

Consola de técnico de LogMeIn Rescue

Guía de usuario

LogMeIn[®]

Contenido

Acerca de LogMeIn Rescue.....	5
Visión general de la Consola de técnico.....	5
Visión general del Centro de administración.....	5
La seguridad en LogMeIn Rescue.....	6
Cómo configurar LastPass Authenticator para la verificación en dos pasos de Rescue.....	6
Acerca de Rescue en un entorno multilingüe.....	7
Cómo definir el idioma de la Consola de técnico.....	8
Cómo establecer el idioma de la Consola de técnico para colaboradores.....	8
Acerca de la configuración de idiomas en el lado del cliente.....	8
Aspectos básicos de la Consola de técnico.....	10
Requisitos del sistema de LogMeIn Rescue.....	10
Ejecución de la Consola de técnico en un navegador.....	10
Aplicación para ordenador Consola de técnico para Windows y Mac	10
Cómo instalar la aplicación de escritorio.....	11
Cómo ejecutar la aplicación de escritorio.....	11
Cómo configurar inicio de sesión con un solo clic en la aplicación de escritorio.....	11
Acerca de los permisos de la Consola de técnico.....	11
Gestión del estado del técnico.....	12
Configuración de la Consola de técnico.....	12
Cómo modificar el color de la Consola de técnico.....	12
Cómo definir las alertas sonoras.....	13
Cómo definir los avisos de fin de sesión y cerrar sesión.....	13
Cómo configurar Rescue para iniciar automáticamente sesiones.....	13
Cómo habilitar el corrector ortográfico.....	14
Gestión de sesiones.....	14
Acerca de la barra de herramientas de Sesión.....	14
Uso de las fichas Cola para ubicar sesiones.....	16
Uso de la Lista de sesiones para ver las sesiones.....	16
Cómo editar campos en la Lista de sesiones.....	17
Cómo cambiar entre varias sesiones activas.....	18
Cómo poner una sesión en espera.....	19
Cómo transferir una sesión.....	19
Comunicación con los clientes.....	20
Acerca del panel de conversación de la Consola de técnico.....	20
Acerca de las respuestas y URL predefinidas.....	23
Cómo enviar un archivo a un cliente.....	25
Cómo enviar una Encuesta de cliente.....	25
Documentación de las sesiones.....	25
Cómo ver el historial de sesiones (registro y notas).....	26
Cómo tomar notas durante una sesión.....	26
Supervisión de técnicos.....	26
Cómo ver el escritorio de un técnico.....	26
Cómo unirse a una sesión de técnico controlado.....	27
Asistencia técnica para ordenadores.....	29
Conexión a ordenadores PC y Mac.....	29
Cómo iniciar una sesión con un PC o Mac desde un vínculo y una herramienta de mensajería.....	29
Cómo iniciar una sesión con un PC o Mac desde un código PIN.....	30
Cómo iniciar una sesión con un PC o Mac desde un correo electrónico.....	30

Acerca del método de conexión de formulario de canal.....	31
Acerca del método de conexión de la función Calling Card.....	32
Conexión a ordenadores de la red LAN.....	33
Cómo conectarse a un ordenador de la red de área local	33
Cómo trabajar con ordenadores desatendidos.....	35
Acerca del acceso desatendido.....	35
Cómo solicitar acceso desatendido al ordenador de un cliente.....	35
Cómo iniciar una sesión desatendida.....	36
Cómo gestionar el acceso a ordenadores desatendidos.....	36
Comprensión de la experiencia del cliente.....	36
La experiencia del cliente: el applet de Rescue.....	37
La experiencia del cliente: Instant Chat	38
La experiencia del cliente: Calling Card.....	39
Cómo compartir su pantalla con los clientes.....	41
Cómo compartir la pantalla con un cliente.....	41
Acerca de los controles del cliente durante Pantallas compartidas del técnico.....	42
Colaboración con otros técnicos.....	43
Acerca de la Colaboración de técnicos.....	43
Cómo invitar a un técnico interno a colaborar.....	43
Cómo invitar a un técnico externo a colaborar.....	43
Cómo unirse a una sesión de colaboración.....	44
Acerca de las funciones del técnico principal durante la colaboración.....	45
Acerca de las funciones del técnico colaborador.....	47
Cómo controlar el ordenador de un cliente.....	48
Cómo controlar de forma remota el ordenador de un cliente.....	48
Cómo ver el escritorio de un cliente sin tomar el control.....	49
Acerca de los derechos de usuario del cliente durante el control remoto.....	49
Cómo visualizar el ordenador del cliente en modo de pantalla completa.....	50
Visualización de sesiones de control remoto en una ventana secundaria (Ver en otra ventana)	5 1
Cómo cambiar el tamaño de pantalla durante el control remoto.....	51
Cómo cambiar la calidad del color de la pantalla del cliente.....	52
Cómo ampliar una sección de la pantalla del cliente.....	52
Cómo abrir el Administrador de tareas de Windows en el ordenador del cliente (Ctrl-Alt-Supr).....	53
Cómo copiar y pegar entre dispositivos (sincronización del portapapeles).....	54
Cómo utilizar las distribuciones de teclado local y remoto (Sincronización de teclado).....	54
Cómo dibujar en la pantalla del cliente.....	54
Cómo utilizar el puntero láser.....	54
Cómo grabar sesiones.....	55
Cómo capturar una pantalla durante el Control remoto.....	55
Uso del Gestor de archivos.....	56
Cómo gestionar archivos en el dispositivo del cliente.....	56
Cómo navegar y ordenar archivos usando el Gestor de archivos.....	56
Cómo transferir archivos entre ordenadores usando el Gestor de archivos.....	58
Cómo editar archivos usando el Gestor de archivos.....	58
Cómo seleccionar archivos usando el Gestor de archivos.....	59
Trabajo con Información del sistema.....	59
Acerca de Información del sistema: Panel de mandos.....	59
Acerca de Información del sistema: Procesos.....	60
Acerca de Información del sistema: Servicios.....	60
Acerca de Información del sistema: Aplicaciones.....	60
Acerca de Información del sistema: Usuario interactivo.....	60
Acerca de Información del sistema: Drivers.....	60
Acerca de Información del sistema: Inicio.....	61

