el control remoto o al solicitar la información del sistema.

1. En el **Árbol de la organización**, seleccione el **canal o grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Applet del cliente**, seleccione **Solicitar al cliente permiso > Una vez cuando la sesión comienza**.
4. Guarde los cambios realizados.
  - Haga clic en **Guardar cambios** para aplicar la configuración al canal o grupo de técnicos actuales
  - Haga clic en **Guardar configuración en todos los canales/grupos** para aplicar la misma configuración a todos los canales o grupos de técnicos de la organización

Una vez descargado, el applet mostrará de forma inmediata un diálogo solicitándole al cliente que le otorgue un permiso general que será válido en el transcurso de la sesión.



**Importante:** Si el cliente deniega el permiso al inicio, se se volverá a solicitar la siguiente vez que el técnico intente realizar una acción remota. Si el cliente acepta la primera, no se realizarán más peticiones.

---

# Configuración de Rescue+Mobile

## Cómo comprar el complemento Rescue+Mobile

Si desea inscribirse para realizar una prueba gratuita, diríjase al [sitio web de Rescue+Mobile](#).

Para comprar suscripciones o registrarse y disfrutar de un periodo de prueba o una demostración gratuitos, diríjase al sitio web de LogMeIn Rescue en <https://www.logmeinrescue.com/>.

## Cómo habilitar a un técnico para que ofrezca asistencia técnica a dispositivos móviles

Debe activar el complemento Rescue+Mobile para cada técnico para el que haya adquirido una suscripción.

1. Inicie sesión en su cuenta de Rescue y abra el Centro de administración.
2. En el Árbol de la organización, seleccione el técnico para el que quiera activar el complemento para móvil.
3. Seleccione la ficha **Organización**.
4. En **Licencias**, seleccione **Móvil**.  
La siguiente vez que el usuario inicie sesión, podrá ofrecer soporte a teléfonos inteligentes.

Para disponer de mayor control sobre las funciones exactas que tendrán disponibles los técnicos, defina cualquiera de los numerosos permisos relacionados con dispositivos móviles de la ficha Organización o Ajustes de un grupo de técnicos.

Consulte también:

- [Cómo crear grupos de técnicos y asignar permisos](#) en la página 15
- [Configuración de Click2Fix](#) en la página 34
- [Cómo definir los permisos de configuración del dispositivo móvil](#) en la página 37

## Configuración de Click2Fix

Click2Fix ofrece a los técnicos diversas herramientas para el análisis y la resolución de los problemas más comunes a los que deben enfrentarse los clientes de dispositivos móviles.

- Para que los miembros de un grupo de técnicos puedan ver la ficha Click2Fix, asegúrese de que el siguiente permiso se encuentre habilitado en el Centro de administración, a nivel de grupo, en la ficha **Organización**:
  - **Click2Fix para dispositivos móviles** (habilitado de forma predeterminada)
- Para permitir que los técnicos utilicen todos los widgets de Click2Fix, seleccione estas opciones adicionales:

- **Iniciar el control remoto**
- **Iniciar visualización de escritorio**
- Cargar listas de aplicaciones que se deben comprobar tras el inicio de la sesión (**Lista de comprobación del Comprobador de aplicaciones**).
- Cargar un archivo que contenga los requisitos de firmware y las URL de actualización (**Datos del firmware**).
- Crear y asignar paquetes de configuración de punto de acceso (APN) que los técnicos pueden enviar a los clientes.
- Cargar y asignar una lista de accesos directos a web que los técnicos pueden enviar a los clientes.

## **Configuración de Rescue para que compruebe si existen aplicaciones no deseadas o que faltan (Lista de comprobación del Comprobador de aplicaciones)**

Cargue una lista de aplicaciones que Rescue buscará tras la conexión a un dispositivo Android o BlackBerry.

1. Seleccione la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Configuración del dispositivo móvil > Carga de lista del Comprobador de aplicaciones**, haga clic en **Examinar** y seleccione el archivo que contenga la lista de aplicaciones que desea que los técnicos puedan comprobar.



**Importante:** Descargue la plantilla del archivo XML para asegurarse de que se adapta al formato correcto.

3. Haga clic en **Cargar**.  
Se cargará el archivo seleccionado.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.  
Los datos estarán disponibles en Click2Fix.

**¿De qué forma funciona esto para el técnico?** En la Consola de técnico, la barra de avisos de Click2Fix informará al técnico cuando se detecte una aplicación no deseada o que falta una aplicación.

## **Configuración de Rescue para que compruebe si existen problemas de firmware**

Cargue un archivo que Rescue utiliza para identificar cuándo no está actualizado el firmware de un dispositivo. El archivo contiene las propiedades del SO, y puede incluir un vínculo al firmware actual.

1. Seleccione la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Configuración del dispositivo móvil > Carga de datos del firmware**, haga clic en **Examinar** y seleccione el archivo que contiene los requisitos de firmware y las URL que indican a los clientes las versiones de firmware actualizadas.



**Importante:** Descargue la plantilla del archivo XML para asegurarse de que se adapta al formato correcto.

3. Haga clic en **Cargar**.  
Se cargará el archivo seleccionado.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.  
Los datos estarán disponibles en Click2Fix.

**¿De qué forma funciona esto para el técnico?** En la Consola de técnico, la barra de avisos de Click2Fix informará al técnico cuando se detecte una diferencia entre el firmware del dispositivo del cliente y las propiedades definidas en el archivo cargado.

## Configuración de Preajustes del punto de acceso

Cargue y asigne paquetes de configuración de APN que los técnicos pueden enviar al dispositivo del cliente.

1. Cargue paquetes de APN. Le explicamos cómo:
  - a) Seleccione la ficha **Ajustes globales**.
  - b) En **Configuración del dispositivo móvil > Preajustes del punto de acceso**, haga clic en **Nuevo**.
  - c) Introduzca valores en los campos obligatorios y cualquier otro ajuste opcional:

Opción	Descripción
Nombre del punto de acceso (APN)	Nombre abreviado de la red del operador. (obligatorio)
Nombre del preajuste	El nombre, tal y como lo verá el técnico en la Consola de técnico. (obligatorio)
Servidor proxy	Dirección IP del servidor proxy del operador al que se conecta el dispositivo del cliente.
Puerto del servidor proxy	Puerto que emplea el dispositivo del cliente para comunicarse con el servidor proxy.
Nombre de usuario	Nombre de usuario de acceso al servidor proxy del operador.
Contraseña	Contraseña de acceso al servidor proxy del operador.
Servidor	Dirección IP del servidor WAP del operador.
MMSC	URL del servidor de mensajes MMS (Servicio de mensajería multimedia) del operador.
Proxy de MMS	Dirección IP y puerto del servidor de MMS del operador.
MCC	Código de país móvil (obligatorio)
MNC	Código de red móvil (obligatorio)
Type (Tipo)	Tipo de red del operador. Normalmente internet, mms o predeterminado.

- d) Haga clic en **Aplicar** y **Guardar cambios**.
2. Después de haber cargado los paquetes de APN deberá ponerlos a disposición de los grupos de técnicos. Le explicamos cómo:
    - a) Seleccione un grupo de técnicos.
    - b) Seleccione la ficha **Ajustes**.
    - c) Bajo **Disponibilidad de preajuste del punto de acceso**, seleccione los preajustes en el panel derecho y haga clic en **Agregar** para que estén disponibles para el grupo.
    - d) Guarde los cambios realizados.

**¿De qué forma funciona esto para el técnico?** En la Consola de técnico los técnicos usan el widget **Red móvil > Configuración de red** de Click2Fix para enviar la configuración a los clientes.

---

## Configuración de Accesos directos a web

Cargue una lista de accesos directos a web y asígneles a grupos de técnicos. Los técnicos podrán enviar accesos directos a la pantalla de inicio de un cliente desde la ficha Click2Fix, ofreciendo al cliente acceso a sitios que se emplean con frecuencia.

1. Cargue los accesos directos a web que desea permitir enviar a los técnicos. Le explicamos cómo:
  - a) Seleccione la ficha **Ajustes globales**.
  - b) En **Configuración del dispositivo móvil > Accesos directos a web**, haga clic en **Nuevo**.
  - c) En el campo **Etiqueta del icono**, asigne un nombre al icono. Este será el nombre que los técnicos verán antes de realizar el envío, y los clientes tras el envío.
  - d) Introduzca la **URL** que desea permitir enviar a los técnicos.



**Importante:** Use el formato `http://` o `https://`.

- e) Cargue el **icono** que desea permitir enviar a los técnicos. Este será el icono que los técnicos verán antes de realizar el envío, y los clientes tras el envío.



**Importante:** Requisitos del icono:

- Formato .png
- Misma anchura y altura
- Máximo 512 píxeles de anchura y altura



**Importante:** No olvide hacer clic en **Cargar**.

- f) Haga clic en **Aplicar** y **Guardar cambios**.
2. Después de haber cargado los accesos directos a web deberá ponerlos a disposición de los grupos de técnicos. Le explicamos cómo:
    - a) Seleccione un grupo de técnicos.
    - b) Seleccione la ficha **Ajustes**.
    - c) Bajo **Disponibilidad del acceso directo a web**, seleccione los accesos directos en el panel derecho y haga clic en **Agregar** para que estén disponibles para el grupo.
    - d) Guarde los cambios.

**¿De qué forma funciona esto para el técnico?** En la Consola de técnico, los técnicos utilizan el widget **Accesos directos a web** de Click2Fix para enviar accesos directos a web a los clientes.

## Cómo definir los permisos de configuración del dispositivo móvil

Establecer las configuraciones de dispositivo que los técnicos pueden gestionar durante las sesiones con dispositivo móvil.

Estos ajustes solo se aplican a aquellos agentes con licencia de Rescue+Mobile que sean miembros de un grupo de técnicos con el permiso **Definir configuración del dispositivo móvil**.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.

3. En **Configuración del dispositivo móvil**, seleccione las funciones que podrán utilizar los técnicos mientras trabajan con la ficha Configuración del dispositivo de la Consola de técnico. Estos ajustes no se aplican a la ficha de Click2Fix.

Opción	Descripción
<b>Correo electrónico (IMAP/POP)</b>	Permite a los técnicos modificar la configuración de e-mail en un dispositivo con iOS.
<b>Exchange ActiveSync</b>	Permite a los técnicos modificar la configuración de Exchange ActiveSync en un dispositivo con iOS.
<b>Punto de acceso (APN)</b>	Permite a los técnicos modificar la configuración del APN en un dispositivo con Android o iOS.
<b>Código de acceso</b>	Permite a los técnicos modificar la configuración del Código de acceso en un dispositivo con iOS.
<b>Restricciones</b>	Permite a los técnicos modificar las Restricciones en un dispositivo con iOS.
<b>Clips web</b>	Permite a los técnicos enviar Clips web a un dispositivo con iOS.
<b>Wi-Fi</b>	Permite a los técnicos modificar la configuración de la conexión Wi-Fi en un dispositivo con Android o iOS.

4. Guarde los cambios realizados.

## Cómo personalizar el SMS de invitación a la sesión

Personalice el mensaje SMS que se envía a los dispositivos móviles cuando el técnico invita a un cliente a una sesión de Rescue.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Personalización del SMS de invitación a la sesión**, introduzca los valores personalizados:

Opción	Descripción
<b>Texto sobre la URL</b>	El texto mostrado sobre la URL de descarga del applet.
<b>URL</b>	URL en la que el destinatario hace clic para descargar el applet.
<b>Texto bajo la URL</b>	El texto mostrado bajo la URL de descarga del applet. Debe contener el parámetro para el número de identificación del applet: \$PINCODE\$
<b>Iniciar automáticamente applet de Android con SMS</b>	Seleccione esta opción para evitar que se descargue el applet móvil si ya está instalado en el dispositivo Android de un cliente. Un listener para SMS detectará el código de sesión entrante y avisará al cliente para que acepte el SMS e inicie el applet.

4. Guarde los cambios realizados.

## Cómo personalizar la apariencia del applet móvil

Los administradores pueden cambiar el logotipo que se muestra a los clientes que utilizan un dispositivo BlackBerry.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** o **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Applet del cliente**, cargue el logotipo que desea que utilice el canal o el grupo de técnicos seleccionado.

El archivo debe ser un mapa de bits (bmp) de 78x32 con menos de 8192 bytes.



**Sugerencia:** Descargue la plantilla de logotipo para ver un logotipo de muestra que cumple con todos los requisitos de formato.

## Cómo configurar las opciones del Applet móvil

Utilice estos ajustes para controlar el comportamiento del Applet móvil.

1. Seleccione en el Árbol de la organización el grupo de técnicos con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Applet móvil**, seleccione una de las siguientes opciones:

Opción	Descripción
Mostrar términos de servicio personalizados	Utilice esta función para enviar los términos de servicio de su organización a sus clientes. Introduzca la URL donde se almacenan los términos de servicio personalizados. Seleccione <b>sólo la primera vez</b> si quiere que sus clientes vean los términos de servicio personalizados la primera vez que utilicen el servicio, pero no en las ocasiones siguientes. Seleccione <b>cada vez</b> si quiere que sus clientes vean los términos de servicio personalizados cada vez que utilizan el servicio.
Inicio automático del applet mediante SMS	Seleccione <b>Inicio automático del applet mediante SMS</b> para evitar que se descargue el applet móvil si ya está instalado en el dispositivo del cliente. Un listener para SMS detectará el código de sesión entrante y avisará al cliente para que acepte el SMS e inicie el applet. Existe un ajuste similar para Android, en <b>Personalización del SMS de invitación a la sesión &gt; Iniciar automáticamente applet de Android con SMS</b> .


4. Guarde los cambios realizados.
  - Haga clic en **Guardar cambios** para aplicar la configuración al grupo de técnicos actual.
  - Haga clic en **Guardar configuración en todos los grupos** para aplicar la misma configuración a todos los grupos de técnicos de su organización.

---

## Vínculo de Google Play para sesiones de Android

A la hora de conectarse a un dispositivo Android, los técnicos pueden enviar a los clientes un vínculo a Google Play en el SMS de invitación a la sesión.

Por ejemplo, una empresa llamada "Soporte ACME" dirige a todos sus clientes a que se descarguen la aplicación "Rescue Mobile para Soporte ACME". Esto lo hacen a través del vínculo que contiene el SMS, en lugar de indicar verbalmente al cliente a que se dirija a Google Play para que busque la aplicación.

 **Vía rápida:** Los administradores pueden establecer el vínculo personalizado en **Ajustes globales** > **Personalizar URL de Google Play**.

**¿Cómo funciona?** Cuando el cliente abre el SMS de invitación a la sesión, no ven un vínculo a Google Play real, sino más bien un vínculo a una sesión de Rescue convencional `http://rescuemobile.com/xxxxxx`, donde `xxxxxx` corresponde al código PIN de la sesión. El servicio Rescue confirma el técnico al que corresponde el código PIN y redirige al cliente al vínculo a Google Play definido en el Centro de administración.

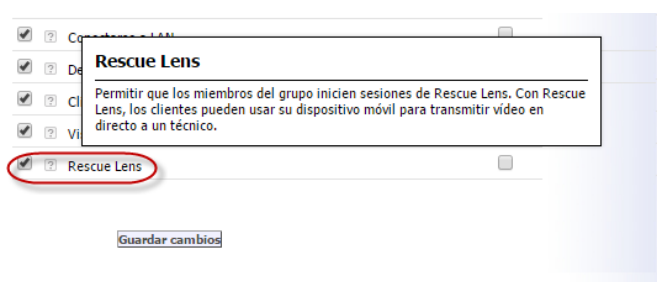


# Configuración de Rescue Lens

## Permitir a los técnicos utilizar Rescue Lens

Permitir que los miembros del grupo inicien sesiones de Rescue Lens. Con Rescue Lens, los clientes pueden usar su dispositivo móvil para transmitir vídeo en directo a un técnico.

1. Inicie sesión en el Centro de administración de LogMeIn Rescue.
2. Seleccione en el Árbol de la organización el grupo de técnicos con el que desea trabajar.
3. Seleccione la ficha **Organización**.
4. En **Permisos**, seleccione **Rescue Lens**.



5. Haga clic en **Guardar cambios**.

## Activación del audio de Rescue Lens

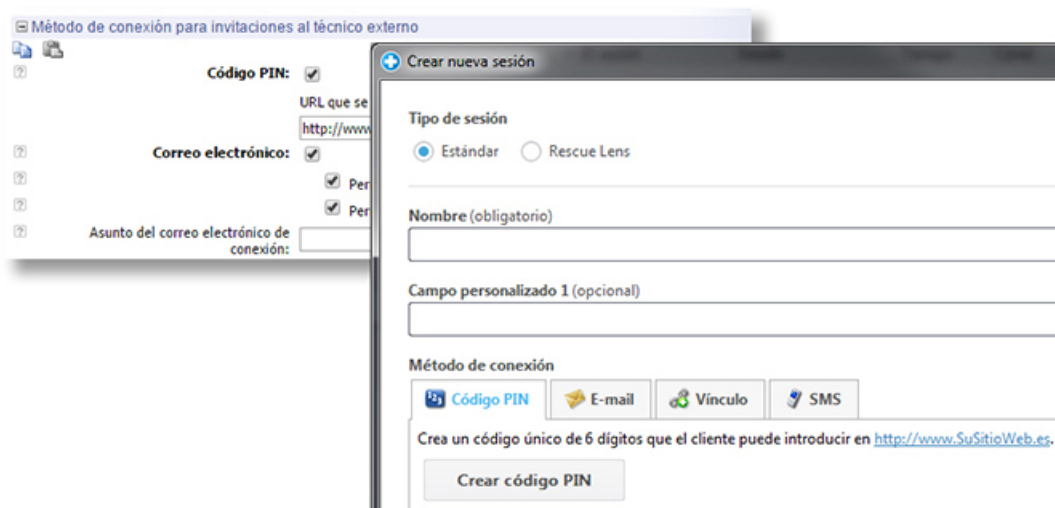
Puede configurar las sesiones de Lens para que se inicien con una conexión de VoIP activa entre el técnico y el cliente que permanece abierta mientras dure la sesión y que las dos partes pueden silenciar.

1. Inicie sesión en el Centro de administración de LogMeIn Rescue.
2. Seleccione en el Árbol de la organización el grupo de técnicos con el que desea trabajar.
3. Seleccione la ficha **Ajustes**.
4. En **Rescue Lens**, seleccione **Habilitar audio**.  
Todas las sesiones de Lens del grupo de técnicos seleccionado se iniciarán con una conexión VoIP activa entre el técnico y el cliente.
5. Guarde los cambios realizados.
  - Haga clic en **Guardar cambios** para aplicar la configuración al grupo de técnicos actual
  - Haga clic en **Guardar cambios en subgrupos** para aplicar la configuración al grupo de técnicos actual, incluidos sus subgrupos
  - Haga clic en **Guardar configuración en todos los grupos** para aplicar la misma configuración a todos los grupos de técnicos de su organización

# Control del inicio y la gestión de las sesiones

## Cómo configurar los métodos de conexión que tienen disponibles los técnicos

Seleccione los métodos de conexión que desea estén disponibles para los técnicos en el cuadro de diálogo **Crear nueva sesión** de la Consola de técnico.



1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Método de conexión**, seleccione los métodos de conexión que desea permitir.

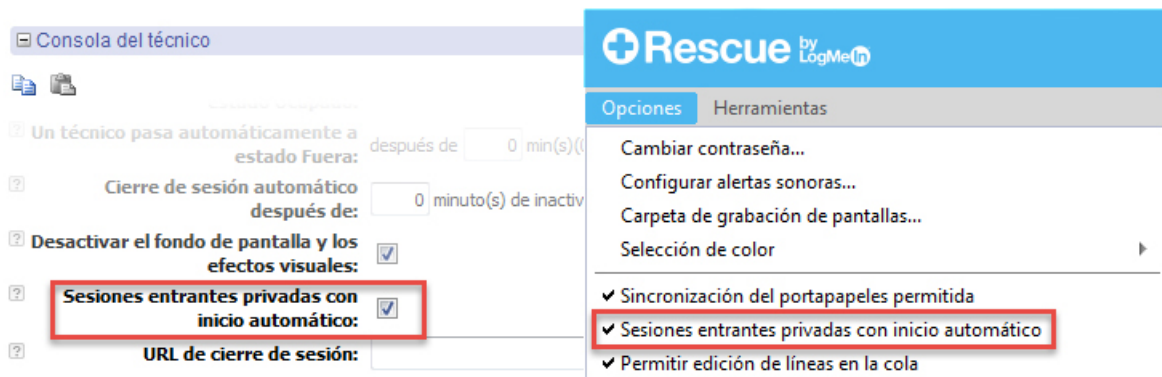
Opción	Descripción
<b>Código PIN</b>	Permita a los técnicos que utilicen el método de conexión con código PIN. Escriba la URL del sitio que los clientes usan para introducir el PIN de la sesión. Los técnicos podrán ver el valor en la ficha Código del cuadro de diálogo Crear nueva sesión.
<b>Permitir correo electrónico a través del cliente predeterminado</b>	Permitir a los técnicos utilizar el método de conexión por correo electrónico y enviar el correo electrónico a través de su cliente de correo electrónico predeterminado.
<b>Permitir correo electrónico a través de los servidores de Rescue</b>	Permitir a los técnicos utilizar el método de conexión por correo electrónico y enviar el correo electrónico a través de los servidores de LogMeIn Rescue.

Opción	Descripción
<b>Asunto del correo electrónico de conexión</b>	Asunto predeterminado de todos los correos electrónicos de conexión de las sesiones. Los técnicos pueden cambiar el asunto en su programa de correo.
<b>Texto del correo electrónico de conexión</b>	Texto de introducción predeterminado de todos los correos electrónicos de conexión de las sesiones. Los técnicos pueden cambiar este texto en su programa de correo.
<b>Vínculo</b>	Permitir a los técnicos usar el método de conexión vínculo.
<b>SMS</b>	Permite que los técnicos utilicen el método de conexión SMS para iniciar las sesiones privadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• en el caso de sesiones de Rescue Lens, disponible para todos los técnicos que disponen del permiso Rescue Lens.</li> <li>• En el caso de sesiones de Rescue+Mobile, disponible para los técnicos que disponen de una licencia de Rescue+Mobile.</li> </ul>

4. Guarde los cambios realizados.

## Cómo definir las sesiones privadas para que se inicien automáticamente

Los administradores pueden configurar todas las sesiones de Código PIN, SMS y Vínculo para que el estado Conectando pase a ser Activo. Los técnicos no podrán cambiar la opción **Sesiones privadas entrantes con inicio automático** en la Consola de técnico.



1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En la **Consola de técnico**, seleccione **Iniciar automáticamente sesiones privadas entrantes**.
4. Guarde los cambios realizados.

## Cómo definir las sesiones de canal para que se transfieran automáticamente

Reduzca los tiempos de espera del cliente en sesiones basadas en canal transfiriendo automáticamente las sesiones en espera a otro canal. Defina el tiempo de espera para la inicialización de una transferencia

---

al canal receptor seleccionado. La transferencia podría tardar hasta 90 segundos adicionales en completarse.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Gestión de sesiones**, vaya a **Transferencia automática de sesiones en espera**.
4. Defina el tiempo de espera (en minutos) para la inicialización de una transferencia al canal receptor seleccionado.
5. Haga clic en **Guardar cambios**.



**Nota:** No puede guardar esta configuración para todos los canales.

Desde las perspectiva del técnico, el estado de cualquier sesión transferida aparecerá como **Saliente** en la cola del canal original y como **Entrante** en la cola receptora.

## Cómo definir las sesiones de canal para que se inicien automáticamente

Reduzca el tiempo de espera del cliente en las sesiones basadas en canal activando automáticamente las sesiones para el técnico menos ocupado (definido como el técnico con menos sesiones activas o con el tiempo de inactividad más largo después de iniciar la sesión).

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Gestión de sesiones**, seleccione la casilla **Inicio automático de sesiones en espera**.  
Las sesiones sólo se iniciarán automáticamente cuando el técnico esté gestionando un número de sesiones por debajo del umbral definido en la lista desplegable **...menos de X sesiones activas**.



**Sugerencia:** seleccione un valor de 10 para iniciar sesiones automáticamente sin importar el número de sesiones activas que esté ejecutando un técnico.

4. Haga clic en **Guardar cambios**.



**Nota:** No puede guardar esta configuración para todos los canales.

## Cómo aplazar el inicio automático de las sesiones de canal

Eximir a miembros del grupo de recibir la asignación automática de sesiones en espera durante un periodo de tiempo configurable tras iniciar sesión en la Consola de técnico.



**Recordar:** Este ajuste solo se aplica cuando está habilitada la opción **Inicio automático de sesiones en espera**.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.

3. Dentro de **Consola de técnico > Aplazar inicio automático tras iniciar sesión en** se puede establecer el periodo durante el que desea que los miembros del grupo seleccionados estén exentos de recibir sesiones de canal en espera.



**Nota:** Un valor de 0 equivale a cero aplazamiento.

4. Guarde los cambios realizados.

## Cómo impedir que los técnicos transfieran las sesiones a canales no atendidos

El administrador puede asegurarse de que los técnicos solo pueden transferir las sesiones a un canal que tiene técnicos disponibles.

Esta función le ayuda a evitar que el cliente tenga que esperar demasiado debido a que hay un canal no atendido.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Gestión de sesiones**, active la casilla **Restricción de transferencia entrante**.
4. Guarde los cambios.
  - Haga clic en **Guardar cambios** para aplicar la configuración al canal actual.
  - Haga clic en **Guardar configuración en todos los canales** para aplicar la configuración a todos los canales de su organización.

## Cómo eximir a un técnico del inicio automático de sesión de canal

El administrador puede anular la opción de inicio automático de sesión en espera de determinados técnicos.

El uso de esta función está recomendado para aquellos supervisores que deben estar exentos de asignación de sesión por turnos. Supongamos, por ejemplo, que dispone de un administrador que inicia sesión como técnico para supervisar a otros técnicos mediante el uso de la función de supervisión de la Consola de técnico. Usted no quiere que el administrador se vea interrumpido por nuevas sesiones, y por ello selecciona la opción **No iniciar nunca automáticamente sesiones en espera**.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el técnico que debe estar exento de la asignación de sesión de canal.
2. Seleccione la ficha **Organización**.
3. Seleccione **No iniciar nunca automáticamente sesiones en espera**.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.

---

## Cómo planificar las horas de trabajo y el comportamiento "Ningún técnico disponible" para un canal

Aplique las horas de trabajo a un canal y defina el comportamiento predeterminado como respuesta a las solicitudes que lleguen cuando no haya un técnico disponible.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Sin técnicos disponibles y Programación**, seleccione la **Hora de inicio** y la **Hora de finalización** de la jornada laboral.
4. Seleccione la **Zona horaria** que desee asociar con las horas de trabajo seleccionadas.
5. Desmarque las casillas que haya junto a cada día que *no* sea laborable.
6. Configure el comportamiento predeterminado como respuesta a una sesión que llegue **Durante el horario laboral, si no hay ningún técnico disponible** y **Fuera del horario laboral**.

Opción	Descripción
<b>Mantener sesiones abiertas</b>	Elija <b>Mantener sesiones abiertas</b> si desea que todas las sesiones permanezcan en una cola aunque no haya técnicos en línea o disponibles.
<b>Informe por correo electrónico a los técnicos sobre las sesiones pendientes</b>	Seleccione <b>Informar por correo electrónico a los técnicos sobre las sesiones pendientes</b> si desea enviar un mensaje a los técnicos correspondientes cuando se recibe una solicitud de asistencia entrante, pero no hay ningún técnico que haya iniciado la sesión. Se enviará un mensaje de correo desde alerts@LogMeInRescue.com a todos los técnicos que puedan gestionar esta solicitud de asistencia.
<b>Abortar sesiones y mostrar esta página web al cliente</b>	Elija <b>Abortar sesiones y mostrar esta página web al cliente</b> si desea mostrar al cliente una página web determinada cuando no haya ningún técnico disponible. Introduzca la URL de la página web que desea que aparezca en el cuadro correspondiente.

7. Guarde los cambios realizados.
  - Haga clic en **Guardar cambios** para activar el formulario para el canal actual.
  - Haga clic en **Guardar configuración en todos los canales** para aplicar la misma configuración a todos los canales de su organización.

## Cómo definir el comportamiento Ningún técnico disponible para sesiones privadas

Defina el comportamiento predeterminado como respuesta a las solicitudes que lleguen cuando no haya ningún técnico disponible.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.

- En **Ningún técnico disponible**, seleccione una de las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>Mantener sesiones abiertas</b>	Elija <b>Mantener sesiones abiertas</b> si desea que todas las sesiones permanezcan en una cola aunque no haya técnicos en línea o disponibles.
<b>Informe por correo electrónico a los técnicos sobre las sesiones pendientes</b>	Seleccione <b>Informar por correo electrónico a los técnicos sobre las sesiones pendientes</b> si desea enviar un mensaje a los técnicos correspondientes cuando se recibe una solicitud de asistencia entrante, pero no hay ningún técnico que haya iniciado la sesión. Se enviará un mensaje de correo desde alerts@LogMeInRescue.com a todos los técnicos que puedan gestionar esta solicitud de asistencia.
<b>Abortar sesiones y mostrar esta página web al cliente</b>	Elija <b>Abortar sesiones y mostrar esta página web al cliente</b> si desea mostrar al cliente una página web determinada cuando no haya ningún técnico disponible. Introduzca la URL de la página web que desea que aparezca en el cuadro correspondiente.

- Guarde los cambios realizados.

## Cómo definir límites de tiempo y advertencias

- En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** o **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
- Seleccione la ficha **Ajustes**.
- En **Tiempos de espera**, seleccione una de las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>Período de validez del código privado</b>	Espacio de tiempo que determina el periodo de validez de un código o de un vínculo. Si un cliente intenta iniciar una sesión después de expirar este periodo, recibirá un mensaje comunicándole que el código o el vínculo ha expirado.
<b>Las sesiones de conexión expirarán</b>	Espacio de tiempo que determina el periodo de validez de una sesión en proceso de conexión. Cuando se haya superado el tiempo especificado, la sesión desaparecerá de la Consola de técnico.
<b>Las sesiones en espera expirarán</b>	Cantidad de minutos después de los cuales una sesión en espera (sesión que se encuentra en la cola y a la que nadie ha respondido todavía) desaparece de la cola del técnico. Antes de desaparecer, la sesión se volverá de color rojo. El periodo de tiempo puede oscilar entre 1 y 999 minutos. Un valor de 0 significa que la sesión nunca expirará.
<b>Tiempo de espera de inactividad de la sesión activa</b>	Cantidad de minutos después de la cual finalizará una sesión activa, si ni el técnico ni el cliente han llevado a cabo ninguna acción. Existen determinados procesos que evitarán que se agote el tiempo de espera. Algunos de ellos son los siguientes: un control remoto abierto, uso compartido de pantallas o sesión del gestor de archivos, una transferencia de archivos pendiente, un cuadro de diálogo de guardado abierto o un despliegue de Calling Card pendiente. El periodo de tiempo puede oscilar

---

Opción	Descripción
	entre 1 y 999 minutos. Un valor de 0 significa que la sesión activa nunca expirará. Las sesiones en espera nunca expirarán.
<b>Aviso caducado</b>	Utilice colores predefinidos para resaltar las alarmas de sesiones en espera o expiradas. Los tiempos de conexión y/o de espera se pueden especificar en segundos, con múltiples alarmas para asignar sesiones en espera en la Consola de técnico.

---

4. Guarde los cambios realizados.

- Haga clic en **Guardar cambios** para aplicar la configuración al canal o grupo de técnicos actuales
- Haga clic en **Guardar configuración en todos los canales/grupos** para aplicar la misma configuración a todos los canales o grupos de técnicos de la organización



---

## Gestión de sesiones: Iniciar, Transferir, Cerrar, Mantener

Los administradores utilizan la ficha Sesiones para gestionar las sesiones de asistencia de LogMeIn Rescue. Desde la ficha **Sesiones** pueden iniciarse, transferirse, cerrarse o retenerse sesiones.

### Cómo ver información de sesión

Los administradores utilizan la ficha Sesiones para gestionar las sesiones de asistencia de LogMeIn Rescue. Una sesión se puede iniciar, transferir, cerrar o poner en espera directamente desde la ficha Sesiones.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos, canal o técnico** cuya información de sesión desee visualizar.
2. Seleccione la ficha **Sesiones**.  
Las sesiones se muestran para el grupo de técnicos, el canal o el técnico seleccionado. Puede ver una instantánea simple de las sesiones activas y en espera, con el nombre del técnico o técnicos que las están gestionando, las horas de inicio de sesión y si se trata de sesiones de canal o privadas.



**Sugerencia:** Para ver la información de sesión de otro grupo de técnicos, canal o técnico, sólo tiene que seleccionar un nuevo elemento en el Árbol de la organización y se actualizará la ficha Sesiones.

### Cómo iniciar una sesión desde el Centro de administración

Las sesiones se pueden iniciar de forma manual directamente desde la ficha **Sesiones** del Centro de administración.

1. Seleccione en el Centro de administración la sesión adecuada de la lista de sesiones en la ficha **Sesiones** y haga clic en **Iniciar**.  
Aparece el cuadro de diálogo Inicio de sesión.
2. Seleccione el técnico, grupo de técnicos o canal en el que desea iniciar la sesión.  
Se le solicita que confirme la selección.
3. Haga clic en **Aceptar** para iniciar la sesión.  
La sesión aparece en la lista de sesiones del técnico, el grupo de técnicos o el canal en el que se inició.



**Sugerencia:** Puede que deba hacer clic en **Actualizar** para poder ver el cambio.

### Cómo transferir una sesión

Las sesiones se pueden transferir de forma manual directamente desde la ficha **Sesiones** del Centro de administración.



**Recordar:** Solo puede transferir sesiones con dispositivos móviles a un técnico con una suscripción válida de Rescue+Mobile.

1. Seleccione la sesión adecuada de la lista de sesiones en la ficha **Sesiones** y haga clic en **Transferir**. Aparece el cuadro de diálogo Transferir.
2. Escriba una descripción en el cuadro **Comentario** (por ejemplo, una razón para la transferencia o un breve resumen del caso).
3. Seleccione el técnico, grupo de técnicos o canal al que desea transferir la sesión. Se le solicita que confirme la selección.
4. Haga clic en **Aceptar** para ejecutar la transferencia. La sesión aparece en la lista de sesiones del técnico, el grupo de técnicos o el canal al que se ha transferido.



**Sugerencia:** Puede que deba hacer clic en **Actualizar** para poder ver el cambio.

El técnico original verá el estado de la sesión como Transferido en su cola de la Consola de técnico. Si el administrador agregó algún comentario durante la transferencia, también aparecerá en el cuadro **Transferido por**.

---

# Supervisión del escritorio de un técnico

## Cómo ver el escritorio de un técnico

Los administradores pueden ver el escritorio de los técnicos de su organización desde la Consola de técnico de LogMeIn Rescue.

Requisitos:

- Un administrador maestro o un administrador con licencia de técnico y administrador, puede usar esta función
- Tanto el administrador como el técnico controlado deben estar ejecutando una versión de la Consola de técnico habilitada para el control técnico
- Un administrador maestro puede controlar a cualquier técnico de una organización
- Un administrador puede controlar a cualquier técnico en un grupo de técnicos para el cual tenga derechos administrativos



**Restricción:** No es posible supervisar el ordenador de un técnico que ejecuta la Consola de técnico para Mac.



**Recordar:** La supervisión de técnicos se inicia en la Consola de técnico, no en el Centro de administración.

1. En la barra de herramientas de Sesión de la Consola de técnico, haga clic en el botón **Control**.



Aparece el cuadro de diálogo **Controlar a un técnico**.

2. En el cuadro de diálogo **Controlar a un técnico**, seleccione al técnico que quiera controlar.



**Nota:** La lista de técnicos visibles en el cuadro de diálogo **Supervisar técnico** depende del permiso otorgado por el administrador de Rescue.

Opcional: en una organización grande, utilice el campo **Filtro** para ubicar a los técnicos.

3. Haga clic en **Aceptar**.

Se establece una conexión con el ordenador del técnico y aparece una nueva ficha Sesiones en el espacio de trabajo de la Consola de técnico que muestra el nombre de los técnicos.

4. Debe autenticarse en el ordenador del técnico. En la ficha Sesiones que muestra el nombre del técnico, seleccione un método de autenticación.
  - Seleccione **Usar credenciales actuales** para enviar las credenciales de Windows que usó para iniciar su actual sesión de Windows. Debe ser un administrador de Windows o tener derechos de usuario en el equipo de destino.
  - Seleccione **Agregar nombre de usuario y contraseña** para usar una combinación diferente con derechos de usuario válidos en el ordenador de destino.



**Sugerencia:** Si se necesita el nombre de dominio en el campo **Nombre de usuario**, los formatos aceptables son `nombredeusuario@dominio` y `dominio\nombredeusuario`.

- Seleccione **Solicitar autorización** para pedir al técnico permiso para controlar su escritorio.
5. Haga clic en **Iniciar control**.  
El escritorio del técnico aparece en la ficha Sesión en el espacio de trabajo de su Consola de técnico.

## Cómo configurar opciones de supervisión de técnicos

Configure los requisitos de autenticación para los administradores que deseen controlar el escritorio de un técnico. Controle el modo en que se notificará a los técnicos de que están siendo controlados.

1. Seleccione la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Supervisión de técnicos**, seleccione una de las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>Credenciales necesarias para la autenticación</b>	Seleccione esta opción para permitir que realicen el control sólo los usuarios con una cuenta administrativa en el ordenador del técnico controlado. Seleccione <b>cualquier usuario</b> para permitir que realicen el control los usuarios con cualquier tipo de cuenta en el ordenador del técnico controlado.
<b>Notificar al técnico al controlar el escritorio</b>	Seleccione esta opción si desea que los técnicos reciban una notificación cuando los estén controlando. Cuando la notificación está apagada, los técnicos recibirán un mensaje que contiene los usuarios con permiso para controlar sus escritorios sin que se muestre una notificación.

3. Haga clic en **Guardar cambios**.  
La configuración se aplica a todos los administradores de la organización de Rescue.

---

# Supervisión de los datos de rendimiento: el Centro de mando

El Centro de mando es un componente de LogMeIn Rescue que pone a su disposición una potente herramienta para controlar los indicadores clave de rendimiento dentro de su organización de asistencia técnica. Utilícelo para generar y analizar datos de rendimiento para determinar patrones de uso, optimizar la asignación de recursos e identificar áreas problemáticas de su organización.

## Cómo supervisar los datos de rendimiento de un canal

1. Abra el menú desplegable en el Centro de mando y seleccione la unidad que desea supervisar.



**Recordar:** Los titulares maestros de la cuenta y los administradores maestros podrán acceder a sus datos desde todo el árbol de la organización. Los administradores solo podrán acceder a los datos relativos al grupo de técnicos al que están asignados.

Los datos del canal seleccionado se muestran en dos apartados: **Resumen** y **Tabla**.



**Sugerencia:** ¿No ve los datos que esperaba? Puede definir la hora de inicio del periodo de recopilación de datos. Consulte [Cómo definir el periodo de tiempo de recopilación de datos de control](#) en la página 61.



**Precaución:** El botón **Atrás** del navegador cierra el Centro de mando. Utilice la ruta de navegación para desplazarse a los niveles anteriores de la jerarquía.

2. Revise los datos del apartado **Resumen**.

Contiene datos agregados del canal seleccionado como entidad colectiva que incluye todos los grupos de técnicos.

- Estado (técnicos)
- Capacidad (Total, Disponible, Utilizada). Se tienen en cuenta las sesiones privadas y de canal.
- Recuento de sesiones perdidas
- Recuento de sesiones cerradas
- Número de sesiones en marcha
- Recuento de sesiones en espera
- Recuento de sesiones entrantes
- Recuento de sesiones salientes
- Tiempo medio de espera
- Tiempo de espera máx.
- Tiempo de gestión medio
- Tiempo máx. de gestión



**Sugerencia:** Para las definiciones, consulte [Términos y definiciones del Centro de mando](#) en la página 62.

---

3. Revise los datos del apartado **Tabla**.

- En la ficha **Técnicos**, los datos corresponden a los técnicos que pertenecen al canal seleccionado.
  - Estado
  - Nombre
  - Grupo de técnicos
  - Tiempo medio de espera
  - Tiempo de espera máximo
  - Tiempo de gestión medio
  - Tiempo de gestión máximo
  - Capacidad disponible
  - Capacidad total
  - Recuento de sesiones cerradas
  - Número de sesiones activas desde el canal seleccionado
  - Número de sesiones activas desde otros canales
  - Número de sesiones privadas
- En la ficha **Sesiones** puede ver los datos de sesiones de canal concretas gestionadas por los técnicos que pertenecen al canal seleccionado.
  - Técnico
  - Tiempo de espera
  - Tiempo hasta el primer chat
  - Tiempo de gestión
  - Tiempo de intervalo
  - Estado de la sesión
  - Columna personalizada (definida en Configuración)
  - Canal
  - ID de sesión
  - Monitor de chats



**Sugerencia:** Para las definiciones, consulte [Términos y definiciones del Centro de mando](#) en la página 62.

## Cómo supervisar los datos de rendimiento de un grupo de técnicos

1. Abra el menú desplegable en el Centro de mando y seleccione la unidad que desea supervisar.



**Recordar:** Los titulares maestros de la cuenta y los administradores maestros podrán acceder a sus datos desde todo el árbol de la organización. Los administradores solo podrán acceder a los datos relativos al grupo de técnicos al que están asignados.

Los datos del grupo de técnicos seleccionado se muestran en dos apartados: **Resumen** y **Tabla**.



**Sugerencia:** ¿No ve los datos que esperaba? Puede definir la hora de inicio del periodo de recopilación de datos. Consulte [Cómo definir el periodo de tiempo de recopilación de datos de control](#) en la página 61.



**Precaución:** El botón **Atrás** del navegador cierra el Centro de mando. Utilice la ruta de navegación para desplazarse a los niveles anteriores de la jerarquía.

2. Revise los datos del apartado **Resumen**.

Contiene datos agregados sobre el grupo de técnicos seleccionado como entidad colectiva de todos los técnicos que pertenecen a él.



**Importante:** Los subgrupos del grupo de técnicos seleccionado se excluyen del cálculo.

- Estado (técnicos)
- Capacidad (Total, Disponible, Utilizada)
- Recuento de sesiones perdidas
- Recuento de sesiones cerradas
- Número de sesiones en marcha
- Recuento de sesiones en espera
- Recuento de sesiones entrantes
- Recuento de sesiones salientes
- Tiempo medio de espera
- Tiempo de espera máx.
- Tiempo de gestión medio
- Tiempo máx. de gestión



**Sugerencia:** Para las definiciones, consulte [Términos y definiciones del Centro de mando](#) en la página 62.

3. Revise los datos del apartado **Tabla**.

- En la ficha **Técnicos**, los datos corresponden a los técnicos que pertenecen al grupo de técnicos seleccionado.
  - Estado
  - Nombre
  - Tiempo medio de espera
  - Tiempo de espera máximo
  - Tiempo de gestión medio
  - Tiempo de gestión máximo
  - Capacidad disponible
  - Capacidad total
  - Recuento de sesiones cerradas
  - Número de sesiones de canal
  - Número de sesiones privadas
- En la ficha **Sesiones** puede ver los datos de sesiones de canal concretas gestionadas por los técnicos que pertenecen al canal seleccionado.
  - Técnico
  - Tiempo de espera
  - Tiempo hasta el primer chat
  - Tiempo de gestión
  - Tiempo de intervalo
  - Estado de la sesión

- Columna personalizada (definida en Configuración)
- Canal
- ID de sesión
- Monitor de chats



**Sugerencia:** Para las definiciones, consulte [Términos y definiciones del Centro de mando](#) en la página 62.

## Cómo supervisar los datos de rendimiento de un técnico

No es posible acceder directamente a los técnicos; el acceso deberá realizarse a través de un grupo de técnicos o canal al que pertenezcan.

1. Utilice el menú desplegable del Centro de mando para elegir la unidad que incluye el técnico que desea supervisar.
2. Busque la fila del técnico en el apartado **Tabla** de la ficha **Técnicos** y haga clic en ella. Los datos de supervisión del técnico seleccionado se muestran en dos apartados: **Resumen** y **Tabla**.



**Sugerencia:** ¿No ve los datos que esperaba? Puede definir la hora de inicio del periodo de recopilación de datos. Consulte [Cómo definir el periodo de tiempo de recopilación de datos de control](#) en la página 61.

3. Revise los datos del apartado **Resumen**. Los datos corresponden al técnico seleccionado.



**Sugerencia:** Para las definiciones, consulte [Términos y definiciones del Centro de mando](#) en la página 62.

4. Revise los datos del apartado **Tabla**. En la ficha **Sesiones** puede ver datos detallados sobre cada sesión de canal y privada gestionada por el técnico seleccionado.

- Técnico
- Tiempo de espera
- Tiempo hasta el primer chat
- Tiempo de gestión
- Tiempo de intervalo
- Estado de la sesión
- Columna personalizada (definida en Configuración)
- Canal
- Origen/destino de la transferencia
- ID de sesión
- Monitor de chats



**Sugerencia:** Para las definiciones, consulte [Términos y definiciones del Centro de mando](#) en la página 62.



## Cómo supervisar los datos de rendimiento según atributos personalizados (etiquetas)

### ¿Qué es una etiqueta?

Una etiqueta recopila a todos aquellos grupos de técnicos y canales que se han etiquetado con ella para que las unidades organizativas puedan controlarse como grupo arbitrario. Esto ayuda a los administradores a controlar su organización junto con cualquier línea relevante para su funcionamiento. Al aplicarse etiquetas, el control desde el Centro de mando ya no está restringido a una única unidad organizativa.