Acerca de Información del sistema: Visor de sucesos.....	61
Reinicio del dispositivo del cliente.....	61
Trabajo con scripts.....	62
Cómo crear y editar scripts	62
Cómo implementar un script.....	63
Despliegue de Calling Card de Rescue.....	63
Despliegue de Calling Card en el ordenador de un cliente.....	63
Asistencia técnica para dispositivos móviles.....	65
Acerca de LogMeln Rescue+Mobile.....	65
Acerca de Click2Fix.....	65
Conectar a un dispositivo móvil.....	67
Cómo iniciar una sesión móvil mediante un SMS.....	67
Cómo iniciar una sesión móvil a través del código PIN.....	68
Cómo iniciar una sesión móvil desde un vínculo y una herramienta de mensajería.....	68
La experiencia del cliente: el Applet móvil.....	69
Controlar un dispositivo móvil.....	69
Iniciar el control remoto desde Click2Fix.....	69
Control remoto desde Pantalla de cliente.....	70
Visión remota (sin control remoto)	71
Navegación rápida: acceder a destinos concretos de un dispositivo móvil.....	71
Gestionar la configuración de un dispositivo móvil.....	71
Gestionar la configuración de un dispositivo móvil con Click2Fix.....	71
Enviar configuración a un dispositivo móvil desde Configuración del dispositivo.....	76
Gestionar archivos de un dispositivo móvil.....	77
Trabajar con la información del sistema del dispositivo móvil	78
Trabajar con información del sistema móvil desde Click2Fix.....	78
Trabajar con información del sistema móvil desde la ficha Información del sistema.....	80
Asistencia técnica para dispositivos Android.....	85
Asistencia técnica para dispositivos iOS.....	87
Asistencia técnica para dispositivos BlackBerry.....	89
Cómo definir los permisos del dispositivo BlackBerry.....	89
Despliegue inalámbrico del applet en teléfonos inteligentes BlackBerry.....	91
Cómo desinstalar el applet de un dispositivo BlackBerry.....	91
Acerca de la configuración avanzada de conexión de BlackBerry.....	91
Prestar asistencia técnica a través de Rescue Lens.....	93
Inicio de una sesión de Rescue Lens.....	93
Inicio de una sesión de Rescue Lens mediante código PIN	93
Inicio de una sesión de Rescue Lens por SMS.....	96
Inicio de una sesión de Rescue Lens por e-mail.....	98
Inicio de una sesión de Rescue Lens mediante un vínculo y una herramienta de mensajería.....	101
Gestión de una sesión de Rescue Lens.....	104
¿Qué puede hacer el técnico?.....	104
¿Qué puede hacer el cliente?.....	107
Anexo: Estados de la sesión en la Consola de técnico de Rescue de Rescue.....	109
El estado de la sesión cambia en la Consola de técnico de Rescue.....	112
El estado de la sesión cambia durante la supervisión por parte del técnico.....	119
Aviso legal.....	121

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/>.

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



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 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.

El Centro de administración permite a los administradores:

- Crear grupos de técnicos y asignar permisos de grupo
- Asignar canales de asistencia técnica a grupos de técnicos específicos
- Habilitar y visualizar informes del rendimiento de los técnicos
- Habilitar y visualizar informes del nivel de satisfacción del cliente
- Además de otras operaciones. Consulte la [Guía del administrador de LogMeIn Rescue](#) para obtener información detallada.

La seguridad en LogMeIn Rescue

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

Cómo configurar LastPass Authenticator para la verificación en dos pasos de Rescue

Los administradores maestros pueden obligar a los miembros de su organización a que utilicen la verificación en dos pasos cuando inician sesión en Rescue. En esta sección se describe cómo puede configurar la aplicación LastPass Authenticator para verificar su identidad durante la verificación en dos pasos.

1. Tras introducir las credenciales de LogMeIn Rescue en el sitio web de Rescue o en la Consola de técnico de la aplicación para ordenador de Rescue, se le pedirá que configure un método adicional con el que verificar su cuenta. Haga clic en **Configurar**.
Se muestra la página **Configurar la verificación en dos pasos**.
2. En la página **Configurar la verificación en dos pasos**, haga clic en **Configurar la verificación en dos pasos**.
Se abre la página **Proteja su cuenta**.
3. En la página **Proteja su cuenta**, haga clic en **Configurar aplicación para dispositivos móviles**.
Se muestra la página **Configurar aplicación para dispositivos móviles**.



Sugerencia: Si ya tiene la aplicación para dispositivos móviles LastPass Authenticator, haga clic en **Siguiente**.

4. Descargue la aplicación LastPass Authenticator y haga clic en **Siguiente**.
5. Inicie LastPass Authenticator en su dispositivo y escanee el código QR como se indica a continuación:
 - a) En la aplicación LastPass Authenticator, pulse el signo + (más).
 - b) Sostenga su dispositivo frente al sitio web de Rescue para escanear el código.
Aparece un mensaje que confirma que su dispositivo se ha emparejado con su cuenta de LogMeIn Rescue. Pulse para descartar el mensaje.
6. Cuando vuelva a la página **Proteja su cuenta** tendrá que configurar el método de seguridad por mensaje de texto que se utilizará cuando el método principal no esté disponible.
 - a) Haga clic en **Configurar mensaje de texto**.
Se muestra la página **Configurar mensajes de texto de respaldo**.
 - b) Introduzca el número de teléfono al que deben enviarse los códigos de inicio de sesión y haga clic en **Siguiente**.
Se envía un código a su teléfono en un mensaje de texto.
 - c) Diríjase al teléfono y abra el mensaje de texto enviado por LogMeIn Rescue.
 - d) Introduzca el código del mensaje de texto en la página **Verificar número de teléfono**.
 - e) Haga clic en **Finalizar configuración de mensajes de texto**.
Se mostrará de nuevo la página **Proteja su cuenta**.

7. Haga clic en **Activar** en la parte inferior de la página para activar la verificación en dos pasos. Se muestra la página **Los cambios se han guardado**.
8. Haga clic en **Listo**.
Ahora ya puede iniciar sesión en su cuenta de Rescue o en la Consola de técnico de la aplicación para ordenador de Rescue utilizando la verificación en dos pasos.

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 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, it, lv, my, sl, sr, vi



Sugerencia: Para resolver problemas con la distribución de teclado durante el control remoto, consulte [Cómo utilizar las distribuciones de teclado local y remoto \(Sincronización de teclado\)](#) en la página 54.



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 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.

Aspectos básicos de la Consola de técnico

Requisitos del sistema de LogMeIn Rescue

Visite help.logmein.com para conocer los requisitos del sistema actualizados.

Ejecución de la Consola de técnico en un navegador

La primera vez que un técnico inicie sesión en *el sitio web de LogMeIn Rescue* desde un ordenador determinado, se le ofrecerá la posibilidad de descargar e instalar un pequeño software cliente.

También está disponible un *instalador MSI* de cliente para la Consola de técnico, en caso de que no sea posible realizar correctamente la descarga e instalación automáticas.



Restricción: En un Mac, la Consola de técnico no puede ejecutarse en un navegador.

Los técnicos también tienen la posibilidad de ejecutar la Consola de técnico como aplicación de escritorio. Consulte [Aplicación para ordenador Consola de técnico para Windows y Mac](#) en la página 10.

Aplicación para ordenador Consola de técnico para Windows y Mac

La Consola de técnico está disponible como aplicación para ordenador para técnicos que trabajen en ordenadores tanto Windows como Mac.

La aplicación de instalación en el ordenador ofrece las mismas funciones que la versión para navegador. La única diferencia es que consiste en un ejecutable independiente, lo que significa que puede ejecutarse con un solo clic, sin necesidad de trabajar a través de un navegador.

Restricciones y limitaciones de la Consola de técnico para Mac

Las siguientes funciones de la Consola de técnico no están disponibles en Mac:

- Uso compartido de pantalla para el técnico
- Grabación de pantalla con códec MSVC (retrocede al códec MRLE)
- Supervisión del ordenador de un técnico que ejecuta la Consola de técnico para Mac
- Portal de contenido integrado (ICP)
- Conectarse a LAN
- Inicio de sesión único (SSO)
- Audio de Lens



Nota: Los archivos guardados y exportados durante una sesión están disponibles en `Usuarios/[nombre del usuario]/Librería/Application`

Cómo instalar la aplicación de escritorio

En Windows

- **Opción 1.** Haga clic en este vínculo para [descargar e instalar la aplicación para ordenador](#).
- **Opción 2.** Inicie sesión en su cuenta en el sitio web de LogMeIn Rescue y diríjase a la página **Mi cuenta**. Haga clic en el vínculo de descarga de la aplicación de escritorio.

Desde un Mac

1. Haga clic en este vínculo para [descargar la aplicación de la Consola de técnico para Mac](#).
2. En la ventana de descargas, haga doble clic en **LogMeInRescueTechnicianConsoleMAC.dmg**.
3. Siga las instrucciones para arrastrar el icono de LogMeIn Rescue hasta su carpeta Aplicaciones.

La aplicación ya está instalada en su ordenador.

Cómo ejecutar la aplicación de escritorio

En Windows

Ejecute la aplicación desde desde el botón Inicio de Windows, un acceso directo situado en el escritorio o cualquier otro método que desee. Es posible que se le pida que inicie sesión en su cuenta de Rescue. Utilice la misma combinación de correo electrónico y contraseña que utiliza para iniciar sesión en el sitio web de LogMeIn Rescue.

Desde un Mac

Abra la aplicación desde el **Launchpad** o **Finder > Aplicaciones**.

Utilice la misma combinación de correo electrónico y contraseña que utiliza para iniciar sesión en el sitio web de LogMeIn Rescue.



Recordar: La Consola de técnico de Mac utilizará el idioma establecido como idioma preferido de Mac OS X.

Cómo configurar inicio de sesión con un solo clic en la aplicación de escritorio

Es posible indicar a Rescue que desea que recuerde su combinación de nombre de usuario y contraseña cuando inicia sesión en la aplicación de escritorio.

Acerca de los permisos de la Consola de técnico

Las funciones exactas que puede utilizar y las acciones que puede llevar a cabo en la Consola de técnico de LogMeIn Rescue podrían depender de los permisos que le haya otorgado el administrador de Rescue, un técnico colaborador y posiblemente el cliente durante una sesión.

Consulte con su administrador de Rescue o con el técnico colaborador principal si tiene problemas relacionados con los permisos.

Gestión del estado del técnico

El estado se comunica en el registro y se ilustra por medio de un icono que aparece junto al nombre del técnico en el área de Estado de la consola en la esquina superior izquierda de la Consola de técnico.

Conectado



Un técnico conectado puede aceptar cualquier sesión permitida para su grupo de técnicos.

Ausente



Un técnico puede definir su propio estado como Ausente haciendo clic en el icono Conectado. El icono Ausente parpadeará mientras el técnico esté en estado Ausente. Haga clic en el icono Ausente que parpadea para volver al estado Conectado.

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.

Los administradores pueden definir el estado de un técnico para que cambie automáticamente a Ausente después de un tiempo especificado de inactividad del sistema.

Ocupado



Un técnico no puede definir su propio estado como Ocupado. Esta es una configuración automática que controla el administrador de Rescue. Los administradores pueden definir el estado del técnico para que cambie automáticamente a Ocupado una vez que un técnico alcanza un número dado de sesiones activas.

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.

Configuración de la Consola de técnico

Cómo modificar el color de la Consola de técnico

Diríjase a **Opciones > Esquema de color** para elegir entre los esquemas de color disponibles.

Todas las funciones son las mismas en todos los esquemas de color.

Cómo definir las alertas sonoras

Configure la Consola de técnico para que reproduzca sonidos cuando ocurran hechos específicos.

Los sonidos son campanas y pitidos estándar y no se pueden personalizar.

1. En el menú **Opciones** de la Consola de técnico, seleccione **Configurar alertas sonoras**. Aparece el cuadro de diálogo Alertas sonoras.
2. Puede definir las opciones siguientes:
 - Reproduzca un sonido cuando la Consola de técnico esté minimizada y una nueva sesión ingrese en una cola privada o de canal
 - Reproduzca un sonido cuando la Consola de técnico esté abierta y una nueva sesión ingrese en una cola privada o de canal
 - Reproduzca un sonido cuando un cliente se desconecte intencionadamente
 - Reproduzca un sonido cuando se pierda momentáneamente la conexión a la red
 - Reproduzca un sonido cuando un cliente se niegue a una solicitud de permiso
 - Reproduzca un sonido cuando una sesión cambie de estado a Urgente
 - Reproduzca un sonido cuando llegue un nuevo texto de conversación estando la Consola de técnico minimizada o no destacada
 - Reproduzca un sonido cuando llegue un nuevo texto de conversación cuando el cuadro de conversación no esté destacado
 - Reproduzca un sonido cuando un cliente envíe un archivo

Se reproducirá un sonido cuando ocurra cada uno de los hechos seleccionados.