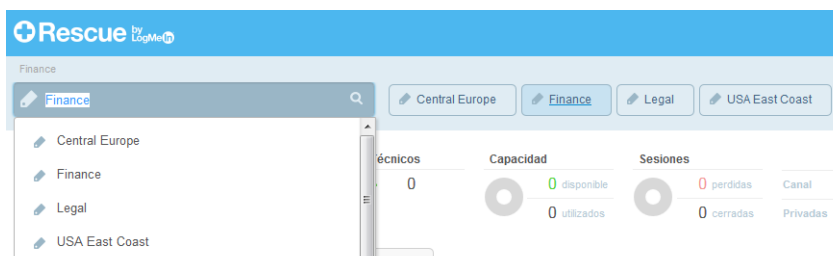


Figura 1: Etiquetas en el Centro de mando

A las unidades organizativas puede asignárselas más de una etiqueta. Por ejemplo, si una organización de asistencia técnica cuenta con cinco grupos de técnicos (GT1, GT2, GT3, GT4 y GT5), y estos trabajan en dos zonas geográficas, un administrador podrá crear etiquetas tales como "Central Europe (Europa Central)" (GT1, GT2 y GT3 pertenecen a ella, en este ejemplo) y "USA East Coast (Costa Este EE. UU.)" (GT4 y GT5 pertenecen a ella en este ejemplo). Además, la organización de este ejemplo presta asistencia técnica a dos departamentos, y por ello el administrador creará también las dos etiquetas correspondientes, "Finance (Finanzas)" (para GT1, GT3 y GT4 en este ejemplo) y "Legal (Legal)" (para GT2 y GT5 en este ejemplo). Esto significa que, por ejemplo, el grupo de técnicos 2 tiene asignadas las etiquetas "Central Europe (Europa Central)" y la etiqueta "Legal (Legal)".

Grupo de técnicos	Etiquetas
GT1	Central Europe (Europa Central), Finance (Finanzas)
GT2	Central Europe (Europa Central), Legal (Legal)
GT3	Central Europe (Europa Central), Finance (Finanzas)
GT4	USA East Coast (Costa este, EE. UU.), Finance (Finanzas)
GT5	USA East Coast (Costa este EE. UU.), Legal (Legal)

### Cómo añadir etiquetas

Esta opción está disponible para los administradores maestros y los titulares maestros de la cuenta.

1. En el Centro de administración, vaya a la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Etiquetas**, haga clic en **Gestionar etiquetas**.  
Se muestra la página **Agregar/eliminar etiquetas**.
3. Haga clic en el icono del engranaje.  
Se muestra la opción **Añadir nuevas etiquetas**.
4. En **Añadir nuevas etiquetas**, escriba el nombre de la etiqueta nueva y haga clic en **Añadir**.  
Se muestra la nueva etiqueta.



**Sugerencia:** Repita este paso con cada una de las etiquetas que desee añadir.

5. Haga clic en **Listo**.



**Recordar:** No olvide asignar etiquetas a los canales o grupos de técnicos. Consulte [Cómo asignar etiquetas](#) en la página 58.

## Cómo asignar etiquetas

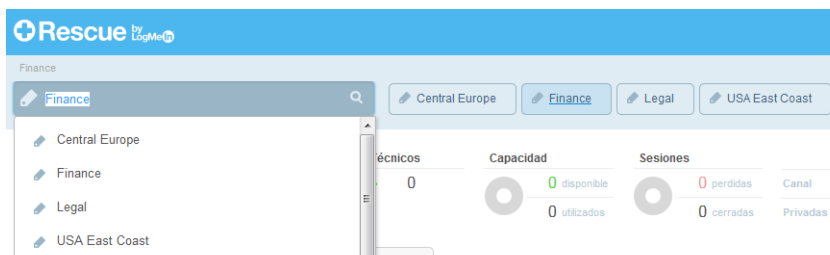
Los administradores maestros y los titulares maestros de la cuenta pueden asignar etiquetas a cualquier grupo de técnicos o canal del árbol de su organización. Los administradores podrán asignar etiquetas al grupo de técnicos al que están asignados.

1. En el Centro de administración de LogMeIn Rescue del árbol de la organización, seleccione el grupo de técnicos o el canal al que quiera asignar la etiqueta.
2. Seleccione la ficha **Organización**.
3. Seleccione una etiqueta en **Etiquetas asignadas**.
4. Haga clic en **Añadir**.  
La etiqueta seleccionada se mostrará junto a **Etiquetas**.
5. Haga clic en **Guardar cambios**.

## Cómo supervisar los datos de rendimiento según una etiqueta

La supervisión por etiquetas estará disponible solo si se han añadido y asignado etiquetas.

1. En el Centro de mando, seleccione una etiqueta de la lista de etiquetas o en el menú desplegable.



Los datos relacionados con la etiqueta seleccionada se muestran en dos apartados: **Resumen** y **Tabla**.



**Recordar:** Los titulares maestros de la cuenta y los administradores maestros podrán acceder a sus datos desde todo el árbol de la organización. Los administradores solo podrán acceder a los datos relativos al grupo de técnicos al que están asignados.



**Sugerencia:** ¿No ve los datos que esperaba? Puede definir la hora de inicio del periodo de recopilación de datos. Consulte [Cómo definir el periodo de tiempo de recopilación de datos de control](#) en la página 61.



**Precaución:** El botón **Atrás** del navegador cierra el Centro de mando. Utilice la ruta de navegación para desplazarse a los niveles anteriores de la jerarquía.

2. Revise los datos del apartado **Resumen:**

Estos son datos agregados de la etiqueta seleccionada como entidad colectiva de todos los elementos asignados a ella.

- Estado (técnicos)
- Capacidad (Total, Disponible, Utilizada)
- Recuento de sesiones perdidas
- Recuento de sesiones cerradas
- Número de sesiones en marcha
- Recuento de sesiones en espera
- Recuento de sesiones entrantes
- Recuento de sesiones salientes
- Tiempo medio de espera
- Tiempo de espera máx.
- Tiempo de gestión medio
- Tiempo máx. de gestión



**Sugerencia:** Para las definiciones, consulte [Términos y definiciones del Centro de mando](#) en la página 62.

3. Revise los datos de **Tabla:**

Los datos corresponden a todos los grupos de técnicos y canales que se encuentran asignados a la etiqueta seleccionada.

- En la ficha **Canales**, los datos corresponden a los canales asignados a la etiqueta seleccionada.
- En la ficha **Grupos de técnicos**, los datos corresponden a los grupos de técnicos asignados a la etiqueta seleccionada.
- En la ficha **Sesiones** puede ver los datos de sesiones de canal concretas gestionadas por los técnicos que pertenecen a los grupos de técnicos y canales asignados a la etiqueta seleccionada.
  - Técnico
  - Tiempo de espera
  - Tiempo hasta el primer chat
  - Tiempo de gestión
  - Tiempo de intervalo
  - Estado de la sesión
  - Columna personalizada (definida en Configuración)
  - Canal
  - ID de sesión
  - Monitor de chats

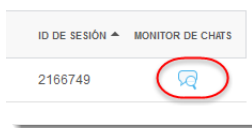


**Sugerencia:** Para las definiciones, consulte [Términos y definiciones del Centro de mando](#) en la página 62.

## Cómo supervisar el registro de chats de un técnico

Los administradores pueden supervisar las sesiones de chat en el Centro de mando de Rescue.

1. Seleccione la sesión que desee supervisar en la ficha **Sesiones** del apartado **Tabla** del Centro de mando.
2. Haga clic en el icono del **MONITOR DE CHATS** para ver el registro de chat completo de la sesión seleccionada.



La conversación de chat se muestra en una ventana nueva. Se muestra toda la información que suele contener un registro de chat, como los cambios de estado y los mensajes de conexión.



**Sugerencia:** En el caso de las sesiones activas, en la ventana del Monitor de chats se muestra el registro de chat en tiempo real.

## Cómo definir umbrales de aviso del Centro de mando

El Centro de mando ofrece notificaciones visuales si el rendimiento de la unidad seleccionada está fuera del intervalo especificado. Configure los valores que activan avisos.

Existen dos tipos de aviso, **Advertencia** (amarillo) y **Aviso** (rojo). Cuando se activan, estas alertas cambian el color de fondo de la celda del panel Tabla correspondiente a amarillo (en el caso de las Advertencias) o a rojo (en el de los Avisos).



### Importante:

La configuración de las alertas es opcional. Sin embargo, cuando configura para una celda un valor de Aviso y un valor de Advertencia, se aplica lo siguiente:

- En el caso de Tiempo de espera máx., Tiempo máx. de gestión y Media de tiempo de gestión, el valor de **Aviso** debe ser superior al valor de **Advertencia**. Esto se debe a que los valores de tiempo de espera y de gestión bajos son preferibles, y un Aviso es más importante que una Advertencia.

1. Haga clic en el icono del engranaje de la esquina superior derecha del Centro de mando. Se muestra la página **Configuración**.
2. Defina los niveles de aviso de alguno de los siguientes campos:
  - Tiempo de espera máx.

- Tiempo máx. de gestión
- Media de tiempo de gestión

## Cómo restringir a los administradores a la función de control del Centro de mando

Un administrador maestro o un titular maestro de la cuenta podrán restringir la función de un grupo de administradores a control exclusivo del Centro de mando.

Si se activa esta función para un grupo de administradores, los miembros no podrán acceder al Centro de administración.



**Sugerencia:** Esta función está recomendada para aquellos administradores cuya función sea exclusivamente controlar los grupos de técnicos a los que están asignados.

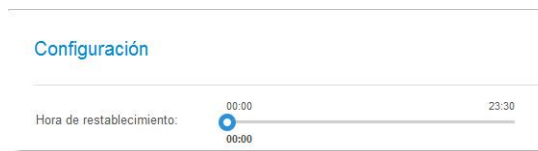
1. En el Centro de administración del Árbol de la organización, seleccione el grupo de administradores que debe restringirse exclusivamente a la supervisión mediante el Centro de mando.
2. Seleccione la ficha **Organización**.
3. Seleccione **Acceso exclusivo al Centro de mando**.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.

## Personalización del Centro de mando

### Cómo definir el periodo de tiempo de recopilación de datos de control

Defina la hora a partir de la cual el Centro de mando debe recopilar datos.

1. Haga clic en el icono del engranaje de la esquina superior derecha del Centro de mando. Se muestra la página **Configuración**.
2. Utilice el deslizador para definir la hora a partir de la cual desea recopilar datos.



3. Haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios.

En este ejemplo, el turno de un agente de supervisión comienza a las 16:00, y por lo tanto solo le interesan los datos que se produzcan a partir de las 16:00, y quiere ignorar los datos anteriores.

---

## Cómo establecer el valor de una columna personalizada en la ficha Sesiones

Al visualizar información detallada sobre las sesiones puede elegir qué campo personalizado se muestra como columna en la ficha Sesiones.

1. Haga clic en el icono del engranaje de la esquina superior derecha del Centro de mando.  
Se muestra la página **Configuración**.
2. Seleccione un campo en **Columna personalizada en la ficha Sesiones**.  
Estos son los campos personalizados establecidos en el Centro de administración dentro de **Ajustes globales > Campos personalizados**.
3. Haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios.

El campo elegido se muestra como columna en la ficha **Sesiones** del apartado **Tabla** del Centro de mando.

## Términos y definiciones del Centro de mando

Si desea obtener información sobre los términos y las definiciones generales de LogMeIn Rescue, consulte "Anexo: Estados de la sesión en la Consola de técnico de Rescue de Rescue" en la [Guía del usuario de la Consola de técnico de LogMeIn Rescue](#).

<b>Capacidad disponible</b>	Capacidad total menos sesiones activas de los técnicos que corresponden a la unidad que se está supervisando.
<b>Capacidad</b>	Es el número de sesiones que puede gestionar un técnico. Configurable en el Centro de administración de Rescue (valor: 1 a 10).
<b>Capacidad total</b>	Capacidad total equivale a la suma de la capacidad de todos los técnicos que pertenecen a la unidad organizativa que se está supervisando. Por ejemplo, se calcula la suma de todos los técnicos conectados de un grupo de técnicos concreto. Para una etiqueta, el cálculo tiene en cuenta todos los grupos de técnicos asignados a la etiqueta en cuestión más todos los grupos de técnicos pertenecientes a los Canales asignados a la etiqueta, excluyendo aquellos técnicos cuya asignación a un canal determinado se ha anulado.
<b>En uso</b>	Capacidad total menos capacidad disponible.
<b>En ejecución</b>	El número de sesiones de un tipo determinado (privada o de canal) a las que se ha respondido y que están en un estado que permite al técnico trabajar con ellas desde la Consola de técnico.
<b>En espera</b>	El número de sesiones de un tipo determinado (privada o de canal) que están en espera en la Consola de técnico.
<b>Entrantes</b>	El número de sesiones de un tipo determinado (privada o de canal) que se están transfiriendo a la unidad que se está visualizando.
<b>Salientes</b>	El número de sesiones de un tipo determinado (privada o de canal) que se están transfiriendo <b>desde</b> la unidad que se está visualizando.
<b>Perdidas</b>	Sesiones que han alcanzado el estado En espera, pero nunca pasaron al estado Activa. Entre estas se incluyen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Sesiones cerradas por el cliente antes de ser respondidas</li><li>• Sesiones que agotaron el tiempo de espera tras transcurrir el tiempo de espera</li></ul>



**Recordar:** El tiempo de espera de las sesiones en espera puede configurarse en el Centro de administración. Si desea obtener más información, consulte "Cómo definir límites de tiempo y advertencias" en la [Guía del usuario del Centro de administración de LogMeIn Rescue](#).

## Cerradas

Sesiones que han sido respondidas y posteriormente cerradas.



**Nota:** Solo se calculan las sesiones que se cerraron después del tiempo de inicio configurado en **Configuración > Hora de restablecimiento** (para obtener más información, consulte la sección [Cómo definir el periodo de tiempo de recopilación de datos de control](#) en la página 61).

**Tiempo de espera** Periodo de tiempo durante el que la sesión está en estado En espera. (Tiempo de respuesta menos Tiempo de inicio)

**Tiempo medio de espera** Media de tiempo de espera calculando sesiones en el estado En espera.

**Tiempo de espera máx.** Tiempo de espera más prolongado calculando sesiones en el estado En espera.

## Tiempo de gestión

1. Si la sesión se ha respondido y cerrado: Tiempo de cierre menos Tiempo de respuesta
2. Si la sesión se ha respondido pero no se ha cerrado: Tiempo actual menos Tiempo de respuesta
3. Si la sesión no se ha respondido ni cerrado: 0

**Tiempo de gestión medio** Media de tiempo de gestión de todas las sesiones.

**Tiempo máx. de gestión** La duración de la sesión con el tiempo de gestión más prolongado.

## Mensajes de error del Centro de mando

**La vista seleccionada no está disponible. Seleccione una opción a continuación.** Este mensaje de error se muestra en cualquiera de los casos siguientes:

- Un administrador intenta supervisar una entidad organizativa para la que no tiene autorización.
- Un administrador intenta supervisar una entidad organizativa que ya no existe.



**Nota:** El Centro de mando recuerda la última vista usada por el administrador. Este mensaje de error se muestra si la autorización de la entidad organizativa en cuestión ha sido revocada o la entidad organizativa ha sido eliminada desde la última vez que usó o actualizó el Centro de mando.

---

**Se ha denegado la autorización para esta solicitud.**

Este mensaje de error se muestra en cualquiera de los casos siguientes:

- Un administrador intenta actualizar el Centro de mando pero ya ha cerrado la sesión de su cuenta de LogMeIn Rescue.



**Nota:** Por ejemplo, un administrador está trabajando en el Centro de mando de Rescue y también se encuentra conectado al Centro de administración de Rescue al mismo tiempo. Si cierra sesión en el Centro de administración o caduca el tiempo de conexión de su cuenta de Rescue, en el Centro de mando se mostrará este error.

- Un administrador intenta actualizar el Centro de mando pero su derecho de acceso al Centro de mando se ha revocado.



---

# Gestión de ordenadores desatendidos

## Acerca del acceso desatendido

El acceso desatendido permite al técnico conectarse a un ordenador remoto sin presencia del usuario.

Los técnicos necesitan a menudo más de una sesión de Rescue para resolver una incidencia; el trabajo puede resultar demasiado complicado o el cliente puede necesitar su ordenador. El técnico o el cliente podrían teóricamente acordar una hora para una segunda sesión, pero para el técnico es más práctico continuar el trabajo más tarde (en un momento más conveniente para los dos), incluso si el cliente no está presente.

Los administradores de Rescue utilizan el Centro de administración para asignar ordenadores desatendidos a grupos o técnicos, o para deshabilitar el acceso desatendido.

Consulte la [Guía del usuario de la Consola de técnico](#) para obtener instrucciones paso a paso sobre cómo habilitar el acceso desatendido.

## Asignación o eliminación de ordenadores desatendidos

Utilice la ficha Ordenadores para gestionar los ordenadores desatendidos a los que puede acceder una unidad de organización.

Se agrega un ordenador a la organización de Rescue cada vez que un cliente concede acceso desatendido a un técnico.

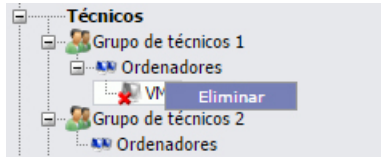
Cada ordenador recibe el nombre introducido en el campo **Nombre** de la sesión en la que se habilitó el acceso desatendido.

1. Seleccione el directorio raíz de **técnicos** o un **grupo de técnicos** en el Árbol de la organización.
2. Seleccione la ficha **Ordenadores**.  
Se mostrará una lista de todos los ordenadores con acceso desatendido de la unidad seleccionada.
3. Seleccione ordenadores y elija una acción:
  - Utilice **Copiar...** para asignar los ordenadores seleccionados a un grupo de técnicos o un Grupo de ordenadores adicional mientras mantiene las asignaciones actuales.
  - Utilice **Mover...** para asignar los ordenadores seleccionados a un grupo de técnicos o un Grupo de ordenadores diferente.
  - Haga clic en **Eliminar** para quitar las asignaciones seleccionadas. Las demás asignaciones seguirán siendo válidas.
  - Para revocar el acceso desatendido en un ordenador determinado, seleccione todas las asignaciones y haga clic en **Eliminar**.
4. Confirme la operación.  
La nueva asignación se muestra en el Árbol de la organización y en la ficha Ordenadores.

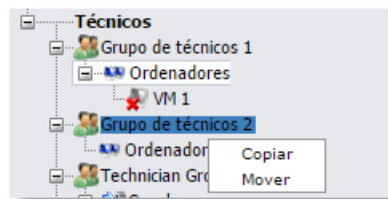
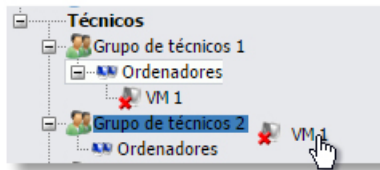
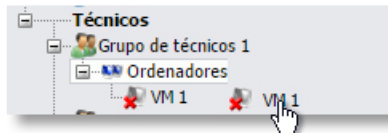


**Sugerencia:** Haga clic con el botón derecho en un elemento para eliminar una asignación individual.

Para crear un grupo de ordenadores, haga clic con el botón derecho en un **grupo de técnicos** y seleccione **Crear grupos de ordenadores**.



Utilice la función arrastrar y colocar para asignar ordenadores concretos a grupos de técnicos, grupos de ordenadores o técnicos.



## Definición de un método de autenticación para el acceso desatendido

Debe decidir la forma en que los técnicos deberán autenticarse al acceder a un ordenador desatendido.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Acceso desatendido**, elija la opción **El técnico introduce las credenciales de administrador al inicio de cada sesión**:
  - Borre esta opción para permitir que los técnicos utilicen las credenciales del cliente para autenticarse al acceder a un ordenador desatendido. Esta es la configuración predeterminada.



**Importante:** La duración del acceso desatendido está limitada a dos semanas si los técnicos se autentican con las credenciales del cliente.

- Seleccione esta opción para obligar al técnico a introducir credenciales administrativas válidas al inicio de todas las sesiones desatendidas.
4. Guarde los cambios realizados.


---

## Control de estado de los técnicos

### Cómo definir los controles del estado de los técnicos (sesiones máximas, ocupado, ausente y finalización de sesión automática)

Rescue ofrece una serie de configuraciones que ayudan a controlar el estado del técnico.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Consola de técnico**, seleccione una de las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>El técnico puede gestionar un máximo de X sesiones activas</b>	Defina el número máximo de sesiones simultáneas que desee que gestionen los técnicos. Cuando se alcance el número máximo, el técnico no podrá activar nuevas sesiones.   <b>Restricción:</b> El técnico solo puede gestionar las sesiones de Rescue Lens activas de una en una.
<b>El técnico pasa automáticamente a tener el estado Ocupado cuando está gestionando más de X sesiones activas</b>	Las sesiones no se pueden transferir a un técnico Ocupado, pero un técnico Ocupado puede ver todas las sesiones en su cola y responder a nuevas sesiones.
<b>El técnico pasa automáticamente al estado Ausente después de X minutos de inactividad</b>	Las sesiones no se pueden transferir a un técnico Ausente, pero un técnico Ausente puede ver todas las sesiones en su cola y responder a nuevas sesiones.
<b>El técnico cierra la sesión automáticamente después de X minutos de inactividad</b>	La inactividad se mide como el tiempo en que no se realiza ninguna acción en el navegador en el que se ejecuta la Consola de técnico. Determinados procesos en ejecución en la Consola de técnico evitarán el cierre de sesión automático. Algunos de estos procesos son: un control remoto abierto, uso compartido de pantallas, una sesión del gestor de archivos, una transferencia de archivo pendiente o un cuadro de diálogo de guardado abierto.

4. Guarde los cambios realizados.

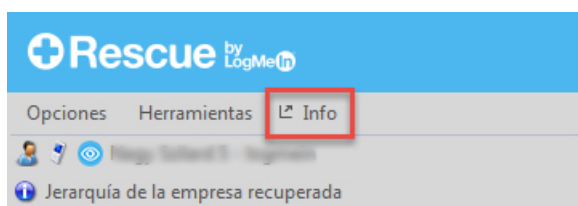
## Personalización de la consola de técnico

Consulte también:

- [ocultar las funciones deshabilitadas](#) en la página 18
- [Cómo configurar los métodos de conexión que tienen disponibles los técnicos](#) en la página 42
- [Configuración de campos personalizados](#) en la página 72

### Portal de contenido externo

Agregue un vínculo a cualquier fuente de información que pueda ayudar a los técnicos a realizar su trabajo, como una base de conocimientos, documentación u otro material de asistencia de utilidad. Los técnicos verán un vínculo agregado al menú en la esquina superior izquierda de la interfaz de la Consola de técnico.



**Figura 2: Ejemplo de vínculo de información personalizado**

1. En el **Árbol de la organización**, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Portales de contenido**, vaya a **Portal de contenido externo**.
4. Seleccione **Mostrar vínculo en el menú Consola de técnico** para activar la función.
5. Introduzca el **Nombre de vínculo** tal como desee que aparezca en la Consola de técnico.
6. En el cuadro **El vínculo abre una nueva ventana en**, introduzca la URL del sitio que desea que se abra al hacer clic en el enlace en la Consola de técnico.
7. Guarde los cambios realizados.

### Portal de contenido integrado

Los administradores pueden definir una URL que los técnicos podrán abrir en la Consola de técnico.

Esta función integra una ventana del navegador Internet Explorer en la Consola de técnico. La ventana puede configurarse para que muestre la URL que desee.

#### Cómo definir la URL del Portal de contenido integrado

La URL del Portal de contenido integrado se define para cada grupo de técnicos del Centro de administración.