3. Haga clic en **Aceptar** para aplicar la configuración.

Cómo definir los avisos de fin de sesión y cerrar sesión

Configure la Consola de técnico para que le pida una confirmación cada vez que finaliza una sesión del cliente o cierra la sesión desde la Consola de técnico.

1. En la Consola de técnico, seleccione **Opciones**. Se abre el menú Opciones.
2. Puede definir las opciones siguientes:
 - Seleccione **Preguntar antes de finalizar la sesión** si quiere que le pida la confirmación cada vez que usted cierre una sesión del cliente
 - Seleccione **Preguntar antes de cerrar la consola** si quiere que le pida la confirmación cada vez que cierra sesión o cierra la Consola de técnico

Cómo configurar Rescue para iniciar automáticamente sesiones

Puede configurar todas las sesiones de Código PIN y Vínculo para que accedan directamente del estado Conectando a Activo sin tener que seleccionar **Inicio** en la barra de herramientas de sesión.

- Seleccione **Opciones > Iniciar automáticamente sesiones privadas entrantes**.



Sugerencia: Si esta opción está deshabilitada, puede que el administrador de Rescue haya establecido la conducta predeterminada en el Centro de administración (**Centro de administración > Configuración > Consola de técnico > Iniciar automáticamente sesiones privadas entrantes**).

Cómo habilitar el corrector ortográfico

Habilite el corrector ortográfico para verificar automáticamente la ortografía de todo el texto que ingresa en el panel de conversación de Rescue.

- Para habilitar el corrector ortográfico, seleccione **Herramientas > Corrector ortográfico > Descargar diccionario en [idioma]**.
El diccionario activo aparecerá con una marca de verificación junto al nombre del idioma.

Seleccione **Desactivar** para desactivar el corrector ortográfico.

Gestión de sesiones

Acerca de la barra de herramientas de Sesión

Utilice la barra de herramientas de Sesión para realizar acciones sobre las sesiones en su Lista de sesiones.

Nueva sesión



Utilice el botón **Nueva sesión** para iniciar una nueva sesión privada.

Esta opción está únicamente disponible si el grupo de técnicos del agente tiene permiso para iniciar sesiones privadas.

Acceso desatendido



Haga clic en **Ordenadores** para que en la ficha **Ordenadores desatendidos accesibles** se abra una lista de ordenadores en los que se ha habilitado el acceso desatendido. Consulte [Cómo trabajar con ordenadores desatendidos](#) en la página 35.

Sólo se muestran los ordenadores a los que tiene acceso.

Acceso desatendido en la red LAN



Haga clic en **Ordenadores** para que en la ficha **Conectarse a LAN** se abra una lista de ordenadores de su red local a los que puede acceder.



Nota: En la versión de la Consola de técnico para Mac, la función Conectarse a LAN no está disponible.

Debe tener las credenciales de inicio de sesión para poder conectarse a un ordenador en su red.

Supervisar técnico



Aquellos administradores que cuenten con puestos de técnico pueden hacer clic en la opción **Supervisar técnico** para ver el escritorio de los técnicos de su organización.

Si desea obtener más información, consulte [Cómo ver el escritorio de un técnico](#) en la página 26.

Iniciar



Haga clic en **Inicio** para activar una sesión seleccionada.

Si el botón **Inicio** está inactivo (atenuado), es posible que haya alcanzado el número máximo de sesiones activas que le permite el administrador.

Consulte también [Cómo configurar Rescue para iniciar automáticamente sesiones](#) en la página 13.

Finalizar



Haga clic en **Finalizar** para terminar una sesión seleccionada. Se cerrará la conexión con el cliente.

Poner en espera



Haga clic en **Poner en espera** para poner la sesión en espera.

Transferir



Seleccione una sesión de la cola y haga clic en **Transferir** para transferir la sesión a un técnico disponible.

Esta opción está disponible si el grupo de técnicos del agente tiene permiso para transferir sesiones.

Pantallas compartidas



Haga clic en el botón **Pantallas compartidas** para comenzar a compartir la pantalla con el cliente.

Esta opción está disponible si el grupo de técnicos del agente tiene permiso para utilizar la función Pantallas compartidas.

Invitar a un técnico (trabajar en grupo)



Haga clic en **Invitar a un técnico** para iniciar la colaboración entre técnicos.

Esta opción está únicamente disponible si el grupo de técnicos del agente tiene permiso para enviar invitaciones de colaboración.

Uso de las fichas Cola para ubicar sesiones

Use las fichas Cola para ubicar sesiones a las que pueda acceder.

Seleccione una cola para cambiar las sesiones que aparecen en la Lista de sesiones.

Todo	Seleccione la cola Todo para mostrar todas las sesiones de todas las colas.
Cola privada	Seleccione la Cola privada para mostrar las sesiones privadas de cualquier estado.
Cola de canal	Seleccione la Cola de canal para mostrar las sesiones de canal de cualquier estado.
Sesiones activas	Seleccione la cola Sesiones activas para mostrar únicamente las sesiones con estado Activo.
Controlado	Los administradores pueden seleccionar la cola Controlado para mostrar a los técnicos que están controlados. Los técnicos no pueden ver esta ficha.

Uso de la Lista de sesiones para ver las sesiones

La Lista de sesiones (también denominada a veces simplemente la "cola") muestra todas las sesiones para la cola seleccionada.

									Todo 2	Privado 2	Canal 0	Activo 1	Controlado 0
Name	ID sesión	Estado	Tiempo	Canal	Custom Field 1	Custom Fie	Transferido por						
Customer X	1861911	Activa	18:03										
Mr Jack Black	1861912	En espera	00:17										

- Para realizar una acción en una sesión que aparece en una lista, seleccione la sesión y haga clic en el control de sesión
- Para copiar varios detalles de una sesión para usarlos en otros programas, haga clic con el botón derecho en la sesión y seleccione **Copiar en portapapeles**
- Puede personalizar las columnas de la Lista de sesiones haciendo clic con el botón derecho en cualquier columna y seleccionando las columnas del menú resultante
- Puede editar cualquier campo personalizado (tal como se define en el Centro de administración) directamente desde la Lista de sesiones para cualquier sesión activa.

Colores, sonidos y efectos visuales

Se utilizan varios colores, sonidos y efectos visuales para resaltar las sesiones en los distintos momentos.

- Las sesiones que se están estableciendo aparecen en gris
- Las sesiones que acaban de agregarse parpadean unos segundos en color azul
- Las sesiones en espera y las activas se muestran en negro
- Una sesión urgente parpadea en color anaranjado

Si la Consola de técnico está minimizada cuando se agrega una sesión a la cola, la ventana minimizada de la barra de tareas parpadeará.



Sugerencia: el tiempo exacto de los distintos avisos se define en el Centro de administración.

Cómo editar campos en la Lista de sesiones

Puede editar cualquier campo personalizado (tal como se define en el Centro de administración) directamente desde la Lista de sesiones para cualquier sesión activa.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para usar la función **Edición de líneas en la cola**.

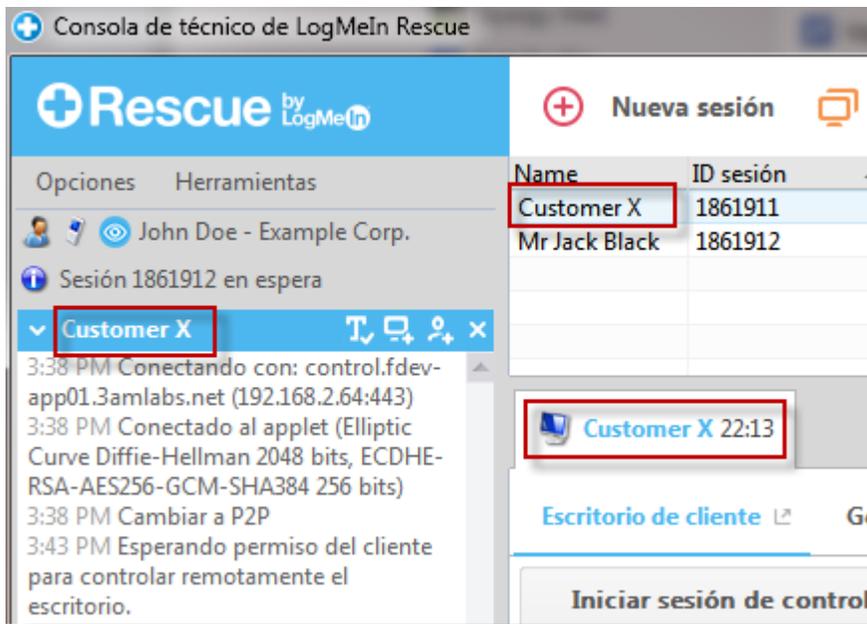
1. Para cualquier sesión activa, mantenga el ratón sobre cualquier campo.
Se podrá editar cualquier campo que se vuelva amarillo. Todo el campo debe estar visible. Desplácese para mostrar todo el campo antes de intentar hacer cambios.

Nombre	ID sesión
Cliente	404757474

2. Haga clic en el campo.
El campo se vuelve editable.

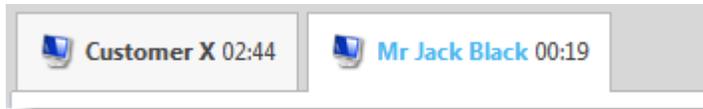
Nombre	ID sesión
Cliente	404757474

3. Escriba los cambios que desee introducir.
4. Salga del campo.
El nuevo valor aparece en el campo **Nombre**, el título del panel de conversación y el título de la ficha Sesión.



Cómo cambiar entre varias sesiones activas

Utilice las fichas de la sesión activa para cambiar entre hasta diez sesiones concurrentes.



- Haga clic en la sesión con la que quiera trabajar. Podrá asistir al cliente usando las fichas y el espacio de trabajo de la Consola de técnico.



Precaución: Para las sesiones privadas, el nombre que aparece en la ficha de la sesión es el nombre que introdujo en el cuadro de diálogo Generar nueva sesión cuando creó la sesión. Si no introduce un nombre u otro identificados cuando crea una sesión, la ficha Sesión activa para esa sesión se llamará “Cliente”.

- Otras opciones para cambiar de sesión:
 - Haga clic en el panel de conversación que pertenece a la sesión de destino del cliente
 - Haga clic en la sesión de destino en la Lista de sesiones



Nota: el tiempo que se muestra en la ficha Sesión activa es el tiempo transcurrido para el estado actual de la sesión.



Sugerencia: Puede tener un máximo de diez sesiones activas de forma simultánea. Dado que las sesiones en espera no cuentan como activas, la función de espera le brinda flexibilidad al gestionar varias sesiones.

Cómo poner una sesión en espera

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para retener sesiones.

Una sesión puede permanecer en espera durante 14 días.

1. Seleccione en la lista de sesiones la sesión que desee poner en espera.
2. Haga clic en el botón **Poner en espera**.



La sesión permanece en la Lista de sesiones con el estado En espera.



Sugerencia: El temporizador de la sesión mostrará el Tiempo en espera, además del Tiempo total acumulado de la sesión.

Las sesiones activas de **control remoto** se cerrarán al poner un cliente en espera. Para restaurar la sesión, selecciónela y haga clic en **Inicio**.



Nota: Puede tener un máximo de diez sesiones activas de forma simultánea. Dado que las sesiones en espera no cuentan como activas, la función de espera le brinda flexibilidad al gestionar varias sesiones.

Cómo transferir una sesión

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para transferir sesiones.

1. Seleccione cualquier sesión en la Lista de sesiones y haga clic en **Transferir**. Se mostrará la ventana **Transferir sesión**.
2. En el campo **Introducir comentario**, introduzca información útil para el técnico a quien vaya a transferir la sesión.
3. Utilice el cuadro **Buscar** para ayudar a ubicar al miembro de la organización a quien quiere transferir la sesión. Puede seleccionar a cualquier miembro de la organización que aparece en negrita.



Nota: La lista de miembros de la organización visibles en la ventana **Transferir sesión** depende del permiso otorgado por el administrador de Rescue.

4. Seleccione el técnico a quien quiera transferir la sesión.
5. Haga clic en **Aceptar**. La sesión aparece como entrante en la Lista de sesiones del técnico seleccionado y como saliente en la suya.



Sugerencia: Para cancelar la transferencia, haga clic en **Inicio** mientras la sesión esté en estado Saliente.

6. El técnico receptor selecciona la sesión y hace clic en **Inicio** para activarla. La sesión se borra de su Lista de sesiones.

Se completa la transferencia.