**➡ Vía rápida: Ficha Ajustes > Portales de contenido > Portal de contenido integrado**

<b>Se abre con la sesión</b>	El vínculo indicado se abre cuando una sesión pasa a estado activo.
<b>Se abre al ejecutarse</b>	El vínculo indicado se abre al ejecutar la Consola de técnico, y permanece abierto mientras exista una sesión.

Además, también puede publicar datos de la sesión en la URL anexando los siguientes parámetros:

- `{field0}` Nombre del cliente
- `{field1}` Campo personalizado 1
- `{field2}` Campo personalizado 2
- `{field3}` Campo personalizado 3
- `{field4}` Campo personalizado 4
- `{field5}` Campo personalizado 5
- `{platform}` Plataforma
- `{sessionid}` ID de la sesión
- `{techid}` ID del técnico
- `{techdescr}` Descripción técnica
- `{techemail}` E-mail del técnico
- `{techname}` Nombre del técnico
- `{techssoid}` ID de inicio de sesión único del técnico
- Ejemplo: `http://miurl.com/{idtecnico}`

## Cómo gestionar respuestas y URL predefinidas

Un administrador con licencia de técnico puede crear un conjunto de respuestas y URL estándar y luego exportarlas a un archivo XML. Los técnicos de la organización de los administradores podrán luego importar las respuestas y URL a sus propias Consolas de técnico.

### Crear respuestas y URL predefinidas

1. Inicie sesión en la Consola de técnico de Rescue.



**Restricción:** Solo los administradores que tengan una licencia de técnico pueden acceder a la Consola de técnico.

2. Desde el menú **Herramientas**, seleccione **Gestionar respuestas predefinidas**.  
La ficha Gestionar respuestas predefinidas aparece en el espacio de trabajo de la Consola de técnico.
3. En la ficha Respuestas predefinidas o URL predefinidas, haga clic en **Agregar nuevo**.  
Aparece el formulario Agregar nueva respuesta predefinida.
4. Proporcione un **Nombre** breve para la respuesta o URL.
5. Escriba el texto de la respuesta o la URL en el cuadro **Contenido**.  
Todo el contenido es sólo texto. No dispone de opciones de formato.



**Nota:** también puede introducir una dirección FTP.

6. Haga clic en **Guardar**.

---

## Exportar un conjunto de respuestas y URL predefinidas

1. Inicie sesión en la Consola de técnico de Rescue.



**Restricción:** Solo los administradores que tengan una licencia de técnico pueden acceder a la Consola de técnico.

2. Desde el menú **Herramientas**, seleccione **Gestionar respuestas predefinidas**. La ficha Gestionar respuestas predefinidas aparece en el espacio de trabajo de la Consola de técnico.
3. En la ficha Gestionar respuestas predefinidas, haga clic en la ficha **Importar/Exportar**.
4. Haga clic en **Exportar**. El cuadro de diálogo **Guardar como** aparece con `replies.xml` en el campo **Nombre de archivo**.
5. Elija una ubicación donde quiera guardar `replies.xml`. Debe elegir una ubicación a la que puedan acceder los demás miembros de su organización.



**Recordar:** Los archivos guardados y exportados durante una sesión están disponibles en `Usuarios/[nombre del usuario]/Librería/Application Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/My Documents`

6. Haga clic en **Guardar**. Sus respuestas y URL se guardan en un archivo XML.

## Compartir un conjunto de respuestas y URL predefinidas

Comparta el archivo xml con sus técnicos para que puedan empezar a utilizar su conjunto de respuestas y URL predefinidas al seguir el procedimiento indicado a continuación.



**Sugerencia:** Puede enviar el archivo xml como adjunto en un e-mail, o compartir la URL de la ubicación en la que se ha almacenado el archivo xml. Asegúrese de que los técnicos puedan acceder a la ubicación.

1. Inicie sesión en la Consola de técnico de Rescue.
2. Desde el menú **Herramientas**, seleccione **Gestionar respuestas predefinidas**. La ficha Gestionar respuestas predefinidas aparece en el espacio de trabajo de la Consola de técnico.
3. En la ficha Gestionar respuestas predefinidas, haga clic en la ficha **Importar/Exportar**.
4. Haga clic en **Importar**. Aparece el cuadro de diálogo **Abrir**.
5. Ubique el archivo xml y haga clic en **Abrir**. Las respuestas se añaden a su lista de respuestas predefinidas.

# Configuración de campos personalizados

## Cómo nombrar campos personalizados

Los campos personalizados permiten recopilar información sobre clientes y sesiones. Defina el nombre de los campos tal y como aparecerán en los informes y en la Consola de técnico.

1. Seleccione la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Campos personalizados**, defina los nombres de los distintos campos.

Opción	Descripción
<b>Nombre para campo Nombre</b>	Este campo se utiliza como identificador de sesión principal. Puede que algunas organizaciones deseen utilizar un número de empleado o un código de ID en lugar de un nombre determinado.
<b>Nombre para campo personalizado</b>	Se trata de otros identificadores de sesión. Los técnicos pueden agregar estos campos como columnas en sus listas de sesiones. Los técnicos que cuenten con permiso para utilizar la opción Edición de líneas en la cola podrán editar los valores introducidos en estos campos durante una sesión.

3. Haga clic en **Guardar cambios**.

Los valores de los campos los introduce el cliente en las sesiones de canal y el técnico en las sesiones privadas.

Canal Nombre para campo personalizado ▾ Nombre para campo personalizado

Crear nueva sesión

Nombre para campo nombre (opcional)

Nombre para campo personalizado 1 (opcional)

Nombre para campo personalizado 2 (opcional)

Método de conexión

Código PIN E-mail Vínculo SMS

Figura 3: Campos personalizados tal como se ven en la Consola de técnico



**Nota:** Para cambiar el nombre de los campos personalizados que se utilizan en un formulario de canal, edite el código de **Formularios personalizados de soporte en directo** al integrarlos en su sitio web. Consulte [Cómo hacer que un canal esté disponible para su uso](#) en la página 26.





**Recordar:** El idioma predeterminado que utiliza el árbol de la organización del Centro de administración, los nombres de canal y los campos personalizados de la ficha Configuración global se definen según el idioma utilizado en el momento en que se registró para obtener una cuenta de LogMeIn Rescue. Esta función evita que se realicen cambios no deseados en los nombres de la entidad del Árbol de la organización y en los Campos personalizados.

## Cómo habilitar campos personalizados para sesiones privadas

Los campos personalizados aparecen en el cuadro de diálogo Crear nueva sesión de la Consola de técnico. Los técnicos los ven mientras crean una nueva sesión.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Campo personalizado (sesiones privadas)**, seleccione una de las siguientes opciones:
  - Seleccione **Habilitado** para activar un campo personalizado. Aparecerá en el cuadro de diálogo Crear nueva sesión
  - Seleccione **Obligatorio** para cada campo que deba rellenar el técnico para poder generar una nueva sesión.
  - Seleccione **Abrir texto** si desea que los técnicos puedan introducir cualquier texto en el cuadro de texto del campo (hasta 64 caracteres).
  - Seleccione **Lista desplegable** para agregar una lista desplegable y opciones a un campo.
4. Guarde los cambios realizados.

---

# Configuración de los valores predeterminados de control remoto

## Cómo configurar la grabación de pantalla

Defina cómo y cuándo se graban las sesiones de visualización de escritorio y control remoto.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Grabación de pantalla**, seleccione una de las siguientes opciones:

Opción	Descripción
<b>Grabación forzada de pantalla</b>	Seleccione esta opción para grabar todas las sesiones de visualización de escritorio y de control remoto de los miembros del grupo de técnicos seleccionado.
<b>Permitir el control remoto cuando no se pueda guardar la grabación de pantalla</b>	Seleccione esta opción si desea que los técnicos puedan ejecutar sesiones de control remoto aunque no se pueda guardar la grabación de la sesión. Si deshabilita esta opción, los técnicos sólo pueden iniciar el control remoto si se puede guardar una grabación en el ordenador del técnico. Además, el control remoto terminará si se produce un error durante la grabación de pantalla.
<b>Ubicación de grabación de pantalla</b>	Especifique una ubicación central para guardar las sesiones grabadas. Puede guardar grabaciones de sesiones de manera local, en una ubicación de red o en un servidor FTP, HTTP o HTTPS.

Ejemplos:

- Red: \\ordenador\rutadirectorio. Por ejemplo, \\asistencia\grabaciones
- Local: C:\grabaciones
- Servidor externo:

```
<esquema>://<usuario>:<contraseña>@<dominio>:  
<puerto><ruta><extra>
```

donde <esquema> equivale a ftp, http y https. Por ejemplo, ftp://usuario:contraseña@empresa.org:21/grabaciones



**Restricción:** Aquellos técnicos que trabajen con la Consola de técnico para Mac no podrán cargar grabaciones de pantalla a un servidor HTTP o HTTPS.



**Sugerencia:** El nombre de usuario y la contraseña en la URL solo resultan necesarios cuando el host o el proxy requiere autenticación. Si no se incluyen en la URL las credenciales, la Consola de técnico

Opción	Descripción
	solicitará las credenciales. La inclusión de credenciales en la URL está autorizada, pero no recomendada.
<b>Carga diferida de grabaciones de pantalla</b>	Por defecto, las grabaciones de pantalla se cargan en tiempo real en la ubicación de grabaciones de pantalla, mientras tiene lugar la sesión. Este proceso funciona bien en un entorno de ancho de banda alto, pero podría provocar problemas de rendimiento si un técnico estuviera usando una conexión de ancho de banda bajo. Seleccione <b>Carga diferida de grabaciones de pantalla</b> para guardar temporalmente todas las grabaciones de pantalla en la unidad local del técnico y, a continuación, cargarlas en la ubicación de grabaciones de pantalla a medida que se libera ancho de banda. Si la Consola de técnico se cierra mientras se carga un archivo, el proceso de carga comienza de nuevo al reiniciar la Consola de técnico. Si selecciona FTP, HTTP o HTTPS como <b>ubicación de grabación de pantalla</b> , la carga diferida se habilita automáticamente, independientemente de su configuración.
<b>Formato de archivo</b>	Las sesiones grabadas se pueden guardar como archivos AVI o en formato RCREC. RCREC es un formato propiedad de LogMeIn que se debe convertir a AVI mediante el <a href="#">Convertor de AVI</a> de Rescue en un PC Windows. Cada opción de AVI proporciona un tamaño de archivo similar, con algunas variaciones en color y homogeneidad. Pruebe hasta encontrar la mejor opción para sus necesidades. El codificador de LogMeIn (RASC) está diseñado para ofrecer la más alta calidad general, pero es necesario el <a href="#">códec de LogMeIn</a> para reproducirse (solo disponible para Windows). Las personas que visualicen las grabaciones deben tener el códec correspondiente al tipo de AVI seleccionado.

4. Guarde los cambios realizados.

## Cómo definir el comportamiento de sincronización del portapapeles

Defina el modo en que desea que se comporte la sincronización del portapapeles durante el control remoto.

1. En el **Árbol de la organización**, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En la **Consola de técnico**, vaya a **Sincronización del portapapeles** y seleccione una de las siguientes opciones:
  - Seleccione **Utilizar portapapeles universal en todas las sesiones** para permitir que el portapapeles del técnico almacene elementos copiados de distintas sesiones.
  - Seleccione **Utilizar un portapapeles exclusivo para cada sesión** para garantizar que el material copiado durante cualquier sesión pueda pegarse en el ordenador del técnico, pero nunca en el de otro cliente.
4. Guarde los cambios realizados.

---

## Cómo deshabilitar el fondo de pantalla en sesiones remotas

Haga que el fondo de pantalla del escritorio del cliente y todos los efectos de la interfaz del usuario estén deshabilitados durante el control remoto. Los efectos de la interfaz del usuario incluyen efectos de transición (desvanecimiento, desplazamiento), sombras en los menús y efectos de deslizamiento al arrastrar ventanas.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En la **Consola de técnico**, seleccione **Deshabilitar fondo de pantalla y efectos visuales**.
4. Guarde los cambios realizados.

Se desactivará el cuadro **Deshabilitar fondo de pantalla y efectos visuales** en la Consola de técnico. Se desactivarán el fondo de pantalla y los efectos en las sesiones de control remoto.


---

# Configuración de encuestas

## Cómo configurar la encuesta al técnico

Los administradores pueden personalizar y activar una encuesta para que el técnico la rellene al finalizar la sesión.

1. En el **Árbol de la organización**, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Encuesta al técnico**, seleccione las opciones que procedan:

Opción	Descripción
<b>Ninguna encuesta al técnico</b>	Elija <b>Ninguna encuesta al técnico</b> , si no desea que los técnicos completen una encuesta al final de la sesión.
<b>Utilizar encuesta al técnico de Rescue</b>	Elija <b>Utilizar encuesta al técnico de Rescue</b> para recopilar respuestas mediante una interfaz de encuesta de Rescue estándar. El formulario puede incluir un máximo de 10 preguntas, cada una con 5 respuestas predefinidas, o un formulario libre con respuestas indefinidas. Los técnicos verán la encuesta al finalizar la sesión. Los resultados de la encuesta aparecen en el informe de encuestas al técnico que se genera en la ficha Informes.
<b>Utilizar encuesta al técnico autohospedada</b>	Elija <b>Utilizar encuesta al técnico autohospedada</b> para redireccionar a los técnicos a una encuesta autohospedada o a una herramienta para encuestas de otro proveedor. Introduzca la URL de su encuesta en el campo URL. Al finalizar la sesión, se dirigirá a los técnicos al sitio especificado. En este caso, los datos de la encuesta no aparecen en el informe de encuestas al técnico, sino que se utiliza el mecanismo nativo del sitio de encuestas autohospedado o de otro proveedor.
<b>Agregar detalles de sesión de Rescue adicionales para esta URL</b>	<p>Si utiliza una encuesta autohospedada o de otro proveedor, seleccione <b>Agregar detalles de sesión de Rescue adicionales para esta URL</b> para enviar el valor de ID de sesión y los campos personalizados a la encuesta. La URL de la encuesta incluirá los siguientes datos:</p> <pre>RescueSessionID=xxxxxxxx&amp;CField0=xxxxx&amp;CField1=xxxxx &amp;CField2=xxxxx&amp;CField3=xxxxx&amp;CField4=xxxxx&amp;CField5=xxxxx</pre> <p>Estos parámetros se pueden utilizar, por ejemplo, para asignar un informe de Rescue a un informe externo. La encuesta debe estar codificada para aceptar estos parámetros en una solicitud GET.</p> <p> <b>Nota:</b> CField0, CField1, etc. hacen referencia a <b>Nombre para campo Nombre</b> y otros campos personalizados definidos en la ficha Ajustes globales. Los valores reales que pasan a la encuesta se introducen al generar la sesión.</p>

4. Haga clic en el botón **Editar** junto a una pregunta.

Se activa el cuadro **Escriba su pregunta aquí**.

5. Escriba su pregunta.
6. Seleccione el tipo de pregunta:
  - respuesta libre
  - lista desplegable
7. Seleccione **obligatorio** para forzar a los técnicos a responder a la pregunta.
8. Seleccione **habilitar** para activar la pregunta.  
Esta pregunta se incluirá en la encuesta.
9. Haga clic en **Aplicar** cuando esté satisfecho con la pregunta.
10. Añada más preguntas según sea necesario.
11. Guarde los cambios realizados.



**Sugerencia:** Para ver los resultados de la encuesta, vaya a la ficha **Informes** y genere un informe de **Encuesta al técnico**.


## Cómo configurar la encuesta de cliente

Los administradores pueden personalizar y activar una encuesta para que el cliente la rellene al finalizar la sesión.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **canal** o **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Encuesta al cliente**, seleccione las opciones que procedan:

Opción	Descripción
<b>Sin encuesta de cliente</b>	Elija <b>Ninguna encuesta de cliente</b> , si no desea que los clientes completen una encuesta al final de la sesión.
<b>Utilizar encuesta a los clientes de Rescue</b>	Elija <b>Utilizar Rescue encuesta de cliente</b> para recopilar respuestas mediante una interfaz de encuesta de Rescue estándar. El formulario puede incluir un máximo de 10 preguntas, cada una con 5 respuestas predefinidas, o un formulario libre con respuestas indefinidas. Los clientes verán la encuesta al finalizar la sesión. Los resultados de la encuesta aparecen en el informe de encuestas a los clientes que se genera en la ficha Informes.
<b>Utilizar encuesta al cliente propia</b>	Elija <b>Utilizar encuesta de cliente propia</b> para redireccionar a los clientes a una encuesta autohospedada o a una herramienta para encuestas de otro proveedor. Introduzca la URL de su encuesta en el campo URL. Al finalizar la sesión, se dirigirá a los clientes al sitio especificado. En este caso, los datos de la encuesta no aparecen en el informe de encuestas a los clientes, sino que utiliza el mecanismo nativo del sitio de encuestas autohospedado o de otro proveedor.
<b>Agregar detalles de sesión de Rescue adicionales</b>	Si utiliza una encuesta autohospedada o de otro proveedor, seleccione <b>Agregar detalles de sesión de Rescue adicionales para esta URL</b> para enviar el valor de ID de sesión y los campos personalizados a la encuesta. La URL de la encuesta incluirá los siguientes datos: <code>RescueSessionID=xxxxxxx&amp;CField0=xxxxx&amp;CField1=xxxxx&amp;CField2=xxxxx&amp;CField3=xxxxx&amp;CField4=xxxxx&amp;CField5=xxxxx</code>

---

Opción	Descripción
<b>para esta URL</b>	Estos parámetros se pueden utilizar, por ejemplo, para asignar un informe de Rescue a un informe externo. La encuesta debe estar codificada para aceptar estos parámetros en una solicitud GET.   <b>Nota:</b> CField0, CField1, etc. hacen referencia a <b>Nombre para campo Nombre</b> y otros campos personalizados definidos en la ficha Ajustes globales. Los valores reales que pasan a la encuesta se introducen al generar la sesión.

---

4. Haga clic en **Habilitar** y, a continuación, en **Editar** para activar y editar preguntas.
5. Guarde los cambios realizados.



**Sugerencia:** Para ver los resultados de la encuesta, vaya a la ficha **Informes** y genere un informe **Encuesta de cliente**.

---

## Configuración de Instant Chat

Puede configurar Instant Chat como modo de ejecución predeterminado para todas las sesiones de PC y Mac. Consulte [Cómo definir el applet predeterminado \(estándar o Instant Chat\)](#) en la página 29.



**Sugerencia:** Consulte [LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide](#) (Guía de personalización e integración de LogMeIn Rescue, sólo en inglés) para obtener información más detallada de Instant Chat, incluidos consejos de implementación y una guía de procedimientos para su personalización.



---

# Configuración de la función Calling Card

## Acerca del método de conexión de la función Calling Card

La función Calling Card de LogMeIn Rescue permite las conexiones tanto por canal como privadas.

Cuando los clientes necesitan asistencia, simplemente hacen clic en el icono de la función Calling Card para abrir el applet “Calling Card” con su marca.

A diferencia de otros métodos de conexión, la función Calling Card debe instalarse en el ordenador del cliente antes de poder usarla. Existe algo similar a un acceso directo desde el escritorio o un icono de inicio rápido, sobre el cual el cliente hace clic para iniciar el applet “Calling Card” preinstalado.

La función Calling Card se puede descargar como instalador MSI desde su sitio web, o los técnicos lo pueden desplegar en modo silencioso durante la primera sesión de Rescue con el cliente, usando la Consola de técnico.

La apariencia de la función Calling Card se puede personalizar, incluso el texto, los logotipos, las imágenes y las combinaciones de color. Si desea obtener información sobre las opciones de personalización avanzadas de Calling Card, consulte la [Customization and Integration Guide](#) (Guía de personalización e integración).



**Importante:** la función Calling Card no está disponible si el cliente utiliza un Mac.

### Descripción del proceso: Calling Card

- Un administrador de Rescue genera instaladores de la función Calling Card para canales en el Centro de administración
- Un administrador de Rescue permite el despliegue de la función Calling Card a los grupo de técnicos
- Un administrador de Rescue asocia los instaladores de la función Calling Card a los grupos de técnicos
- Opcional: Los administradores de Rescue pueden personalizar la apariencia de la función Calling Card
- Los clientes descargan la aplicación Calling Card o los técnicos la despliegan a través de la Consola de técnico
- Un cliente abre la función Calling Card y se conecta con su organización usando un PIN que proporcionó un técnico específico o a través del canal asociado con la función Calling Card.
- La sesión de asistencia se asigna al técnico individual que proporcionó el PIN, o a la cola de canal de los grupos de técnicos asociados al canal
- El técnico individual o cualquier técnico conectado perteneciente a un grupo de técnicos asignado puede activar la sesión de asistencia

### Ventajas de la conexión mediante la función Calling Card

- Una vez instalada la función Calling Card, ofrece una conexión fácil, con un clic y sin descargas
- La marca personalizada le permite ampliar su apariencia empresarial directamente en el escritorio del cliente
- El diseño puede cambiar de modo dinámico, por ejemplo para anunciar ofertas especiales o mensajes de marketing
- Cada Calling Card está vinculada a un canal

---

Puntos a tener en cuenta:

- Los clientes podrán intentar conectarse durante las 24 horas del día, por lo que los administradores de Rescue deben usar la configuración "Ningún técnico disponible" para encargarse de las conexiones realizadas fuera del horario comercial
- Cuando los clientes envíen solicitudes para iniciar sesiones, los administradores de Rescue deben usar el canal dinámico y el reenrutamiento de equipos para controlar el tráfico durante las horas punta
- Es posible que se necesite un programador web y/o recursos de diseño gráfico para la personalización e integración

## Configuración de Calling Card, tarea uno: generar una Calling Card

La primera tarea del proceso para configurar una Calling Card es generar un instalador de Calling Card para un canal.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el canal para el que desea generar la función Calling Card.
2. Seleccione la ficha **Canales** y desplácese a la sección llamada **Generar Calling Card para este canal**.
3. Proporcione un nombre significativo para la función Calling Card en el cuadro **Nombre del instalador**.



**Sugerencia:** en grandes organizaciones con muchos instaladores de Calling Card, utilice siempre un nombre de instalador significativo para identificar correctamente los distintos instaladores.

4. Haga clic en **Generar**.
5. Ejecute el archivo .msi para instalarlo en el ordenador local o guárdelo en una carpeta del ordenador local o en una red para distribuirlo de forma manual posteriormente.

Podrá ver los detalles de Calling Card en la ficha **Canales**, en la sección **Generar Calling Card para este canal**.

Cada instalador de Calling Card que genere tendrá un ID único de referencia. Este ID de referencia se rastrea cuando se inicia una nueva sesión de Rescue con la aplicación Calling Card y aparecerá en todos los informes de sesión.

### Uso de varios instaladores

Cada instalador está vinculado a un canal particular. Sin embargo, los administradores pueden rastrear sesiones basadas en distintos instaladores generando múltiples instaladores para el mismo canal.

Esta es una práctica muy útil si, por ejemplo, tiene dos grupos de técnicos y desea calcular cuántas sesiones se inician desde el instalador de cada grupo. Los dos grupos de técnicos tendrán dos ID de referencia distintos para su Calling Card. Ambos grupos empezarán después a desplegar "calling cards" y usted podrá comprobar cuántas sesiones se han originado a partir de cada despliegue.