Comunicación con los clientes

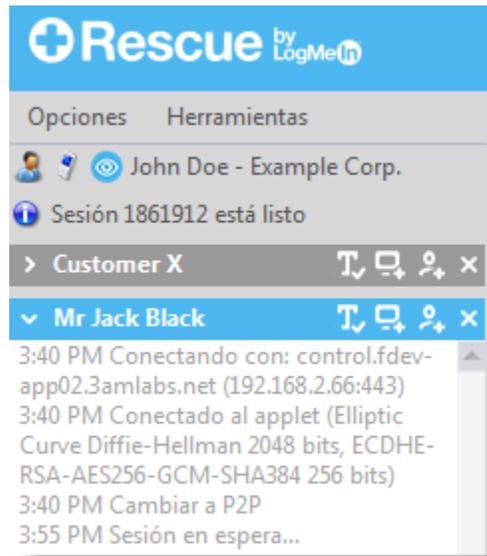
Acerca del panel de conversación de la Consola de técnico

Utilice el panel de conversación para comunicarse con los clientes durante las sesiones activas.

A menos que se encuentre en modo de colaboración, las sesiones de conversación están limitadas a dos participantes: el técnico y el cliente.

El panel de conversación consiste en los elementos siguientes.

Controles de sesión



Haga clic en la ficha de cualquier sesión con la que quiera trabajar. Haga clic en la flecha abajo para minimizar la sesión. Haga clic en la X para cerrar la sesión. Haga clic en la flecha derecha para restaurar una sesión de conversación minimizada.

Botón Compartir pantalla



Haga clic en el icono **Compartir pantalla** para compartir su pantalla con un cliente.

Botón Invitar a un técnico



Haga clic en el icono **Invitar a un técnico** para colaborar con otros técnicos.

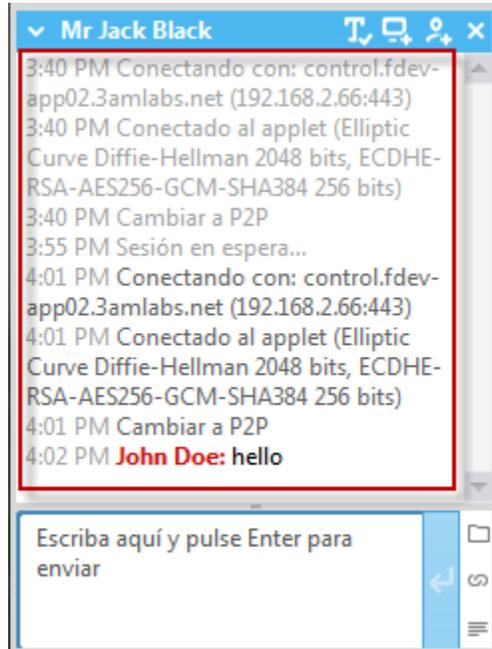
Esta opción está disponible si el grupo de técnicos del agente tiene permiso para usar la función Colaboración y al menos uno de los otros técnicos está conectado y disponible.

**Botones de chat
habilitado/deshabilitado**



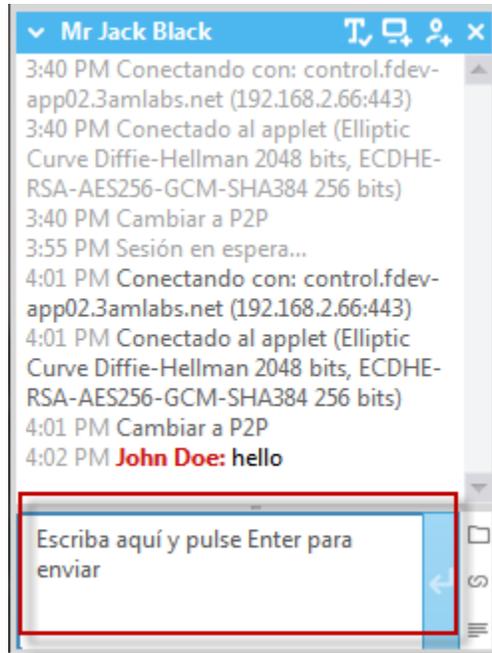
Esta opción está disponible si el grupo de técnicos del agente tiene permiso para utilizar la función de Habilitar/Deshabilitar chat.

Área de registro



El área de registro muestra la conversación y otras actividades, como los cambios de estado y los mensajes de conexión

**Cuadro Entrada de
texto**



Utilice el cuadro Entrada de texto para escribir mensajes y verlos antes de enviarlos al cliente. Si no ve el cuadro Entrada de texto, es posible que el chat esté deshabilitado para su cuenta (para obtener más información, consulte con su administrador).

Ver el panel de chat en el modo de pantalla completa



Mientras visualiza el ordenador del cliente en el modo de pantalla completa, haga clic en el botón **Mostrar ventana de chat** para ver el panel de chat sin cambiar de una ventana a otra.

Botón Enviar archivo



Haga clic en el botón **Enviar archivo** para enviar un único archivo al cliente. Esta opción no está disponible mientras se usa Instant Chat en el modo de solo chat.

Botón Enviar URL



Permite enviar una URL al ordenador del cliente. Escriba la URL en el campo de entrada de texto y envíesela al cliente haciendo clic en Enviar URL. Para sesiones basadas en applet, la página Web se abrirá automáticamente en el ordenador del cliente. Para Instant Chat en modo de sólo chat, el cliente debe hacer clic en un vínculo. Consulte [Acerca de las respuestas y URL predefinidas](#) en la página 23.

Respuestas predefinidas



Le permite elegir mensajes y URL utilizados frecuentemente de una lista. Consulte [Acerca de las respuestas y URL predefinidas](#) en la página 23.

Acerca de las respuestas y URL predefinidas

Una respuesta predefinida o URL es una cadena de texto o una URL que un técnico puede enviar a un cliente.

Las respuestas y URL predefinidas ayudan a ahorrar tiempo y esfuerzo al teclear.

También se pueden enviar direcciones FTP usando la función Enviar URL.

Cómo enviar una respuesta predefinida

Puede enviar una respuesta predefinida a un cliente en cualquier momento durante una sesión activa.

1. En la consola de conversación, haga clic en el botón **Respuesta predefinida**.



Aparece un menú que muestra todas las respuestas predefinidas disponibles.

2. Seleccione la respuesta predefinida que quiera enviarle al cliente.
El texto de la respuesta seleccionada aparece en el cuadro Conversación.
3. Opcional: edite el texto.
4. Pulse **Intro** o haga clic en el botón **Enviar**.
La respuesta se envía al cliente.

Cómo enviar una URL predefinida

Puede enviar una URL predefinida a un cliente en cualquier momento durante una sesión activa.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para enviar URL.

1. En la consola de conversación, haga clic en el botón **Enviar URL**.



Aparece un menú que muestra todas las URL predefinidas disponibles.

2. Seleccione la URL predefinida que quiera enviarle al cliente.
El texto de la respuesta seleccionada aparece en el cuadro Conversación.
3. Opcional: edite el texto.
4. Pulse **Intro** o haga clic en el botón **Enviar**.
La URL se abre en el navegador predeterminado del cliente.

Cómo agregar una respuesta predefinida o URL individuales

1. Desde el menú **Herramientas**, seleccione **Gestionar respuestas predefinidas**.
La ficha Gestionar respuestas predefinidas aparece en el espacio de trabajo de la Consola de técnico.
2. En la ficha Respuestas predefinidas o URL predefinidas, haga clic en **Agregar nuevo**.
Aparece el formulario Agregar nueva respuesta predefinida.

3. Proporcione un **Nombre** breve para la respuesta o URL.
4. 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.

5. Haga clic en **Guardar**.

Puede enviar las respuestas y URL predefinidas a través del panel de conversación.

Cómo exportar respuestas y URL predefinidas

Un administrador o técnico pueden crear un conjunto de respuestas y URL estándar y luego exportarlas a un archivo XML. Los demás técnicos podrán luego importar las respuestas y URL a sus propias Consolas de técnico.

1. Cree un conjunto de respuestas y URL predefinidas.
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.

Cómo importar respuestas y URL predefinidas

Un administrador o técnico pueden crear un conjunto de respuestas estándar y exportarlas a un archivo XML. Siga este procedimiento para importar el archivo XML de respuestas a su propia Consola de técnico.

Un administrador u otro técnico deben crear y exportar primero un archivo xml que contenga las respuestas y URL predefinidas.

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

Puede enviar cualquiera de las respuestas predefinidas importadas a través del panel de conversación.

Cómo enviar un archivo a un cliente

Siga este procedimiento para enviar un único archivo a un cliente a través de LogMeIn Rescue.

El cliente debe estar ejecutando el applet de Rescue o la Calling Card. Esta opción no está disponible durante Instant Chat en modo de solo conversación.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para enviar archivos.

Sólo pueden enviar archivos de uno en uno.

1. En la consola de conversación, haga clic en el botón **Enviar archivo**.



Aparece el cuadro de diálogo **Abrir**.

2. Seleccione el archivo que quiera enviar al cliente y haga clic en **Abrir**. El cliente recibe un aviso para guardar el archivo.
3. Pida al cliente que elija una ubicación y haga clic en **Guardar**. El archivo se guarda en la ubicación elegida por el cliente.

Se genera una huella digital MD5 que se comunica tanto al técnico como al cliente a través del registro.

Cómo enviar una Encuesta de cliente

Para que esta función esté disponible, un administrador de Rescue debe activar la Encuesta a clientes en el nivel del grupo de técnicos o del canal.

- **Despliegue automático al final de la sesión**
 - Para todas las sesiones basadas en applet, la encuesta del cliente se abre automáticamente en una ventana del navegador al final de la sesión.
 - Para sesiones de Instant Chat en modo de sólo chat, el sistema solicita al cliente que abra la encuesta cuando el técnico finaliza la sesión.

Mensaje de ejemplo: "0:00 AM [Nombre del técnico] desea que complete usted una breve Encuesta del cliente. [Abrir Encuesta al cliente](#)"

El cliente debe hacer clic en el vínculo para abrir la encuesta.

- **Envío manual durante la sesión**
 - En cualquier momento durante una sesión activa, haga clic con el botón derecho en una sesión de la Lista de sesiones y seleccione **Enviar Encuesta de cliente**. Para las sesiones basadas en applet, la encuesta al cliente se abre automáticamente en una ventana del navegador. Para sesiones de Instant Chat en modo solo chat, el sistema solicita al cliente que abra la encuesta.

Documentación de las sesiones

Consulte también:

- [Cómo grabar sesiones](#) en la página 55
- [Cómo capturar una pantalla durante el Control remoto](#) en la página 55
- [Cómo enviar una Encuesta de cliente](#) en la página 25

Cómo ver el historial de sesiones (registro y notas)

Use la ficha **Historial y notas** para ver el registro de sesiones y las notas realizadas durante sesiones anteriores con el dispositivo que se está utilizando en la sesión.



Nota: Cuando se presta asistencia técnica a un dispositivo con iOS, la ficha **Historial y notas** no está disponible.

1. Durante una sesión activa, haga clic en la ficha **Historial y notas**.
La ficha Historial contiene dos subfichas: Historial y Agregar/editar notas. En la subficha Historial, aparece una lista de las sesiones pasadas con el dispositivo actualmente en sesión.
2. Para ver el registro de sesiones, haga clic en **Ver** en la columna **Archivo de registro**.
3. Para ver las notas realizadas durante una sesión, haga clic en **Ver** en la columna **Notas**.

Cómo tomar notas durante una sesión

Puede tomar notas durante una sesión y guardar las notas junto con el registro de sesiones en el historial de sesiones.



Nota: Cuando se presta asistencia técnica a un dispositivo con iOS, la ficha **Historial y notas** no está disponible.

1. Durante una sesión activa, haga clic en la ficha **Historial y notas**.
La ficha Historial contiene dos subfichas: **Historial** y **Agregar/editar notas**.
2. Haga clic en la ficha **Agregar/editar notas**.
3. Escriba la nota en la ficha Agregar/editar notas.
4. Haga clic en **Guardar** para guardar la nota.

Un técnico podrá ver la nota en la ficha Historial durante la siguiente sesión con el mismo dispositivo.

Supervisión de técnicos

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.

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.



Nota: Se notificará al técnico si la opción **Notificar al técnico al controlar el escritorio** está seleccionada en el Centro de administración de LogMeIn Rescue en la ficha Ajustes globales.

Cómo unirse a una sesión de técnico controlado

Con la Consola de técnico, los administradores pueden invitarse a sí mismos para unirse a una sesión de técnico controlado como técnico colaborador.

Este procedimiento supone que usted ya está controlando a un técnico.