Del mismo modo, puede desear utilizar dos páginas de sitios web de destino para los instaladores. Mediante el uso de ID de referencia independientes, puede rastrear el que se utiliza más a menudo según el número de sesiones iniciadas.

---

## Configuración de Calling Card, tarea dos: otorgar a un grupo de técnicos permisos para implementar la Calling Card

La segunda tarea en el proceso de activación de una función Calling Card es otorgar permiso a un técnico para que pueda desplegarla.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Organización**.
3. En **Permisos**, seleccione **Desplegar la Rescue Calling Card**.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.

## Configuración de Calling Card, tarea tres: aplicar un instalador de Calling Card a un grupo de técnicos

La tercera tarea del proceso de activación de una función Calling Card es aplicarla a un grupo de técnicos.

1. En la ficha **Canales** de la sección **Generar Calling Card para este canal**, copie el **ID de referencia** de la función Calling Card que desee aplicar.
2. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
3. Seleccione la ficha **Organización**.
4. Desplácese hasta la sección Aplicar Calling Card e introduzca el ID de referencia en el campo **ID de referencia del instalador**.
5. Haga clic en **Guardar cambios**.


Cualquier técnico del grupo de técnicos podrá desplegar la función Calling Card a través de la Consola de técnico.

## Configuración de Calling Card, tarea cuatro: personalizar el applet Calling Card

Un administrador principal puede personalizar la apariencia y el contenido de la Calling Card en la ficha Calling Card.

1. Seleccione la ficha **Calling Card**.
2. Edite las siguientes opciones, según sea necesario:

Opción	Descripción
<b>Nombre de la aplicación</b>	Nombre que recibirá el applet en el dispositivo del usuario. Elija un nombre que sus clientes puedan identificar fácilmente con su empresa.
<b>Color de la barra de menús, color de texto</b>	Estos ajustes determinan los colores de la barra de menús y del texto que aparece en la barra. Asegúrese de que estos dos colores contrastan entre sí para que el texto sea fácil de leer.

Opción	Descripción
<b>Borde</b>	Defina el color y la anchura del borde en píxeles.
<b>Pie</b>	Defina el color y la altura del pie en píxeles.
<b>Archivo de icono</b>	Icono en el que hará clic el cliente para abrir la función Calling Card. El tamaño máximo de archivo es de 50 kilobytes. El formato de archivo debe ser .ico.
<b>Logotipo</b>	El logotipo que se muestra en la esquina superior derecha de la Calling Card una vez que se ha establecido la conexión con el técnico. Descargue la plantilla para ver una muestra que cumple con todos los requisitos de formato.
<b>Imagen de encabezado</b>	La imagen de encabezado que aparecerá en la parte superior de la función Calling Card. El tamaño máximo de archivo es de 100 kilobytes. El formato de archivo debe ser .bmp, .png, o .jpg.
<b>Fondo</b>	La imagen que aparecerá en el fondo de la función Calling Card. El tamaño máximo de archivo es de 100 kilobytes. El formato de archivo debe ser .bmp, .png, o .jpg.
<b>URL de ayuda</b>	Es posible que desee proporcionar instrucciones relacionadas con la función Calling Card a sus clientes. La URL de ayuda debe dirigir a estas instrucciones.
<b>Deshabilitar URL de ayuda</b>	Seleccione esta opción si no desea mostrar el elemento del menú Ayuda en la función Calling Card.
<b>Texto de pie y enlaces</b>	Existe un espacio en el pie de la función Calling Card para incluir hasta cinco hipervínculos a otros sitios web. Procure que el texto sea lo más breve posible, ya que el espacio de las líneas puede provocar problemas si utiliza los cinco vínculos o nombres de vínculos largos.
<b>Términos y condiciones</b>	Utilice los campos de términos y condiciones para definir un vínculo personalizado a los términos y condiciones de su organización o a cualquier otro texto legal.
<b>Texto antes de formulario</b>	Utilice estos campos para especificar hasta tres líneas de texto que aparecerán en la parte superior de la función Calling Card. Ejemplo: "Rellene todos los campos y haga clic en Conectar para ponerse en contacto con el técnico".
<b>Texto después de formulario</b>	Utilice este campo para especificar una línea de texto que aparecerá en la parte inferior del cuadro de diálogo Conectar con asistencia remota de Calling Card. Ejemplo: "Gracias."
<b>Campos personalizados</b>	<p>Seleccione los campos de entrada que desea incluir en la interfaz de la función Calling Card. Los nombres de los campos personalizados se definen en la ficha Ajustes globales.</p> <p> <b>Nota:</b> Seleccione <b>Mantener texto</b> para conservar los valores introducidos por el cliente. Esto quiere decir que la próxima vez que el cliente inicie la función Calling Card, se conservarán los valores introducidos anteriormente.</p>
<b>Líneas de código</b>	En la página de conexión del código, puede especificar hasta un máximo de tres líneas de texto con instrucciones para el usuario sobre cómo

Opción	Descripción
	cumplimentar el formulario correctamente. Ejemplo: "Introduzca el código de 6 dígitos que le ha proporcionado el técnico".
<b>Métodos de conexión admitidos</b>	La función Calling Card se puede utilizar para iniciar sesiones de canal, sesiones con código (privadas) o ambas.
<b>Método de conexión predeterminado</b>	Defina el método de conexión que se mostrará de forma predeterminada cuando se abra la función Calling Card. Si ambos métodos de conexión están activos, el cliente podrá cambiar de método mediante el menú Conectar de la función Calling Card.
<b>Validación del ID de la empresa</b>	<p>Seleccione esta opción para asegurarse de que la Calling Card acepta únicamente códigos creados por la misma organización de asistencia técnica que instaló la Calling Card.</p> <p>La opción <b>Validación del ID de la empresa</b> está seleccionada de forma predeterminada.</p>

3. Haga clic en **Guardar cambios**.



**Nota:** El nombre de su organización aparecerá en la función Calling Card tal como lo haya introducido en el campo **Organización** de la página **Mi cuenta > Modificar información de contacto**. El logotipo "Desarrollado por LogMeIn Rescue" no se puede personalizar.



**Sugerencia:** Después de realizar cambios, utilice el botón **Regenerar** de la ficha **Canal** para regenerar el instalador. Se utilizará el mismo ID de referencia. No tendrá que informar a sus clientes de la actualización, ya que la aplicación Calling Card se actualizará automáticamente cada vez que se inicie. La única excepción es si incluye el instalador en algún lugar de su página web para que lo descarguen sus clientes. Este instalador no se actualizará. Sin embargo, una vez descargado y ejecutado por sus clientes sí se actualizará automáticamente. Si el instalador original se elimina, utilice **Regenerar** para volver a instalar una copia idéntica del instalador en la unidad de disco duro local.

## Configuración de Calling Card, tarea cinco: despliegue de Calling Card en el ordenador de un cliente

Siga este procedimiento para instalar la Calling Card de Rescue en el ordenador de un cliente durante una sesión activa. Un técnico instala la Calling Card en el PC del cliente desde la Consola de técnico.

Requisitos:

- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para desplegar la función Calling Card.
- Un administrador de Rescue debe haber ya aplicado una Calling Card al grupo de técnicos del agente
- La sesión debe estar activa
- La función Calling Card no se puede desplegar en un Mac

1. Haga clic en la ficha **Calling Card**.



**Recordar:** Esta tarea se realiza en la Consola de técnico.

---

2. Seleccione una de las opciones siguientes:

- Seleccione **Abrir Calling Card inmediatamente después de la instalación** si quiere que la aplicación Calling Card se ejecute una vez que se haya instalado correctamente en el ordenador del cliente
- Seleccione **Abrir Calling Card cada vez que se inicie el dispositivo remoto** si quiere que la aplicación Calling Card se abra cada vez que se inicie el dispositivo de destino



**Sugerencia:** Los clientes pueden eliminar este ajuste en Configuración > ficha General de la Calling Card.

3. Haga clic en **Instalación de Calling Card**.



Se despliega y ejecuta el instalador de la función Calling Card. Es posible que el cliente reciba un aviso para otorgarle permiso para desplegar el instalador. De ser así, pida al cliente que acepte.

Una vez finalizada la instalación, el cliente podrá iniciar sesiones a través de la función Calling Card.

## Configuración de la colaboración de técnicos externos

### Controlar cómo colaboran sus técnicos con los técnicos externos

Defina si los miembros de un grupo de técnicos podrán invitar a técnicos externos y otras opciones.

Objetivo	Ajuste o ubicación en el Centro de administración
Defina si los miembros de un grupo de técnicos podrán invitar a técnicos externos	<b>Grupo de técnicos &gt; Ficha Organización &gt; Permisos &gt; Invitar a técnicos externos</b>
Defina si los miembros de un grupo de técnicos pueden invitar a cualquiera o solo a técnicos externos aprobados.	<b>Grupo de técnicos &gt; Ficha Organización &gt; Permisos &gt; Invitar a técnicos externos &gt; puede invitarse a cualquiera/solo a los aprobados</b>   <b>Sugerencia:</b> Para que un técnico externo o grupo de técnicos externos esté disponible únicamente para un técnico o grupo de técnicos determinado, arrastre el nombre al técnico o grupo de técnicos correspondiente en el árbol de la organización.   <b>Nota:</b> Los controles de IP establecidos en el Centro de administración no se aplican a los técnicos externos.
Controle la forma en la que los técnicos pueden invitar a técnicos externos a una sesión.	<b>Grupo de técnicos &gt; Ficha Ajustes &gt; Método de conexión para invitaciones al técnico externo.</b>  Para disponer de la máxima flexibilidad posible, seleccione todas las opciones. Si desea tener el máximo nivel de control posible, permita únicamente la invitación de técnicos externos mediante el envío de correo electrónico a través de los servidores de Rescue.  La configuración de la invitación afecta a las fichas que aparecen en el cuadro de diálogo <b>Invitación para el técnico externo</b> en <b>Método de conexión</b> .

### Configuración de permisos de técnicos externos

Defina qué pueden hacer los técnicos externos aprobados durante una sesión y realice muchas otras tareas.

### ¿Qué pueden hacer los técnicos externos aprobados durante una sesión?

Para cada grupo de técnicos externos aprobados, los administradores definen los permisos que puede asignar el técnico principal al técnico externo aprobado. El técnico principal puede activar y desactivar permisos al realizar la invitación y durante la sesión.

➡ **Vía rápida:** Grupo de técnicos externos > Ficha Organización > Permisos

### ¿Qué pueden hacer los técnicos externos no aprobados durante una sesión?

Para cada grupo de técnicos externos con permiso para invitar a técnicos externos, los administradores definen los permisos que puede asignar el técnico principal al técnico externo. El técnico principal puede activar y desactivar permisos al realizar la invitación y durante la sesión.

➡ **Vía rápida:** Grupo de técnicos > Ficha Organización > Permisos externos

### ¿Pueden establecerse permisos de sesión exclusivos para un único técnico externo?

El técnico principal puede activar y desactivar permisos al realizar la invitación y durante la sesión. Los permisos que tiene disponible el técnico principal se establecen en el Centro de administración.

## Seguridad e informes para la colaboración de técnicos externos

Siga estas directrices para tener el máximo control posible y responsabilidad al usar la colaboración de técnicos externos

Objetivo	Ajuste o ubicación en el Centro de administración
Solo permitir que los técnicos inviten a técnicos de una lista aprobada	Seleccione un grupo de técnicos y diríjase a <b>Ficha Organización &gt; Permisos &gt; Invitar a técnicos externos &gt; solo a los aprobados.</b>
Evitar que los técnicos externos utilicen funciones concretas	Seleccione un grupo de técnicos externos y diríjase a <b>Ficha Organización &gt; Permisos &gt; borre permisos.</b> Los permisos que se borren no estarán a disposición del técnico principal para que los otorgue al técnico externo.
Solo permitir a los técnicos enviar invitaciones a través del envío de correo electrónico desde los servidores de Rescue	Seleccione un grupo de técnicos y diríjase a <b>Ficha Ajustes &gt; Método de conexión para invitaciones al técnico externo &gt; E-mail &gt; Permitir correo electrónico a través de los servidores de Rescue.</b> Desactive el resto de opciones.
Comprobar informes de un grupo de técnicos externos o un técnico externo determinado	Seleccione un grupo de técnicos externos o un técnico externo y diríjase a <b>Informes &gt; Registro de conversación o Sesión.</b>
Comprobar informes de un grupo de técnicos externos o un técnico determinado	Seleccione un grupo de técnicos o un técnico y diríjase a <b>Informes &gt; Registro de conversación del técnico externo.</b>




---

# Configuración de la creación de scripts

## Scripts incrustados para Applet y Calling Card

Es posible configurar LogMeIn Rescue para que ejecute scripts incrustados a través de Customer Applet y Calling Card.

 **Vía rápida:** Para configurar los scripts integrados, diríjase a la ficha **Recursos** del Centro de administración.

### Requisitos

- El cliente debe utilizar un ordenador con Windows
- La sesión debe utilizar Customer Applet o Calling Card (no Applet móvil ni Instant Chat en el modo solo conversación)

### Cómo funciona

- Puede especificar un script de hasta 64 KB, con un archivo de recursos asociado de hasta 2 MB. Un archivo de recursos es cualquier archivo que utilice el script. Por ejemplo, si el script envía un archivo ZIP al cliente, el archivo ZIP es el archivo de recursos.
- Se trata de un ajuste a nivel de organización. Es decir, el script se transferirá durante cada sesión que utilice el Customer Applet o la Calling Card, a todos los Grupos de técnicos y a través de todos los canales de su organización.
- El script se transfiere cuando se descarga el Customer Applet o cuando se inicia la Calling Card.
- El script se ejecuta en función de sus preferencias:
  - Seleccione la opción **Ejecutar y reiniciar** para ejecutar el script tras reiniciar el ordenador del cliente.
  - Seleccione la opción **Ejecutar tras X minutos de desconexión** para ejecutar el script cada X minutos mientras la sesión permanezca desconectada (debido, por ejemplo, a un problema en la conexión de red).
  - Además, aquellos técnicos que se encuentren en un grupo que tenga el permiso **Ejecutar scripts incrustados** definido en el Centro de administración podrán ejecutar un script incrustado desde la ficha **Script** de la consola de técnico. El permiso **Ejecutar scripts incrustados** está desactivado de forma predeterminada.



**Sugerencia:** Podrá encontrar scripts de muestra en [Script Repository de la Comunidad de LogMeIn](#).

## Configurar script incrustado

## Scripts centralizados

### Cómo crear una nueva colección de scripts

Los administradores maestros pueden cargar y organizar scripts en un repositorio común y compartirlos con los técnicos.

1. En el Centro de administración, vaya a la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Scripts centralizados**, haga clic en **Gestionar scripts centralizados**. Aparece la ventana **Scripts centralizados**.
3. Haga clic en **Nueva colección**.
4. Asigne un nombre a la colección y haga clic en **Crear**. La colección se crea.
5. Añada scripts. Tiene dos opciones.
  - Primera opción: Añada un script nuevo haciendo clic en **Añadir script**. Rellene los campos y seleccione los archivos necesarios. Los campos con asterisco son obligatorios.
  - Segunda opción: Importe los desde la Consola de técnico o desde una colección diferente haciendo clic en **Importar XML**.
6. Guarde los cambios realizados.

### Cómo compartir una colección de scripts con un grupo de técnicos

Los administradores maestros y los administradores pueden proporcionar colecciones de scripts a cualquier grupo de técnicos o del árbol de su organización.

1. En el Centro de administración del árbol de la organización, seleccione el grupo de técnicos al que desee proporcionar la colección de scripts.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Scripts centralizados**, seleccione la colección de scripts que desee en el recuadro **Todas las colecciones** y haga clic en **<< Agregar**. El nombre de la colección de scripts aparecerá en el recuadro **Colecciones disponibles para este grupo**.



**Sugerencia:** ¿Desea añadir más colecciones de scripts? Repita este paso con cada colección de scripts que desee proporcionar a este grupo de técnicos.

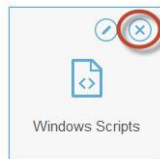
4. Haga clic en **Guardar cambios**.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para implementar scripts. Asegúrese de que el permiso **Despliegue de scripts** se encuentre habilitado en el Centro de administración, a nivel de grupo, en la ficha **Organización**.

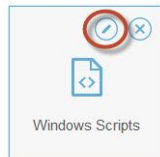
## Cómo modificar una colección de scripts

Los administradores maestros pueden modificar sus colecciones de scripts.

1. En el Centro de administración, vaya a la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Scripts centralizados**, haga clic en **Gestionar scripts centralizados**. Aparece la ventana **Scripts centralizados**.
3. Coloque el cursor del ratón sobre la colección de scripts que desee modificar. Puede realizar las siguientes modificaciones:
  - Para eliminar una colección, haga clic en el botón **Eliminar**.



- Para cambiar el nombre de una colección, haga clic en el botón **Cambiar nombre**.



- Para eliminar un script de la colección:
  1. En la Biblioteca de scripts, haga clic en la colección seleccionada. Se mostrará la lista de scripts correspondientes a la colección.
  2. Seleccione el script que desee eliminar y haga clic en el botón **Eliminar**.



## Cómo modificar un script de la colección

Los administradores maestros pueden modificar los scripts de sus colecciones de scripts.

1. En el Centro de administración, vaya a la ficha **Ajustes globales**.
2. En **Scripts centralizados**, haga clic en **Gestionar scripts centralizados**.

---

Aparece la ventana **Scripts centralizados**.

3. Seleccione la colección de scripts que desee modificar.  
Se mostrará una lista de los scripts correspondientes a la colección de scripts seleccionada.
4. Seleccione el script que desee modificar. Puede realizar las siguientes modificaciones:
  - Para modificar los datos relacionados con un script, selecciónelo y haga clic en el botón Editar.



- Para que un script se ejecute automáticamente al iniciar la sesión, seleccione un valor numérico en la lista desplegable **Inicio automático**. El valor real corresponde a la prioridad de ejecución del script después de comenzar la sesión, en relación a otros scripts con inicio automático de la colección. Por ejemplo, cuando se inicie una sesión de asistencia técnica, el script que tenga el valor 1 se ejecutará primero, el script que tenga el valor 2 se ejecutará en segundo lugar y, así, sucesivamente.

---

# Generación de informes

## Cómo generar un informe

Complete el siguiente procedimiento para generar un informe en el Centro de administración de LogMeIn Rescue.

1. En el Árbol de la organización, seleccione la unidad de organización para la que desea generar un informe.
2. Seleccione la ficha **Informes**.
3. Seleccione el tipo de informe que desea generar utilizando el cuadro desplegable **Área de informes**.
4. Para la mayoría de las áreas de informes debe seleccionar un **Tipo de lista**.
  - Seleccione **Listar todo** para ver información sobre sesiones o inicios de sesión específicos.
  - Seleccione **Resumen** para ver la información acumulada.
5. Especifique el periodo del informe (**Rango de fechas**) de uno de estos dos modos:
  - Seleccione un periodo de informe predefinido (hoy, ayer, etc.).
  - Seleccione una **Fecha de inicio** y una **Fecha de finalización** específicas.
6. Seleccione la **Zona horaria** que desee aplicar:
  - Seleccione **Local** para realizar siempre los informes en su zona horaria actual (en la que se encuentra al generar el informe)
  - Seleccione **UTC** para realizar siempre los informes en la zona horaria UTC (tiempo universal coordinado), que es efectivamente el mismo que Horario de Greenwich (GMT)
7. Seleccione un **Rango de hora diaria**.

Genera informes que cubren un periodo del día. Esta opción es útil para evaluar el rendimiento de cada turno.
8. Genere el informe.
  - Haga clic en **Obtener informe** para ver el informe en la ficha Informes del Centro de administración.
  - Haga clic en **Obtener informe de Excel (formato XML)** para ver o guardar el informe como una hoja de cálculo de Microsoft Excel en formato XML.
  - Haga clic en **Obtener informe de Excel (delimitado por tabuladores)** para ver o guardar el informe como una hoja de cálculo de Microsoft Excel en formato delimitado por tabuladores.

### Ejemplo de zona horaria

**Hora local.** Imagine que se encuentra en Nueva York y que desea generar un informe para un grupo de técnicos que se encuentran en San Francisco y París. Las horas de los sucesos se incluirán en horario local (Nueva York). Un suceso que aconteció a las 2:00:00 PM en San Francisco se registrará en el informe como

5:00:00 PM. Un suceso que aconteció a las 2:00:00 PM en París se registrará en el informe como 8:00:00 AM.

**UTC.** Imagine que desea realizar un informe para un grupo de técnicos que se encuentran en San Francisco y París. Independientemente de su ubicación, las horas de los sucesos se registrarán en UTC. Un suceso que aconteció a las 2:00:00 PM hora de San Francisco (UTC-8) se registrará en el informe como 10:00:00 PM. Un suceso que aconteció a las 2:00:00 PM en París (UTC+1) se registrará en el informe como 1:00:00 PM.

## Informe Encuesta de cliente (Listar todo)

Este informe devuelve los resultados de encuestas de clientes **independientes** enviadas como respuesta a las sesiones realizadas por miembros de la unidad seleccionada durante el periodo escogido.

Cada fila representa una encuesta enviada.

<b>Origen</b>	El nombre de cada canal o grupo de técnicos para el que se ha activado una Encuesta del cliente en la ficha <b>Configuración</b> > sección <b>Encuesta del cliente</b> . Se devuelve el valor <b>Técnicos</b> cuando se asigna una encuesta global a todos los técnicos de una organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Fecha</b>	Fecha y hora en la que el técnico cerró la sesión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global</b> > <b>Campos personalizados</b> > <b>Nombre para campo Nombre</b> . El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>[Columnas de encuesta]</b>	Estas columnas variables mostrarán las respuestas a las preguntas de la encuesta definidas en la ficha Ajustes en la sección Encuesta a clientes. Los valores numéricos se corresponden con los valores asignados cuando se definía el contenido de la encuesta ( <b>Ajustes</b> > <b>Encuesta al cliente</b> > <b>Editar</b> ). Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Nombre del técnico</b>	El nombre del técnico, tal y como se encuentra registrado en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de técnico</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Correo electrónico del técnico</b>	Dirección de correo electrónico del técnico. En el caso de los técnicos aprobados, el correo electrónico aparece en el campo <b>Correo electrónico</b> de la ficha <b>Organización</b> . Si el técnico no se encuentra registrado, el correo electrónico se registra durante el proceso de invitación. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.

---

## Informe Encuesta de cliente (Resumen)

Este informe devuelve los resultados de encuestas de clientes **acumuladas** enviadas como respuesta a las sesiones realizadas por miembros de la unidad seleccionada durante el periodo escogido.

Cada fila representa una unidad de organización.

<b>Origen</b>	El nombre de cada canal o grupo de técnicos para el que se ha activado una Encuesta del cliente en la ficha <b>Configuración</b> > sección <b>Encuesta del cliente</b> . Se devuelve el valor <b>Técnicos</b> cuando se asigna una encuesta global a todos los técnicos de una organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Número de encuestas</b>	El número total de encuestas recibidas. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Columnas de encuesta]</b>	Estas columnas variables mostrarán el número total de respuestas a las preguntas de la encuesta definidas en la ficha Ajustes en el apartado Encuesta al cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.

## Informe de emisión de encuesta de cliente (mostrar todo)

Este informe devuelve los resultados de encuestas de clientes **independientes** enviadas como respuesta a las sesiones realizadas por miembros de la unidad seleccionada durante el periodo escogido. También muestra si el técnico de apertura o de cierre emitió la encuesta del cliente.



**Importante:** Este informe está disponible exclusivamente si en el Centro de administración elige **Ajustes globales** > **Emisión de encuesta de cliente** > **Encuesta emitida por** > **Técnico de cierre**.

Cada fila representa una encuesta enviada.

<b>Origen</b>	El nombre de cada canal o grupo de técnicos para el que se ha activado una Encuesta del cliente en la ficha <b>Configuración</b> > sección <b>Encuesta del cliente</b> . Se devuelve el valor <b>Técnicos</b> cuando se asigna una encuesta global a todos los técnicos de una organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Fecha</b>	Fecha y hora en la que el técnico cerró la sesión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global</b> > <b>Campos personalizados</b> > <b>Nombre para campo Nombre</b> . El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Nombre del técnico</b>	El nombre del técnico, tal y como se encuentra registrado en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.

<b>ID de técnico</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Correo electrónico del técnico</b>	Dirección de correo electrónico del técnico. En el caso de los técnicos aprobados, el correo electrónico aparece en el campo <b>Correo electrónico</b> de la ficha <b>Organización</b> . Si el técnico no se encuentra registrado, el correo electrónico se registra durante el proceso de invitación. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Encuesta emitida por el técnico de cierre</b>	Muestra el técnico que emitió la encuesta de cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sí</b>: el técnico de cierre emitió la encuesta</li> <li>• <b>No</b>: el técnico de apertura emitió la encuesta</li> </ul>

## Informe de emisión de encuesta de cliente (resumen)

Este informe devuelve los resultados de encuestas de clientes **acumuladas** enviadas como respuesta a las sesiones realizadas por miembros de la unidad seleccionada durante el periodo escogido. También muestra si el técnico de apertura o de cierre emitió la encuesta del cliente.



**Importante:** Este informe está disponible exclusivamente si en el Centro de administración elige **Ajustes globales > Emisión de encuesta de cliente > Encuesta emitida por > Técnico de cierre.**

Cada fila representa una unidad de organización.

<b>Origen</b>	El nombre de cada canal o grupo de técnicos para el que se ha activado una Encuesta del cliente en la ficha <b>Configuración &gt; sección Encuesta del cliente</b> . Se devuelve el valor <b>Técnicos</b> cuando se asigna una encuesta global a todos los técnicos de una organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Número de encuestas</b>	El número total de encuestas recibidas. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Columnas de encuesta]</b>	Estas columnas variables mostrarán el número total de respuestas a las preguntas de la encuesta definidas en la ficha Ajustes en el apartado Encuesta al cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Encuesta emitida por el técnico de cierre</b>	Muestra el técnico que emitió la encuesta de cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sí</b>: el técnico de cierre emitió la encuesta</li> <li>• <b>No</b>: el técnico de apertura emitió la encuesta</li> </ul>

## Informe Rendimiento (Listar todo)

Este informe devuelve datos sobre el rendimiento **individual** de cada miembro de la unidad seleccionada durante el periodo escogido.

Cada fila representa un técnico.



<b>Nombre del técnico</b>	El nombre del técnico, tal y como se encuentra registrado en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de técnico</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Correo electrónico del técnico</b>	La dirección de correo del técnico tal como está registrada en el campo <b>E-mail</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Tiempo total conectado</b>	Por técnico, el tiempo total conectado a la Consola de técnico. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Número de sesiones</b>	Por técnico, el número de sesiones gestionadas. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Número de sesiones por hora</b>	Por técnico, el número de sesiones dividido por el tiempo total de conexión. Utilice este valor para evaluar cuántas sesiones puede gestionar un técnico por hora. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Velocidad de respuesta media</b>	Por técnico, el tiempo medio transcurrido entre el inicio del estado de espera y el inicio de sesión. Desde la perspectiva del cliente, esta es la cantidad de tiempo durante el que el cliente ve el mensaje Esperando al técnico. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Duración media</b>	Por técnico, la duración de sesión media. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de trabajo medio</b>	Tiempo de trabajo equivale al tiempo de utilización de la Consola de técnico durante una sesión. Se trata del tiempo empleado realmente en el uso de la funcionalidad de la Consola de técnico: (1) la sesión debe estar seleccionada, (2) con una conexión activa al applet, (3) con la Consola de técnico destacada y (4) sin que el estado del técnico sea Ausente. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Sesión más larga</b>	Por técnico, la duración de la sesión más larga. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo activo total</b>	Por técnico, el tiempo acumulado transcurrido en estado activo para todas las sesiones. El Tiempo activo se calcula desde la respuesta (estado activo) hasta el cierre (estado cerrado), excluyendo el tiempo en espera, el tiempo de transferencia, el tiempo de reinicio y el tiempo de reconexión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total de trabajo</b>	Tiempo de trabajo equivale al tiempo de utilización de la Consola de técnico durante una sesión. Se trata del tiempo empleado realmente en el uso de la funcionalidad de la Consola de técnico: (1) la sesión debe estar seleccionada, (2) con una conexión activa al applet, (3) con la Consola de técnico destacada y (4) sin que el estado del técnico sea Ausente. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

## Informe Rendimiento (Resumen)

Este informe devuelve datos sobre el rendimiento **colectivo** para todos los miembros de la unidad seleccionada durante el periodo escogido.

<b>Número de sesiones</b>	El número total de sesiones gestionadas. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total conectado</b>	El tiempo total conectado a la Consola de técnico. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Número de sesiones medio por hora</b>	El número medio de sesiones gestionadas por hora. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Velocidad de respuesta media</b>	El tiempo medio transcurrido entre el inicio del estado de espera hasta que se inicia el estado activo (cuando el técnico responde a la sesión). Desde la perspectiva del cliente, esta es la cantidad de tiempo durante el que el cliente ve el mensaje Esperando al técnico. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Duración de sesión media</b>	La duración media de las sesiones gestionadas por técnicos en la unidad seleccionada. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de trabajo medio</b>	Tiempo de trabajo equivale al tiempo de utilización de la Consola de técnico durante una sesión. Se trata del tiempo empleado realmente en el uso de la funcionalidad de la Consola de técnico: (1) la sesión debe estar seleccionada, (2) con una conexión activa al applet, (3) con la Consola de técnico destacada y (4) sin que el estado del técnico sea Ausente. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total de sesiones</b>	La duración total de las sesiones gestionadas por técnicos en la unidad seleccionada. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Sesión más larga</b>	La duración de la sesión más larga realizada durante el tiempo seleccionado por cualquier miembro de la sesión seleccionada. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo activo total</b>	El tiempo acumulado transcurrido en estado activo para todas las sesiones. El Tiempo activo se calcula desde la respuesta (estado activo) hasta el cierre (estado cerrado), excluyendo el tiempo en espera, el tiempo de transferencia, el tiempo de reinicio y el tiempo de reconexión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total de trabajo</b>	Tiempo de trabajo equivale al tiempo de utilización de la Consola de técnico durante una sesión. Se trata del tiempo empleado realmente en el uso de la funcionalidad de la Consola de técnico: (1) la sesión debe estar seleccionada, (2) con una conexión activa al applet, (3) con la Consola de técnico destacada y (4) sin que el estado del técnico sea Ausente. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

## Informe Inicio de sesión (Listar todo)

Este informe devuelve datos de cada inicio de sesión **único** ejecutado por un miembro de la unidad seleccionada durante el periodo de tiempo escogido.

Este informe se puede generar para cualquier unidad de organización.

Cada fila representa un suceso de inicio de sesión único.

<b>Fecha de inicio de sesión</b>	La fecha en la que se inicia sesión, basada en la zona horaria seleccionada. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Nombre</b>	El nombre del usuario, tal y como está registrado en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de usuario</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Email</b>	La dirección de correo del usuario de Rescue tal como está registrada en el campo <b>Correo electrónico</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Hora de inicio</b>	La hora exacta de inicio de sesión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Hora de finalización</b>	La hora exacta de finalización de sesión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total conectado</b>	Cantidad de tiempo conectado a LogMeln Rescue. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Dirección IP</b>	La dirección IP desde la cual se inició sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 15 caracteres.
<b>Tiempo ocupado</b>	Cantidad de tiempo en estado ocupado. Notificado para técnicos solamente. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo remoto</b>	Cantidad de tiempo en estado Ausente. Notificado para técnicos solamente. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de inactividad</b>	El Tiempo en reposo es el tiempo durante el que el técnico está conectado a la Consola de técnico pero sin sesiones. El Tiempo de reposo finaliza en el momento en que se introduce un estado en la sesión en la Consola de técnico. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

## Informe Inicio de sesión (Resumen)

Este informe devuelve datos de inicio de sesión **acumulados** para los miembros de la unidad seleccionada durante el periodo escogido.

Este informe se puede generar para cualquier unidad de organización.

Cada fila representa un miembro de la organización.

<b>Nombre</b>	El nombre del usuario de Rescue tal como está registrado en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de usuario</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Email</b>	La dirección de correo del usuario de Rescue tal como está registrada en el campo <b>Correo electrónico</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.

<b>Apodo</b>	El apodo del usuario de Rescue tal como está registrado en el campo <b>Apodo</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Grupo</b>	El nombre del grupo de administradores o grupo de técnicos a los que el usuario pertenecía en el momento del inicio de sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Usuario creado el</b>	La fecha en la que se agregó el usuario a la organización con un nombre y una dirección de correo electrónico válidos en la ficha Organización. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Número de conexiones</b>	El número de sucesos de inicio de sesión únicos registrados durante el periodo seleccionado. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo conectado medio</b>	Cantidad media de tiempo conectado a LogMeIn Rescue. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total conectado</b>	Cantidad total de tiempo conectado a LogMeIn Rescue. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total ocupado</b>	Cantidad total de tiempo en estado ocupado. Notificado para técnicos solamente. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total remoto</b>	Cantidad total de tiempo en estado remoto. Notificado para técnicos solamente. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo en reposo total</b>	El Tiempo en reposo es el tiempo durante el que el técnico está conectado a la Consola de técnico pero sin sesiones. El Tiempo de reposo finaliza en el momento en que se introduce un estado en la sesión en la Consola de técnico. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

## Informe Sesión (Listar todo)

Este informe muestra los datos para cada sesión **única** realizada por los miembros de la unidad seleccionada durante el periodo escogido.

Cada fila representa una sesión única.

<b>Hora de inicio</b>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado Activa. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Hora de finalización</b>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado Cerrada o Tiempo de espera agotado. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Hora de la última acción</b>	<p>Hora exacta de la acción que finalizó el estado del técnico "en acción". El técnico está en acción si se encuentra en una sesión y, para dicha sesión, la Consola de técnico y el applet tienen una conexión activa (es decir, los sockets entre la Consola de técnico y el applet se encuentran conectados). Todas las situaciones siguientes finalizan el estado "en acción" del técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El técnico cambia su estado a "Ausente".</li> <li>• El técnico pierde conexión con el cliente.</li> <li>• La ficha de la sesión deja de estar seleccionada, o la Consola de técnico pasa a segundo plano mientras no hay ninguna ventana independiente activa de la sesión.</li> </ul>

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La ventana independiente de la sesión deja de estar activa cuando se cancela la selección de la ficha de la sesión o la Consola de técnico está en segundo plano.</li> <li>• El técnico o el administrador finaliza, pone en espera o transfiere la sesión.</li> </ul> <p>Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.</p>
<b>Nombre del técnico</b>	El nombre del técnico, tal y como se encuentra registrado en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de técnico</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Correo electrónico del técnico</b>	La dirección de correo del técnico tal como está registrada en el campo <b>E-mail</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tipo de sesión</b>	La tecnología aplicada por parte del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 100 caracteres. Los posibles valores son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applet móvil</li> <li>• Calling Card</li> <li>• Chat instantáneo</li> <li>• Desatendido</li> <li>• Conectarse a LAN</li> <li>• Applet</li> </ul>
<b>Estado</b>	El estado final en el momento en que un técnico realizó la última acción. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres. Los posibles valores son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectando</li> <li>• En espera</li> <li>• Activo</li> <li>• Cerrado por cliente</li> <li>• Cerrado por técnico</li> <li>• Transfiriendo</li> <li>• Completada</li> <li>• Cerrado por cliente en espera</li> <li>• Tiempo excedido</li> <li>• Anulado: el técnico ha sido borrado o inhabilitado</li> <li>• Reiniciando</li> <li>• Conectando de nuevo...</li> <li>• En espera</li> <li>• Tiempo excedido: cerrado por técnico</li> <li>• Sin conexión</li> <li>• Desconectado</li> <li>• Reiniciado</li> <li>• Rechazado por el cliente</li> </ul>

<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo Nombre.</b> El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>[Campos personalizados]</b>	Los nombres de estas columnas se derivan de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo personalizado.</b> Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>ID de seguimiento</b>	Un campo personalizado utilizado para asignar las sesiones de Rescue a un sistema CRM o para otros fines administrativos personalizados. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 256 caracteres.
<b>IP de cliente</b>	La dirección IP del cliente. Si no se informa de ningún valor, probablemente su organización haya elegido no almacenar la información de la dirección IP del cliente ( <b>Ajustes globales &gt; No guardar la dirección IP del cliente</b> ). Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 15 caracteres.
<b>ID de dispositivo</b>	El ID de dispositivo del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Herramientas de incidentes utilizadas</b>	Esta columna hace una lista de las herramientas de la Consola de técnico utilizadas durante la sesión. Consulte la leyenda en la parte inferior del informe para descifrar las abreviaturas. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Resuelto/Sin resolver</b>	Esta columna ya no se utiliza de forma activa, aunque podría mostrar resultados a la hora de generar informes sobre sesiones que hayan tenido lugar antes de mayo de 2009 (Resuelto/Sin resolver, según haya informado el técnico). Tipo de datos: cadena.
<b>ID de canal</b>	El ID de canal del canal utilizado durante la sesión. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Nombre de canal</b>	El nombre del canal utilizado durante la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>Calling Card</b>	El nombre del instalador de Calling Card utilizado durante la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>Tiempo de conexión</b>	Desde el inicio de la descarga del programa hasta que la sesión aparece como En espera en una cola. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de espera</b>	Desde el inicio del estado de Espera hasta que la sesión comienza (estado activo). Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total</b>	La suma de Tiempo activo, Tiempo en espera, Tiempo de transferencia, Tiempo de reinicio y Tiempo de reconexión, excluyendo el tiempo de Conexión y el tiempo En Espera. No equivale a Tiempo total como se muestra en la lista de sesiones de la Consola de técnico. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo activo</b>	El tiempo total en que la sesión estuvo en estado activo. El Tiempo activo se calcula desde la respuesta (estado activo) hasta el cierre (estado cerrado), excluyendo el tiempo en espera, el tiempo de transferencia, el tiempo de reinicio y el tiempo de reconexión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

<b>Tiempo de trabajo</b>	Tiempo de trabajo equivale al tiempo de utilización de la Consola de técnico durante una sesión. Se trata del tiempo empleado realmente en el uso de la funcionalidad de la Consola de técnico: (1) la sesión debe estar seleccionada, (2) con una conexión activa al applet, (3) con la Consola de técnico destacada y (4) sin que el estado del técnico sea Ausente. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo en espera</b>	La cantidad de tiempo en espera. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de transferencia</b>	La cantidad de tiempo en estado de transferencia. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de reinicio</b>	La cantidad de tiempo en estado de reinicio. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de reconexión</b>	La cantidad de tiempo en estado de reconexión debido a un problema por parte del cliente. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Plataforma</b>	El sistema operativo del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 20 caracteres.
<b>Tipo de navegador</b>	El tipo de navegador en el que el cliente inició la sesión de Instant Chat. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: sin especificar.

## Informe Sesión (Resumen)

Este informe devuelve datos **acumulados** para todas las sesiones realizadas por los miembros de la unidad seleccionada durante el periodo escogido.

<b>Número de sesiones</b>	El número total de sesiones gestionadas. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo medio de sesión</b>	La duración media de las sesiones. El tiempo de sesión total dividido por el número de sesiones. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total de sesiones</b>	La duración acumulada de todas las sesiones. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo medio de respuesta</b>	El tiempo medio transcurrido entre el inicio del estado de espera y el inicio de sesión. Desde la perspectiva del cliente, esta es la cantidad de tiempo durante el que el cliente ve el mensaje Esperando al técnico. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total de respuesta</b>	Para todas las sesiones, el tiempo total transcurrido entre el inicio del estado de espera y el inicio de sesión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo activo medio</b>	El tiempo medio en estado activo. El Tiempo activo se calcula desde la respuesta (estado activo) hasta el cierre (estado cerrado), excluyendo el tiempo en espera, el tiempo de transferencia, el tiempo de reinicio y el tiempo de reconexión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

<b>Tiempo activo total</b>	Para todas las sesiones, el tiempo total en estado activo. El Tiempo activo se calcula desde la respuesta (estado activo) hasta el cierre (estado cerrado), excluyendo el tiempo en espera, el tiempo de transferencia, el tiempo de reinicio y el tiempo de reconexión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de trabajo medio</b>	Tiempo de trabajo equivale al tiempo de utilización de la Consola de técnico durante una sesión. Se trata del tiempo empleado realmente en el uso de la funcionalidad de la Consola de técnico: (1) la sesión debe estar seleccionada, (2) con una conexión activa al applet, (3) con la Consola de técnico destacada y (4) sin que el estado del técnico sea Ausente. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total de trabajo</b>	El tiempo de utilización total de la Consola de técnico durante todas las sesiones. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo en espera medio</b>	El tiempo medio en estado en espera. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total en espera</b>	Cantidad total de tiempo en estado en espera. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de transferencia medio</b>	El tiempo medio en estado de transferencia. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total de transferencia</b>	Cantidad total de tiempo en estado de transferencia. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de reinicio medio</b>	El tiempo medio en estado de reinicio. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total de reinicio</b>	El tiempo total en estado de reinicio. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de reconexión medio</b>	El tiempo medio en estado de reconexión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total de reconexión</b>	El tiempo total en estado de reconexión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de la sesión más larga</b>	La duración de la sesión única más larga. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Número de sesiones perdidas</b>	El número de sesiones que nunca se respondieron (es decir, sesiones que nunca llegaron a entrar en estado activo). Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.

## Informe de registro de conversación

Este informe recupera el registro de la conversación y las notas de la sesión para una única sesión realizada por un miembro de la unidad elegida durante el periodo seleccionado.

Cada fila representa una sesión única.

<b>Hora de inicio</b>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado Activa. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
-----------------------	--



<b>Hora de finalización</b>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado Cerrada o Tiempo de espera agotado. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total</b>	La suma de Tiempo activo, Tiempo en espera, Tiempo de transferencia, Tiempo de reinicio y Tiempo de reconexión, excluyendo el tiempo de Conexión y el tiempo En Espera. No equivale a Tiempo total como se muestra en la lista de sesiones de la Consola de técnico. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de cada canal o grupo de técnicos para el que se ha activado una Encuesta del cliente en la ficha <b>Configuración</b> > sección <b>Encuesta del cliente</b> . Se devuelve el valor <b>Técnicos</b> cuando se asigna una encuesta global a todos los técnicos de una organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Nombre del técnico</b>	El nombre del técnico, tal y como se encuentra registrado en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de técnico</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Correo electrónico del técnico</b>	Dirección de correo electrónico del técnico. En el caso de los técnicos aprobados, el correo electrónico aparece en el campo <b>Correo electrónico</b> de la ficha <b>Organización</b> . Si el técnico no se encuentra registrado, el correo electrónico se registra durante el proceso de invitación. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Registro de conversación</b>	Se muestra un icono si el registro de la conversación está disponible. Haga clic en el icono para ver el registro. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 2048 caracteres.
<b>Notas</b>	Se muestra un icono si las notas están disponibles. Haga clic en el icono para ver las notas. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 1024 caracteres.



**Nota:** En las sesiones de colaboración, el registro contiene todos los detalles de la sesión como mensajes del sistema, conversaciones entre los técnicos y conversaciones entre los técnicos y el cliente.

### Ejemplo del registro de conversación

En este ejemplo se muestra el registro de conversación para la misma sesión que se muestra en el ejemplo del informe de registro de conversación de colaboración. Tenga en cuenta que las perspectiva es la del técnico principal.

```

9:19 AM Conectando a: [...]
9:19 AM Conectado al applet (RSA 2048 bits, AES256-SHA 256 bits)
9:19 AM Cambiado a P2P
9:19 AM Técnico 2 invitado a la sesión...
9:19 AM Técnico 2 se unió a la sesión
9:19 AM «Técnico1»: esto es entre técnicos
9:20 AM «Técnico 2»: esto es entre técnicos
9:20 AM Técnico1: esto es entre el técnico y el cliente
9:20 AM Técnico 2: esto es entre el técnico y el cliente

```


9:20 AM Cliente: esto es desde el cliente hacia los técnicos  
9:20 AM El técnico finalizó la sesión.

## Cómo eliminar registros de conversación

Si durante una sesión se comunica información confidencial, los **administradores maestros** pueden optar por eliminar el registro de conversación de la misma, con lo que se excluyen los datos confidenciales del informe del registro de conversación.

1. Cuando haya iniciado sesión como administrador maestro, diríjase al árbol de la organización y seleccione una unidad organizativa.
2. Seleccione la ficha **Informes**.
3. En **Área de informes**, seleccione **Registro de conversación**.
4. Busque las sesiones que contienen los registros de conversación que desea eliminar:
  - Opción 1. Si necesita eliminar el registro de conversación de varias sesiones o no conoce el ID de sesión exacto, primero debe generar el informe del registro de conversación **en formato HTML**. Si desea acceder a instrucciones detalladas, consulte [Cómo generar un informe](#) en la página 93.
  - Opción 2. Si ya conoce el ID de sesión de una única sesión, introdúzcalo en el campo **ID de sesión** y haga clic en **Buscar**.
5. En la columna **Eliminar**, haga clic en el **icono de la papelera** correspondiente a cada una de las sesiones en cuestión.  
El registro de conversación de cada sesión seleccionada se añade a la cola de eliminación. Los registros de conversación **no** se eliminan de inmediato.



**Sugerencia:** Si cambia de idea, puede revocar la eliminación antes de que transcurran 24 horas haciendo clic en este icono  de la columna Eliminar.

Los registros de conversación se eliminan 24 horas después de añadirse a la cola de eliminación. En el informe del registro de conversación se informa de las eliminaciones pendientes, mientras que de los registros de conversación eliminados no se informa.

## Informe Registro de conversación de colaboración

Este informe devuelve el registro de conversación de cada sesión única en la que un miembro de la unidad seleccionada ha participado como técnico colaborador.

<b>Hora de inicio</b>	Para el técnico colaborador. La hora exacta en la que la sesión entró en estado Activa. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Hora de finalización</b>	Para el técnico colaborador. La hora exacta en la que la sesión entró en estado Activa. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total</b>	Cantidad de tiempo que el técnico colaborador ha empleado en la sesión. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo</b>

	<b>Nombre.</b> El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Nombre del técnico</b>	El nombre del técnico, tal y como se encuentra registrado en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de técnico</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Correo electrónico del técnico</b>	Dirección de correo electrónico del técnico. En el caso de los técnicos aprobados, el correo electrónico aparece en el campo <b>Correo electrónico</b> de la ficha <b>Organización</b> . Si el técnico no se encuentra registrado, el correo electrónico se registra durante el proceso de invitación. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Registro de conversación</b>	El registro de conversación de colaboración contiene todos los detalles de la sesión de colaboración, como mensajes del sistema, conversaciones entre los técnicos y conversaciones entre los técnicos y el cliente. Haga clic en el icono para ver el registro. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 2048 caracteres.

### Ejemplo de registro de conversación de colaboración

En este ejemplo se muestra el registro de conversación de colaboración para la misma sesión que se muestra en el ejemplo del informe de registro de conversación. Tenga en cuenta que la perspectiva es la del técnico colaborador.

```

9:19 AM Sesión de colaboración entrante desde: Técnico 1
9:19 AM Conectando a: [...]
9:19 AM Conectado al applet (RSA 2048 bits, AES256-SHA 256 bits)
9:19 AM Cambiado a P2P
9:19 AM «Técnico 1»: esto es entre técnicos
9:20 AM «Técnico 2»: esto es entre técnicos
9:20 AM Técnico 1: esto es entre el técnico y el cliente
9:20 AM Técnico 2: esto es entre el técnico y el cliente
9:20 AM Cliente: esto es desde el cliente hacia los técnicos
9:20 AM El técnico principal finalizó la sesión
9:20 AM Desconectado (applet)
9:21 AM El técnico finalizó la sesión.

```

## Informe Campos personalizados

Este informe muestra los datos introducidos en los campos personalizados para las sesiones individuales realizadas por los miembros de la unidad elegida en el periodo seleccionado.

Cada fila representa un conjunto de datos enviados durante una única sesión.

<b>Hora de inicio</b>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado Activa. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Hora de finalización</b>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado Cerrada o Tiempo de espera agotado. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

<b>Tiempo total</b>	La suma de Tiempo activo, Tiempo en espera, Tiempo de transferencia, Tiempo de reinicio y Tiempo de reconexión, excluyendo el tiempo de Conexión y el tiempo En Espera. No equivale a Tiempo total como se muestra en la lista de sesiones de la Consola de técnico. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo Nombre.</b> El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>[Campos personalizados]</b>	Los nombres de estas columnas se derivan de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo personalizado.</b> Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>ID de seguimiento</b>	Un campo personalizado utilizado para asignar las sesiones de Rescue a un sistema CRM o para otros fines administrativos personalizados. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 256 caracteres.
<b>Nombre del técnico</b>	El nombre del técnico, tal y como se encuentra registrado en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de técnico</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Correo electrónico del técnico</b>	Dirección de correo electrónico del técnico. En el caso de los técnicos aprobados, el correo electrónico aparece en el campo <b>Correo electrónico</b> de la ficha <b>Organización</b> . Si el técnico no se encuentra registrado, el correo electrónico se registra durante el proceso de invitación. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.

## Informe Sesiones perdidas (Listar todo)

Este informe muestra los datos para cada sesión individual perdida por los miembros de la unidad elegida en el periodo seleccionado.

Una sesión perdida es toda aquella sesión que entra en la cola y nunca cambia al estado Activa.

Cada fila representa una sesión perdida.

<b>Hora de inicio</b>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado de espera. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Hora de finalización</b>	La hora exacta en la que el cliente finalizó la sesión (estado cerrado), o cuando se excedió el tiempo de sesión (estado de tiempo excedido). Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de espera</b>	La cantidad de tiempo desde la hora de inicio hasta la hora de finalización. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.

<b>Tipo de sesión</b>	La tecnología aplicada por parte del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 100 caracteres. Los posibles valores son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applet móvil</li> <li>• Calling Card</li> <li>• Chat instantáneo</li> <li>• Desatendido</li> <li>• Conectarse a LAN</li> <li>• Applet</li> </ul>
<b>Estado</b>	El estado final en el momento en que se finalizó la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo Nombre</b> . El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>[Campos personalizados]</b>	Los nombres de estas columnas se derivan de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo personalizado</b> . Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>ID de seguimiento</b>	Un campo personalizado utilizado para asignar las sesiones de Rescue a un sistema CRM o para otros fines administrativos personalizados. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 256 caracteres.
<b>IP de cliente</b>	La dirección IP del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 15 caracteres.
<b>Sesión privada</b>	En las sesiones privadas, esta columna muestra el nombre del técnico que la inició. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Canal</b>	En las sesiones de canal, el nombre del canal entrante. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>Grupo de técnicos</b>	El nombre del grupo de técnicos al que pertenecía el técnico en el momento de perderse la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.

## Informe Sesiones perdidas (Resumen)

Este informe devuelve datos **acumulados** para todas las sesiones perdidas por los miembros de la unidad seleccionada durante el periodo escogido.

Una sesión perdida es toda aquella sesión que entra en la cola y nunca cambia al estado Activa.

<b>Número de sesiones perdidas</b>	El número total de sesiones que nunca fueron activadas por un técnico. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo medio de espera</b>	Tiempo medio que los clientes esperaron antes de abandonar la sesión o de que se excediera el tiempo. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

<b>Tiempo total de espera</b>	Tiempo total que los clientes esperaron antes de abandonar la sesión o de que se excediera el tiempo. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Sesión más larga</b>	La mayor cantidad de tiempo que un cliente esperó antes de abandonar la sesión o de que se excediera el tiempo. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

## Informe Sesiones transferidas

Este informe muestra los datos para cada transferencia ejecutada por los miembros de la unidad elegida en el periodo seleccionado.

Cada fila representa un suceso de transferencia.

<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Hora de transferencia</b>	La hora exacta del suceso de transferencia. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de espera</b>	La cantidad de tiempo transcurrido antes de que el cliente abandone la sesión o sea transferido de nuevo. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo Nombre</b> . El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Transferido por</b>	La entidad que inició la transferencia. El valor <code>Sistema</code> se genera para las sesiones de canal que se transfieren automáticamente según las reglas establecidas en <b>Configuración &gt; Gestión de sesiones &gt; Transferencia automática de sesiones en espera</b> . Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Transferido desde:</b>	El técnico o el canal desde el cual se transfirió la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Transferido a:</b>	El técnico o el canal al cual se transfirió la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Comentario de transferencia</b>	Valor del campo <b>Comentario</b> en el cuadro de diálogo Transferencia de sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Tiempo de transferencia</b>	La cantidad de tiempo en transferencia. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

## Sesiones transferidas: informe ampliado

Este informe muestra los datos para cada transferencia ejecutada por los miembros de la unidad elegida en el periodo seleccionado.

---

Cada fila representa un suceso de transferencia.

<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Hora de transferencia</b>	La hora exacta del suceso de transferencia. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de espera</b>	La cantidad de tiempo transcurrido antes de que el cliente abandone la sesión o sea transferido de nuevo. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo Nombre</b> . El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Transferida por: ID del técnico</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente, del técnico que inició la transferencia. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Transferido por</b>	La entidad que inició la transferencia. El valor <code>Sistema</code> se genera para las sesiones de canal que se transfieren automáticamente según las reglas establecidas en <b>Configuración &gt; Gestión de sesiones &gt; Transferencia automática de sesiones en espera</b> . Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Transferida desde: ID del técnico/canal</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente, del técnico o canal desde el que se transfirió la sesión. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Transferido desde:</b>	El técnico o el canal desde el cual se transfirió la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Transferida a: ID del técnico/canal</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente, del técnico o canal al que se transfirió la sesión. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Transferido a:</b>	El técnico o el canal al cual se transfirió la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Comentario de transferencia</b>	Valor del campo <b>Comentario</b> en el cuadro de diálogo Transferencia de sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Tiempo de transferencia</b>	La cantidad de tiempo en transferencia. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Transferida desde: ID del grupo de técnicos</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente, del grupo de técnicos desde el que se transfirió la sesión. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Transferida desde: grupo de técnicos</b>	El grupo de técnicos desde el cual se transfirió la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Transferida a: ID del grupo de técnicos</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente, del grupo de técnicos al que se transfirió la sesión. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.

<b>Transferida a: grupo de técnicos</b>	El grupo de técnicos al que se transfirió la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Registro de conversación</b>	Se muestra un icono si el registro de la conversación está disponible. Haga clic en el icono para ver el registro. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: sin especificar.

## Informe Encuesta al técnico (Listar todo)

Este informe devuelve los resultados de encuestas a técnicos (evaluaciones de sesiones de técnicos) **individuales** enviadas por los miembros de la unidad seleccionada durante el periodo escogido.

Cada fila representa una encuesta enviada.

<b>Origen</b>	El nombre del grupo de técnicos al que el técnico pertenecía en el momento de enviarse la encuesta. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
---------------	---



**Nota:** Para informes de encuesta de técnicos relativos al periodo anterior al 12 de agosto de 2014, se devuelve el valor **Técnicos** cuando se asigna una encuesta global a todos los técnicos de una organización.

<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Fecha</b>	La fecha y la hora a la que el técnico envió la encuesta. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo Nombre</b> . El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>[Columnas de encuesta]</b>	Estas columnas variables mostrarán las respuestas a las preguntas de la encuesta definidas en la ficha Ajustes en la sección Evaluación de la sesión por parte del técnico. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Nombre del técnico</b>	El nombre del técnico, tal y como se encuentra registrado en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de técnico</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Correo electrónico del técnico</b>	La dirección de correo del técnico tal como está registrada en el campo <b>E-mail</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.



---

## Informe Sesiones fallidas (Listar todo)

Este informe muestra los datos para cada sesión individual fallida durante el estado Conectando para los miembros de la unidad elegida en el periodo seleccionado.

Una sesión fallida es una sesión emitida correctamente por el cliente, pero que no puede pasar del estado Conectando al estado En espera.



**Nota:** una sesión pasa a estado Conectando cuando el cliente comienza a descargar el applet.

<b>Hora de inicio</b>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado Conectando. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tipo de sesión</b>	La tecnología aplicada por parte del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 100 caracteres.
<b>Estado</b>	El estado final en el momento en que se finalizó la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo Nombre</b> . El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>[Campos personalizados]</b>	Los nombres de estas columnas se derivan de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo personalizado</b> . Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>IP de cliente</b>	La dirección IP del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 15 caracteres.
<b>Sesión privada</b>	En las sesiones privadas, el nombre del técnico que inició la sesión fallida. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Canal</b>	En las sesiones de canal, el nombre del canal entrante. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.

## Informe Sesiones fallidas (Resumen)

Este informe muestra los datos **acumulados** en cada sesión fallida durante el estado Conectando para los miembros de la unidad elegida en el periodo seleccionado.

Una sesión fallida es una sesión emitida correctamente por el cliente, pero que no puede pasar del estado Conectando al estado En espera.



**Nota:** una sesión pasa a estado Conectando cuando el cliente comienza a descargar el applet.

<b>Número de sesiones fallidas</b>	El número total de sesiones fallidas para los miembros de la unidad elegida en el periodo seleccionado. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo de conexión medio</b>	Tiempo medio transcurrido en el estado Conectando antes de producirse el fallo. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total de conexión</b>	Tiempo total transcurrido en el estado Conectando antes de producirse el fallo. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

## Sesiones fallidas: ampliado

Este informe muestra los datos para cada sesión individual fallida durante el estado Conectando para los miembros de la unidad elegida en el periodo seleccionado.

Una sesión fallida es una sesión emitida correctamente por el cliente, pero que no puede pasar del estado Conectando al estado En espera.



**Nota:** una sesión pasa a estado Conectando cuando el cliente comienza a descargar el applet.

<b>Hora de inicio</b>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado Conectando. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tipo de sesión</b>	La tecnología aplicada por parte del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 100 caracteres.
<b>Estado</b>	El estado final en el momento en que se finalizó la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo Nombre</b> . El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>[Campos personalizados]</b>	Los nombres de estas columnas se derivan de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo personalizado</b> . Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>IP de cliente</b>	La dirección IP del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 15 caracteres.
<b>Nombre del técnico de la sesión privada</b>	En las sesiones privadas, el nombre del técnico que inició la sesión fallida. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Canal</b>	En las sesiones de canal, el nombre del canal entrante. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>Correo electrónico del técnico</b>	La dirección de correo del técnico tal como está registrada en el campo <b>E-mail</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.

<b>ID del grupo de técnicos</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente, del grupo de técnicos al que pertenecía el técnico en el momento de la generación del informe. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Grupo de técnicos</b>	El nombre del grupo de técnicos al que pertenecía el técnico en el momento de la generación del informe. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.

## Informe de registro de conversación del técnico externo

Este informe recupera el registro de la conversación y las notas de la sesión durante el periodo seleccionado de una única sesión realizada por un técnico externo.

Puede ejecutar informes de registro de conversación de técnico externo sobre sus técnicos de Rescue y sobre técnicos externos invitados. Cuando ejecute un informe sobre técnicos externos, solo se mostrarán las sesiones en las que el técnico invitado estaba aprobado. Cuando ejecute un informe sobre sus técnicos de Rescue, también se mostrarán las sesiones con técnicos externos que no aparezcan en la lista.

<b>Hora de inicio</b>	Hora exacta a la que la sesión entró en el estado Colaborando para el técnico externo. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Hora de finalización</b>	Hora exacta a la que la sesión pasó a estar en estado Cerrada o Tiempo de espera agotado para el técnico externo. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Tiempo total</b>	La suma de Tiempo activo, Tiempo en espera, Tiempo de reinicio y Tiempo de reconexión, excluyendo el tiempo En Espera. No equivale a Tiempo total como se muestra en la lista de sesiones de la Consola de técnico. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Nombre]</b>	El nombre de esta columna se deriva de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo Nombre</b> . El valor real registrado en el informe lo introduce un cliente o un técnico durante la creación de la sesión. De forma predeterminada es el nombre del cliente. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Nombre del técnico externo</b>	Nombre del técnico externo. En el caso de los técnicos externos aprobados, el nombre aparece en el campo <b>Nombre</b> de la ficha <b>Organización</b> . Si el técnico no se encuentra registrado, el nombre se registra durante el proceso de invitación. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Correo electrónico del técnico externo</b>	Dirección de correo electrónico del técnico externo. En el caso de los técnicos externos aprobados, el correo electrónico aparece en el campo <b>Correo electrónico</b> de la ficha <b>Organización</b> . Si el técnico no se encuentra registrado, el correo electrónico se registra durante el proceso de invitación. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Nombre del invitador</b>	Nombre del técnico que invitó al técnico externo. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.

<b>ID del invitador</b>	Identificador de Rescues del técnico que invitó al técnico externo. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Correo electrónico del invitador</b>	Dirección de correo electrónico del técnico que envió la invitación al técnico externo. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Registro de conversación</b>	Se muestra un icono si el registro de la conversación está disponible. Haga clic en el icono para ver el registro. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 2048 caracteres.

## Informe de auditoría (listar todo)

Este informe muestra los datos de cada acción realizada por los administradores en el elemento seleccionado del árbol de la organización durante el periodo seleccionado.



**Nota:** Las acciones a nivel de empresa solo aparecen en el informe cuando este se genera para el administrador que realizó la acción o para un administrador maestro.

<b>Solicitante</b>	El administrador que efectuó la acción indicada. El valor mostrado es el nombre del administrador, tal como aparece en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Tipo de entidad</b>	El tipo de entidad organizativa afectada por la acción realizada por un administrador. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres. Los posibles valores son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal</li> <li>• Grupo de técnicos</li> <li>• Técnico</li> <li>• Grupo de ordenadores desatendidos</li> <li>• Ordenador desatendido</li> <li>• Grupo de administradores</li> <li>• Administrador maestro</li> <li>• Administrador</li> <li>• Asignación a Grupo de administradores</li> <li>• Asignación a Administrador</li> <li>• Grupo del técnico externo</li> <li>• Técnico externo</li> <li>• Asignación a Externo</li> </ul>
<b>ID de la entidad</b>	Un ID único generado automáticamente del tipo de entidad organizativa afectada por la acción realizada por un administrador. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Nombre de la entidad</b>	Nombre de la entidad organizativa afectada por la acción realizada por un administrador. El valor mostrado es el nombre de la entidad organizativa, tal como aparece en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 256 caracteres.
<b>Tipo de cambio</b>	El tipo de cambio realizado por un administrador. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres. Los posibles valores son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Añadir</li> </ul>

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar</li> <li>• Mover</li> <li>• Copiar</li> <li>• Asignar</li> <li>• Cancelar asignación</li> <li>• Cambio</li> </ul>
<b>Último cambio</b>	La hora exacta a la que se realizó la acción de cambio. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Sección</b>	Cabecera del Centro de administración de Rescue en la que se efectuó el cambio. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Campo</b>	El campo bajo la cabecera <b>Sección</b> del Centro de administración de Rescue que se vio afectado por el cambio. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Antiguo valor</b>	El valor de <b>Campo</b> antes de que la acción de cambio tuviera lugar. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Antigua acción</b>	El estado de <b>Campo</b> antes de que la acción de cambio tuviera lugar. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: sin especificar. Los posibles valores son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilitado</li> <li>• Deshabilitado</li> <li>• Seleccionado</li> <li>• Sin seleccionar</li> <li>• Establecido</li> <li>• No establecido</li> <li>• Asignado</li> <li>• Sin asignar</li> <li>• Bloqueado</li> <li>• Desbloqueado</li> <li>• Añadido</li> <li>• Quitado</li> <li>• Orden</li> <li>• Desconocido</li> </ul>
<b>Nuevo valor</b>	El valor de <b>Campo</b> después de que la acción de cambio tuviera lugar. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Nueva acción</b>	El estado de <b>Campo</b> después de que la acción de cambio tuviera lugar. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: sin especificar. Los posibles valores son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilitado</li> <li>• Deshabilitado</li> <li>• Seleccionado</li> <li>• Sin seleccionar</li> <li>• Establecido</li> <li>• No establecido</li> <li>• Asignado</li> <li>• Sin asignar</li> </ul>

- Bloqueado
- Desbloqueado
- Añadido
- Quitado
- Orden
- Desconocido

## Informe de reinicio/reconexión

Este informe muestra los datos para cada suceso **único** de reconexión o de reinicio que se produjo durante una sesión realizada por los miembros de la unidad seleccionada durante el periodo seleccionado.

Cada fila representa un suceso de reconexión/reinicio único.

<b>ID de sesión</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>[Campos personalizados]</b>	Los nombres de estas columnas se derivan de la siguiente configuración: <b>Configuración global &gt; Campos personalizados &gt; Nombre para campo personalizado</b> . Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>Nombre del técnico</b>	El nombre del técnico, tal y como se encuentra registrado en el campo <b>Nombre</b> de la ficha Organización. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de técnico</b>	Un número de identificación único, generado automáticamente. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Correo electrónico del técnico</b>	Dirección de correo electrónico del técnico. En el caso de los técnicos aprobados, el correo electrónico aparece en el campo <b>Correo electrónico</b> de la ficha <b>Organización</b> . Si el técnico no se encuentra registrado, el correo electrónico se registra durante el proceso de invitación. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>ID de canal</b>	El ID de canal del canal utilizado durante la sesión. Tipo de datos: número entero. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Nombre de canal</b>	El nombre del canal utilizado durante la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 64 caracteres.
<b>Grupo de técnicos</b>	El nombre del grupo de técnicos al que pertenecía el técnico en el momento de la sesión. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: 128 caracteres.
<b>Hora de inicio</b>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado Activa. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Hora de finalización</b>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado Cerrada o Tiempo de espera agotado. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.
<b>Hora de la última acción</b>	Hora exacta de la acción que finalizó el estado del técnico "en acción". El técnico está en acción si se encuentra en una sesión y, para dicha sesión, la Consola de técnico y el applet tienen una conexión activa (es decir, los

---

sockets entre la Consola de técnico y el applet se encuentran conectados). Todas las situaciones siguientes finalizan el estado "en acción" del técnico:

- El técnico cambia su estado a "Ausente".
- El técnico pierde conexión con el cliente.
- La ficha de la sesión deja de estar seleccionada, o la Consola de técnico pasa a segundo plano mientras no hay ninguna ventana independiente activa de la sesión.
- La ventana independiente de la sesión deja de estar activa cuando se cancela la selección de la ficha de la sesión o la Consola de técnico está en segundo plano.
- El técnico o el administrador finaliza, pone en espera o transfiere la sesión.

Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

**Tipo de suceso**

El tipo de evento que desencadenó la entrada en el informe. Tipo de datos: cadena. Longitud de los datos: sin especificar. Los posibles valores son los siguientes:

- Reiniciando
- Conectando de nuevo...

**Hora de inicio de reinicio/reconexión**

La hora exacta en la que la sesión accedió al estado Reiniciando/Reconectando. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

**Hora de finalización de reinicio/reconexión**

La hora exacta en la que la sesión pasó al siguiente al estado desde el estado Reiniciando/Reconectando. Tipo de datos: FechaHora. Longitud de los datos: sin especificar.

---

## Integración y API

Consulte también la [Customization and Integration Guide](#) (Guía de personalización e integración, solo en inglés y japonés).

Si desea acceder a la documentación de la API, consulte la [LogMeIn Rescue API Guide](#) (Guía API de LogMeIn Rescue, solo en inglés).

### Configuración de la autenticación de inicio de sesión único

Mediante el inicio de sesión único, los técnicos de asistencia pueden iniciar sesión de forma segura en LogMeIn Rescue desde otras aplicaciones.

En el mundo de la TI empresarial, muchas empresas acaban teniendo varios sistemas diferentes que requieren su propia autenticación independiente. Este hecho resulta ser un verdadero reto para los administradores y los usuarios finales. La función de inicio de sesión único de LogMeIn Rescue le ayuda a gestionar este problema.

#### Opciones

La configuración se realiza en el **Centro de administración** de la ficha **Ajustes globales**, bajo **Inicio de sesión único**.

Podrá controlar la forma en la que los técnicos y los administradores pueden iniciar sesión en Rescue.

A continuación se muestra un resumen de las opciones disponibles en **Configuración global > Inicio de sesión único (SSO) > Método de inicio de sesión permitido**:

- Opción uno: **Estándar o SSO**
  - Los usuarios podrán iniciar sesión con su combinación de correo electrónico y contraseña de Rescue, o con su ID de SSO. Los dos métodos son válidos.
  - Recuerde que, al permitir SSO, debe establecer una Contraseña de SSO maestra (en la ficha Ajustes globales) y asignar un ID de SSO por usuario (en la ficha Organización). Los usuarios que carezcan de ID de SSO no podrán utilizar el SSO.
- Opción dos: **Solo SSO**
  - Los usuarios solo podrán iniciar sesión con su ID de SSO. Con esta opción, los usuarios que carezcan de ID de SSO no podrán iniciar sesión.
  - Recuerde que, al permitir SSO, debe establecer una Contraseña de SSO maestra (en la ficha Ajustes globales) y asignar un ID de SSO por usuario (en la ficha Organización).
- Opción tres: **Solo SSO más Permitir que los usuarios sin un ID de SSO utilicen el inicio de sesión estándar**
  - Los usuarios que tengan un ID de SSO solo podrán iniciar sesión con su ID de SSO.
  - Los usuarios que no tengan ID de SSO podrán utilizar el inicio de sesión estándar.

#### Cómo funciona

La función SSO utiliza la tecnología API.

- El script de la empresa hace una solicitud HTTP a los servicios de inicio de sesión de SSO



- El servicio de inicio de sesión de SSO confirma el inicio de sesión correcto y recupera la URL de inicio de sesión, o muestra un mensaje de error cuando falla.
- El script de la empresa evalúa a continuación el valor devuelto
- Si se ha realizado correctamente, el script redirige al usuario a la URL proporcionada y si no, se inicia la gestión de errores

La solicitud HTTP es una cadena URL con un formato simple que contiene la URL de SSO, el ID de SSO, el ID de empresa y la contraseña de SSO.

<b>URL de inicio de sesión único (URL de SSO)</b>	Para iniciar sesión en la Consola de técnico web: <a href="https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx">https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx</a>  Para iniciar en la Consola de técnico desde la aplicación para ordenador: <a href="https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx">https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx</a>
<b>ID de inicio de sesión único (SSOID)</b>	Identificador que se define en el cuadro <b>ID de inicio de sesión único</b> de la ficha <b>Organización</b> del Centro de administración al agregar o editar miembros de la organización.
<b>IDempresa</b>	Consulte el código de ejemplo en la ficha <b>Ajustes globales</b> del Centro de administración.
<b>Contraseña de SSO maestra</b>	Contraseña de SSO definida en la ficha <b>Ajustes globales</b> .

Un ejemplo de esta URL con formato sería:

En caso de iniciar sesión en la Consola de técnico web:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

En caso de iniciar sesión en la aplicación para ordenador de la Consola de técnico:

- DTC x86:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

- DTC x64:

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321&arch=64
```

Al realizar esta solicitud, los valores de **SSOID**, **Password** y **CompanyID** se envían al servicio SSO de Rescue, que devuelve un valor de cadena. Una autenticación correcta devolverá una cadena parecida a:

En caso de la Consola de técnico web:

```
OK: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/Login.aspx?
Ticket=6ab9a0f6-d3ce-4f498-8ea7-b9a76a67a0c8
```

En caso de la aplicación para ordenador de la Consola de técnico:

- DTC x86:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824
```

- DTC x64:

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824&arch=64
```

Una autenticación incorrecta devolverá una cadena parecida a:

```
ERROR: INVALIDPASSWORD
```

A continuación puede procesar esta cadena, procesar los errores y gestionarlos según corresponda. En una situación típica, utilizaría una condición IF para procesar la cadena devuelta y comprobar la presencia de OK: en los primeros tres caracteres. Si está presente, puede usar la URL (la última parte de la cadena que ha procesado) y presentársela al usuario o redirigirlos de forma automática.

### Inicio de sesión único: aspectos a tener en cuenta

Ya que el inicio de sesión único requiere la autenticación de un ID de usuario, el paso lógico que debe seguir es utilizar las credenciales de Windows. La mayoría de los lenguajes de programación le permiten hacerlo con variables del servidor. La clave es que la conexión del servidor necesita ser una conexión autenticada (no anónima). Se trata de un proceso de integración a través de Internet Explorer, que pasará las credenciales de dominio al servidor de la intranet de forma automática, siempre que no permita el acceso anónimo. La mejor solución es pasar el ID de usuario autenticado del servidor web de la intranet al servicio de SSO como SSOID.

## Envío de datos de sesión a una URL (Envío a URL)

### Acerca del envío a URL

La función de envío a URL se utiliza junto con las API de integración de CRM (particularmente `requestPINCode`) para proporcionar un conjunto completo de herramientas de integración para CRM u otras aplicaciones.

La función de envío a URL le permite alojar su propio script de servidor para gestionar los datos de la sesión de Rescue y procesarlos como considere oportuno. Entre los ejemplos de uso potenciales se encuentran la importación de bases de datos y las notificaciones de correo electrónico.

### Cómo funciona

- El técnico de Rescue inicia una sesión de soporte
- Al iniciar y/o finalizar una sesión, los datos de la sesión se transfieren a través de HTTP o XML a la URL especificada
- Su script procesa los datos tal como esté especificado en su código

### Variables de envío a URL

Se trata de las variables que se envían mediante la función de envío a URL.

[...] se sustituye con el valor de datos real. Este método realiza una solicitud XML a su URL. Esto se gestiona mediante un analizador XML.

Datos de sesión de Rescue	Descripción
<code>&lt;sessionid&gt;[...]&lt;/sessionid&gt;</code>	ID de sesión de Rescue
<code>&lt;techid&gt;[...]&lt;/techid&gt;</code>	ID de técnico
<code>&lt;techssoid&gt;[...]&lt;/techssoid&gt;</code>	ID de inicio de sesión único del técnico (tal como está definido en la ficha Organización del Centro de administración)

Datos de sesión de Rescue	Descripción
<techname>[...]</techname>	Nombre del técnico (tal como está definido en la ficha Organización)
<techemail>[...]</techemail>	Correo electrónico del técnico (tal como está definido en la ficha Organización)
<techdescr>[...]</techdescr>	Descripción del técnico (tal como está definido en la ficha Organización)
<cfield0>[...]</cfield0>	Valor que devuelve el campo Nombre (tal como está definido en la ficha Ajustes globales del Centro de administración)
<cfield1>[...]</cfield1>	Valor que devuelve el Campo personalizado 1 (tal como está definido en la ficha Ajustes globales)
<cfield2>[...]</cfield2>	Valor que devuelve el Campo personalizado 2 (tal como está definido en la ficha Ajustes globales)
<cfield3>[...]</cfield3>	Valor que devuelve el Campo personalizado 3 (tal como está definido en la ficha Ajustes globales)
<cfield4>[...]</cfield4>	Valor que devuelve el Campo personalizado 4 (tal como está definido en la ficha Ajustes globales)
<cfield5>[...]</cfield5>	Valor que devuelve el Campo personalizado 5 (tal como está definido en la ficha Ajustes globales)
<tracking0>[...]</tracking0>	Valor que devuelve el campo Seguimiento; se utiliza normalmente para asignar sesiones de Rescue a CRM
<chatlog>[...]</chatlog>	Transcripción de todas las conversaciones mantenidas desde el último envío
<notes>[...]</notes>	Notas guardadas por el técnico
<waitingtime>[...]</waitingtime>	Desde el inicio del estado de espera hasta que la sesión comienza (estado activo) en segundos
<pickuptime>[...]</pickuptime>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado activo (UTC)
<closingtime>[...]</closingtime>	La hora exacta en la que la sesión entró en estado cerrado o se excedió el tiempo (UTC)
<worktime>[...]</worktime>	Tiempo real de utilización de la Consola de técnico durante una sesión (hasta el envío) en segundos
<lastactiontime>[...]</lastactiontime>	La hora exacta de la última acción realizada por el técnico en la Consola de técnico (UTC)
<transmitted>[...]</transmitted>	Cantidad de datos transmitida durante la sesión (hasta el envío) en bytes
<platform>[...]</platform>	Plataforma del dispositivo del cliente
<tsurvey0>[...]</tsurvey0>	Valor que devuelve la pregunta 1 de la encuesta al técnico (tal como está definido en la ficha Ajustes)

Datos de sesión de Rescue	Descripción
<tsurvey1>[...]</tsurvey1>	Valor devuelto para la pregunta 2 de la encuesta al técnico
<tsurvey2>[...]</tsurvey2>	Valor devuelto para la pregunta 3 de la encuesta al técnico
<tsurvey3>[...]</tsurvey3>	Valor devuelto para la pregunta 4 de la encuesta al técnico
<tsurvey4>[...]</tsurvey4>	Valor devuelto para la pregunta 5 de la encuesta al técnico
<tsurvey5>[...]</tsurvey5>	Valor devuelto para la pregunta 6 de la encuesta al técnico
<tsurvey6>[...]</tsurvey6>	Valor devuelto para la pregunta 7 de la encuesta al técnico
<tsurvey7>[...]</tsurvey7>	Valor devuelto para la pregunta 8 de la encuesta al técnico
<tsurvey8>[...]</tsurvey8>	Valor devuelto para la pregunta 9 de la encuesta al técnico
<tsurvey9>[...]</tsurvey9>	Valor devuelto para la pregunta 10 de la encuesta al técnico

### HTTP basado en POST

Este método envía la URL con las variables POST al final. Es igual que enviar un formulario HTML. Las variables utilizan la misma nomenclatura que el formato XML.

```
https://ejemplo.com/script.aspx?SessionID=[...]&TechID=[...]&TechSSOID=[...]  
&TechDescr=[...]&CField0=[...]&CField1=[...]&CField2=[...]&CField3=[...]&CField4=[...]  
&TechDescr=[...]&CField0=[...]&CField1=[...]&CField2=[...]&CField3=[...]&CField4=[...]  
&PickupTime=[...]&ClosingTime=[...]&WorkTime=[...]&LastActionTime=[...]&Transmitted=[...]  
&TSurvey0=[...]&TSurvey1=[...]&TSurvey2=[...]&TSurvey3=[...]&TSurvey4=[...]&TSurvey5=[...]  
&TSurvey6=[...]&TSurvey7=[...]&TSurvey8=[...]&TSurvey9=[...]
```



**Nota:** la opción de HTTP POST son datos POST reales. La opción GET no funcionará correctamente.

### Cómo enviar datos de sesión a una URL

Esta función permite obtener los datos de sesión de Rescue de los técnicos y enviarlos a un script que cree en su propio servidor.

Para implementar esta función se recomienda tener conocimientos de formularios web o XML. Esta función requiere que codifique y aloje la página de destino o URL a la que Rescue va a enviar los datos.



**Nota:** LogMeIn no proporciona solución de problemas de código.

1. En el Árbol de la organización, seleccione el **grupo de técnicos** con el que desea trabajar.
2. Seleccione la ficha **Ajustes**.
3. En **Exportación de datos de sesión**, escriba la URL a la que desea enviar los detalles de la sesión.  
Puede publicar datos en los siguientes casos:

- 
- Cada vez que se inicia una sesión (cada vez que cambia al estado Activa)
  - Solo la primera vez que se inicia una sesión (la primera vez que cambia al estado Activa)
  - Cuando una sesión concluye (cambia al estado Cerrada)
  - Cuando se suspende una sesión reteniéndola o transfiriéndola a un técnico
  - Cuando la Consola de técnico se actualiza o se cierra
- Introduzca una URL a la que puedan acceder sus técnicos. Por ejemplo:  
`http://servidorweb/ruta`
  - Para la autenticación, use este formato:  
`http://[nombredeusuario]:[contraseña]@servidorweb/ruta`
4. Seleccione, según proceda, publicar los detalles de la sesión como **Parámetros de formulario HTML** o **Datos XML**.
  5. Por defecto, se envía todo el registro de la conversación. Para controlar cómo se envían los datos de la conversación, seleccione una de las siguientes opciones:
    - Seleccione **Evitar que se envíe el texto del chat a la URL** para que sólo se envíen mensajes del sistema. Se excluirá toda la conversación entre el técnico y el cliente.
    - Seleccione **Suprimir del almacén del Centro de Datos de Rescue el texto del chat** para asegurar que sólo se transfieran mensajes del sistema al Centro de datos de Rescue al transferir o poner en espera una sesión, o cuando el navegador que ejecuta la Consola de técnico se actualiza o cierra durante la sesión. Sólo se enviarán los mensajes del sistema al final de la sesión.
  6. Guarde los cambios realizados.

## Integración de Rescue con otros sistemas (CRM)

Los servicios de integración de LogMeIn Rescue le ofrecen la posibilidad de acceder a sus datos de asistencia remota a través de un conjunto de servicios web estándar.

Se puede acceder a opciones de servicio mediante SOAP y también mediante los métodos HTTP GET y POST, lo que facilita la integración con sus sistemas y aplicaciones externos. La autenticación de inicio de sesión, la creación de una sesión remota y la recuperación de datos de sesión son solo algunas de las llamadas API disponibles.

Obtenga más información sobre las integraciones con CRM disponibles, entre las que se encuentran Salesforce, Zendesk, ServiceNow, ConnectWise PSA, Autotask, Freshdesk, BoldChat, Agiloft, HappyFox y Freshservice:

- [Sitio web de integración](#)
- [Guía de integración](#)

### Declaración de asistencia

La integración con cualquier plataforma a través de una API requiere programación. Es responsabilidad de cada cliente planificar, buscar recursos y desarrollar su propio esfuerzo de integración.

El equipo de asistencia de LogMeIn le ayudará en lo siguiente:

- El servicio de asistencia puede proporcionar asistencia general, una visión rápida y documentación
- El servicio de asistencia puede proporcionarle solución de problemas para la implementación de una solución de integración

El equipo de asistencia de LogMeIn *no* podrá proporcionarle asistencia detallada de los siguientes modos:

- El servicio de asistencia no le puede proporcionar asistencia de programación detallada
- El servicio de asistencia no puede escribir código para los clientes
- El servicio de asistencia no puede depurar el código de los clientes

Es responsabilidad de cada cliente la creación, verificación y depuración de su propio código personalizado.

## Gestión de las claves de la API para el SDK de Asistencia técnica desde la aplicación para dispositivos móviles

El SDK de Asistencia técnica desde la aplicación para dispositivos móviles permite a sus clientes establecer una sesión de asistencia técnica de Rescue desde su aplicación.

El SDK permite al técnico utilizar las siguientes funciones con la Consola de técnico de LogMeIn Rescue:

- Recuperar información del dispositivo
- Chatear con el usuario final
- Enviar una URL
- Ver la pantalla de la aplicación (según la configuración del técnico)
- Realizar anotaciones en la pantalla de la aplicación

El SDK está disponible para las plataformas iOS y Android. Consulte la página [LogMeIn Rescue In-App Support Documentation](#) (solo en inglés) para obtener más información.

**¿Tiene problemas?** Consulte las páginas de preguntas frecuentes correspondientes a [iOS](#) y [Android](#).

### Cómo generar una clave de la API

El SDK utiliza una clave de la API para autenticar su aplicación en Rescue. Debe generar una clave de la API en el Centro de administración para que la aplicación pueda iniciar sesiones con el SDK.

1. En la ficha **Ajustes globales**, haga clic en **Gestionar claves de la API** dentro de **Claves de la API**. Se muestra la ventana **Claves de la API**.
2. Haga clic en **Crear nueva clave de la API**.
3. Introduzca el identificador exclusivo de su aplicación.
  - Si desarrolla para Android, introduzca el valor de *Package name*. Puede encontrar el nombre del paquete en el atributo package del elemento raíz del archivo de manifiesto.
  - Si desarrolla para iOS, introduzca el valor de *Bundle ID*. Consulte la documentación de la [iOS Developer Library](#) (en inglés) para encontrar y establecer el valor de Bundle ID.

4. Haga clic en **Crear**.

Debe facilitar la clave de la API creada al iniciar de forma programática una sesión de Rescue utilizando el SDK.

Puede editar y deshabilitar claves de la API en el Centro de administración. Coloque el cursor del ratón sobre la clave que quiera modificar en la lista de claves de la API y haga clic en el icono **Modificar**. Realice los cambios necesarios y haga clic en **Guardar**. La clave de la API se actualiza al instante.

---

## Referencia API

Para ver documentación de API e información sobre integración y personalización, consulte la [LogMeIn Rescue API Guide](#) (Guía API de LogMeIn Rescue, solo en inglés).

---

## Aviso legal

PUBLICADO POR

LogMeIn, Inc.  
320 Summer Street Suite 100  
Boston, MA 02210

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento se podrá reproducir o transmitir de ninguna forma ni por ningún medio sin el permiso por escrito del fabricante.

AppGuru™, LogMeIn Backup®, BoldChat®, LogMeIn® Central™, Cubby™, LogMeIn Hamachi®, join.me®, LogMeIn Pro®, LogMeIn Rescue® o LogMeIn® Rescue+Mobile™ y Xively™, junto con el software relacionado, incluida la Network Console™ y otros términos indicados en esta publicación son marcas comerciales y marcas de servicio de LogMeIn, Inc., y podrían estar registradas en la U.S. Patent and Trademark Office (Oficina de patentes y marcas de EE. UU.) y en otros países. Todas las demás marcas comerciales y marcas comerciales registradas son propiedad de sus respectivos dueños.

Esta publicación puede contener marcas comerciales y de servicio de terceros y marcas comerciales y de servicio que pertenecen a sus respectivos propietarios. Estas marcas pueden estar registradas o ser utilizadas en los Estados Unidos y otros países del mundo. Entre estas marcas de terceros se incluyen, a título enunciativo pero no limitativo, Blackberry, Windows, Apple, iPhone, iPod touch, iTunes App Store y las marcas comerciales, los nombres y los logotipos relacionados. Estas marcas de terceros son propiedad de Research In Motion Limited, Microsoft Corporation y Apple, Inc., respectivamente, y están registradas o se usan en los Estados Unidos y en otros países del mundo.

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO. TODAS LAS DECLARACIONES, INFORMACIÓN Y RECOMENDACIONES DE ESTE MANUAL SE TOMAN COMO EXACTAS PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA. LOS USUARIOS SERÁN LOS ÚNICOS RESPONSABLES POR LA APLICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. LA LICENCIA Y LA GARANTÍA LIMITADA DEL PRODUCTO Y LOS SERVICIOS ADJUNTOS SE ESTABLECEN EN LOS [TÉRMINOS Y CONDICIONES](#) DE LOGMEIN Y SE INCORPORAN AQUÍ MEDIANTE ESTA REFERENCIA.



---

# Índice

## A

- acceso desatendido 65, 66
  - acerca de 65
- administrador 13
- administrador maestro 12
- adquisición de suscripciones 6
- ampliada 111
- Aplazar el inicio automático de las sesiones de canal 44
- aplicaciones no deseadas 35
- aplicaciones que faltan 35
- APN 36
- applet
  - aplicación de un logotipo y un icono personalizados 31
  - iniciar como servicio del sistema de Windows 29
  - móvil 39
  - selección del applet predeterminado 29
- Applet de Rescue
  - idiomas admitidos 8
- Asistencia técnica desde la aplicación 126
- audio 41
- autenticación
  - definición de una política global de contraseñas 20
  - inicio de sesión único (SSO) 120
  - para la supervisión de técnicos 52
- Autenticación de doble factor 21
- avisar al usuario con una opción de desinstalación 39

## C

- calling card
  - aplicar instalador 83
  - generar 82
- Calling Card 81
  - implementación en el cliente 85
- campos personalizados 72, 73
- canales
  - acerca de 26, 90
  - activación 26
  - asignación a un grupo 26
  - configuración de la lógica de transferencia automática 44
  - configuración de lógica de inicio automático 44
    - Aplazar inicio automático 44
  - definición del horario laboral 46
  - denegación de acceso (un único técnico) 27
  - edición de campos personalizados 72
  - integración 26
  - pruebas 28
- Centro de administración 41
  - descripción general 6
- Centro de mando 53

- chat
  - permisos 18
- Chat instantáneo
  - configuración y personalización 80
  - establecer como predeterminado 29
  - URL permitidas para personalización de Instant Chat 80
- cierre de sesión
  - técnico 68
- cierre de sesión automático 68
- Clave de la API 126
- colección de scripts 90, 91
- complemento para móvil
  - activación 34
  - comprar 34
  - descripción general 7
- comportamiento de la sincronización del portapapeles 75
- comprobación de firmware 35
- conectando
  - mediante Calling Card 81
- configuración de grabación de pantalla 74
- Consola de técnico
  - descripción general 6
- contraseña
  - definición de una política global 20
- control 53

## D

- definir método de autenticación 66
- demonio de Mac 29
- desactivar el fondo de pantalla y los efectos visuales 76
- deshabilitación de teclas 32

## E

- encuesta al cliente 78
- estado ausente 68
- estado ocupado 68
- Eximir de asignación automática de sesiones 44

## F

- fondo de pantalla
  - deshabilitar 76

## G

- gestión de ordenadores con acceso desatendido 65
- gestión de sesiones 44
- grupo de administradores 14

**H**

horario laboral 46

**I**

idiomas

- admitidos 8
- Centro de administración 9
- configuración del cliente 10
- definición del idioma de la Consola de técnico 9, 10

informe

- campos personalizados 107
- encuesta al técnico 112
- generar 93
- lista completa ampliada de sesiones con error 114
- lista completa de emisión de encuesta al cliente 95
- lista completa de encuesta al cliente 94
- lista completa de inicio de sesión 98
- lista completa de rendimiento 96
- lista completa de sesiones 100
- lista completa de sesiones con error 113
- lista completa de sesiones perdidas 108, 114
- lista de auditoría de todo 116
- reconectando 118
- registro de chats 104, 106
- registro de chats del técnico externo 115
- registro del chat de colaboración 106
- reiniciando 118
- resumen de emisión de encuesta al cliente 96
- resumen de encuesta al cliente 95
- resumen de inicio de sesión 99
- resumen de rendimiento 98
- resumen de sesiones 103
- resumen de sesiones con error 113
- resumen de sesiones perdidas 109
- sesiones transferidas 110, 111

informes

- estándar 93
- publicar en URL 124

inicio automático de sesiones en espera 44

inicio de sesión único (SSO) 120

integración 122, 125, 126

integración con CRM 122

Integración con CRM 125

**L**

lens 41

Lens 41

límites de sesiones por técnico 68

límites de tiempo

- alarmas 47
- código privado 47
- sesión en conexión 47
- sesión en espera 47
- sesión inactiva 47
- técnico 68

**M**

máximo de sesiones 68

modificar script 91

mostrar términos de servicio personalizados 39

móvil

- configuración del applet 39

**N**

Ningún técnico disponible 46

notificación durante supervisión de escritorio 52

**P**

Permiso 41

permisos

- solicitar al inicio 33
- grupo de técnicos 15
- Grupo de técnicos 83

permitir a los técnicos utilizar el complemento para móvil 34

personalizar

- apariciencia de Calling Card 83
- apariciencia del applet 31
- apariciencia del applet para dispositivos móviles 39
- campos personalizados 72, 73
- Chat instantáneo 80
- código de canal 26
- encuesta al cliente 78
- encuesta al técnico 77
- vínculo de información 69

predeterminada

- comportamiento de la sincronización del portapapeles 75
- configuración de grabación de pantalla 74

prioridad de ratón y teclado durante control remoto 30

**R**

referencia API 127

respuestas y URL predefinidas

- compartir 70
- crear 70
- exportar 70
- gestionar 70
- importar 70

Retención de direcciones IP 11

**S**

script centralizado 91

SDK en la aplicación 126

SDK móvil 126

seguridad

- cuenta 11
- descripción general 11

servicio del sistema de Windows 29

## sesiones

- cerrar 49
- gestión 42
- iniciar 49
- iniciar automáticamente 43, 44
  - aplazar inicio automático 44
- límites de tiempo 47
- poner en espera 49
- transferir 49
- transferir automáticamente 44

## sesiones privadas con inicio automático 43

## supervisar chat 60

## supervisión de técnicos

- paso a paso 51

## suscripción

- complemento para móvil 34

**T**

## técnicos

- adición 19

técnicos (*continuado*)

- definición de permisos (grupo de técnicos) 15
  - edición 19
  - encuesta completada por 77
  - supervisión del escritorio de un técnico 51
- términos del servicio
- móvil 39
- términos y condiciones 32
- transferencia automática 44

**V**

## Verificación a dos pasos

- Centro de administración 21
- Exigir 21
- Restablecer 21

## visibilidad de la jerarquía 22

## visibilidad de transferencia 22

## vista ampliada 22

## vista compacta 22

## VoIP 41