1. En el espacio de trabajo de la Consola de técnico, seleccione la ficha Sesión para el técnico controlado.
La ficha Sesión tiene dos subfichas: Escritorio y Sesiones activas.
2. Seleccione la subficha **Sesiones activas**.
Aparece una lista de las sesiones actuales del técnico.
3. Seleccione la sesión a la que se quiere unir.
4. Haga clic en **Unirse a sesión**.

Se une a la sesión como técnico colaborador. Consulte también [Acerca de las funciones del técnico colaborador](#) en la página 47.

Asistencia técnica para ordenadores

Conexión a ordenadores PC y Mac

Los métodos de conexión de LogMeIn Rescue se definen como Privado o Canal.

- El método de conexión privado se efectúa cuando el técnico inicia una sesión remota con un cliente (la dirección es del técnico al cliente). Código PIN, Vínculo y SMS son todos métodos de conexión privados.
- Se efectúa una conexión por canal cuando un cliente inicia contacto con un técnico a través de un enlace o formulario de canal, o bien con la Calling Card de Rescue (la dirección es del cliente al técnico).

Consulte también:

- [Conexión a ordenadores de la red LAN](#) en la página 33
- [Cómo trabajar con ordenadores desatendidos](#) en la página 35

Cómo iniciar una sesión con un PC o Mac desde un vínculo y una herramienta de mensajería

Siga este procedimiento para conectarse a un cliente usando un vínculo que le envía a un cliente mediante un servicio de mensajería o una herramienta relacionada.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones privadas.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para utilizar el método de conexión Vínculo.

1. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en **Nueva sesión**. Aparece la ventana **Crear nueva sesión**.
2. Escriba el nombre u otro identificador del cliente en el campo **Nombre**. Utilizará este nombre para identificar la sesión en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
3. Seleccione la ficha **Vínculo**.
4. Haga clic en **Copiar vínculo en el portapapeles**. El vínculo se copia en el portapapeles.
5. Pegue el vínculo en la herramienta de mensajería y envíeselo al cliente.
6. Pida al cliente que abra el mensaje y que haga clic en el vínculo o que lo pegue en el navegador. El cliente verá un cuadro de diálogo que le pedirá descargar el applet de Rescue.
7. Indique al cliente que descargue el applet. La descarga tarda entre 15 y 30 segundos aproximadamente.



Nota: el procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo y navegador del cliente.

8. Una vez completada la descarga, pida al cliente que haga clic en **Ejecutar** para ejecutar el applet. Una vez instalado el applet, el estado del cliente cambiará de Conectando a Esperando.
9. Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en **Iniciar**. El estado del cliente cambiará a Activo.

Ahora puede usar la Consola de técnico para ofrecer asistencia remota.

Cómo iniciar una sesión con un PC o Mac desde un código PIN

Siga este procedimiento para conectarse a un cliente usando un código PIN.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones privadas.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para utilizar el método de conexión Código PIN.

1. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en **Nueva sesión**.
Aparece la ventana **Crear nueva sesión**.
2. Escriba el nombre u otro identificador del cliente en el campo **Nombre**.
Utilizará este nombre para identificar la sesión en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
3. Seleccione la ficha **Código PIN**.
4. Haga clic en **Crear código PIN**.
Rescue genera un código PIN de 6 cifras y lo muestra en la ventana Generar nueva sesión y en el Registro de sesión.
5. Pida al cliente que acceda al sitio de introducción del PIN.

Los ordenadores de sobremesa y los portátiles se conectan en www.LogMeIn123.com.



Sugerencia: ¿No puede acceder a www.LogMeIn123.com? Pruebe con www.123Rescue.com.

6. El cliente introduce el PIN y hace clic en **Conectar con el técnico**.
El cliente verá un cuadro de diálogo que le pedirá descargar el applet de Rescue.
7. Indique al cliente que descargue el applet.
La descarga tarda entre 15 y 30 segundos aproximadamente.



Nota: el procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo y navegador del cliente.

8. Una vez completada la descarga, pida al cliente que haga clic en **Ejecutar** para ejecutar el applet.
Una vez instalado el applet, el estado del cliente cambiará de Conectando a Esperando.
9. Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en **Iniciar**.
El estado del cliente cambiará a Activo.

Ahora puede usar la Consola de técnico para ofrecer asistencia remota.

Cómo iniciar una sesión con un PC o Mac desde un correo electrónico

Siga este procedimiento para conectarse a un cliente usando un vínculo enviado por correo electrónico.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones privadas.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para utilizar el método de conexión Correo electrónico.

1. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en **Nueva sesión**.
Aparece la ventana **Crear nueva sesión**.
2. Escriba el nombre u otro identificador del cliente en el campo **Nombre**.
Utilizará este nombre para identificar la sesión en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
3. Seleccione la ficha **Email**.
4. Elija cómo quiere enviar el correo electrónico al cliente:
 - Para utilizar su propia cuenta y cliente de correo electrónico, elija **Enviar correo electrónico desde mi cliente de correo electrónico predeterminado en este equipo**.

- Para permitir que Rescue envíe el correo electrónico, elija **Enviar correo electrónico en mi nombre a través de los servidores de LogMeIn Rescue** e introduzca una dirección válida de correo electrónico en el campo **Para**.
 - Además, los técnicos con el complemento para móvil pueden seleccionar **Este correo electrónico va dirigido a un dispositivo móvil** si el cliente utiliza un teléfono inteligente. (Si conoce la plataforma del cliente puede optar por configurar manualmente la **plataforma del dispositivo** mediante la lista desplegable del cuadro de diálogo Crear nueva sesión. Es posible que sea necesaria la detección manual si la configuración del navegador local impidiese la detección automática.)
5. Haga clic en **Enviar enlace por correo electrónico**.
Se genera el correo electrónico (y se envía si eligió enviar el correo a través del sistema de Rescue).
 6. Pida al cliente que abra el mensaje y que haga clic en el vínculo o que lo pegue en el navegador. El cliente verá un cuadro de diálogo que le pedirá descargar el applet de Rescue.
 7. Indique al cliente que descargue el applet.
La descarga tarda entre 15 y 30 segundos aproximadamente.



Nota: el procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo y navegador del cliente.

8. Una vez completada la descarga, pida al cliente que haga clic en **Ejecutar** para ejecutar el applet. Una vez instalado el applet, el estado del cliente cambiará de Conectando a Esperando.
9. Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en **Iniciar**. El estado del cliente cambiará a Activo.

Ahora puede usar la Consola de técnico para ofrecer asistencia remota.

Ejemplo de correo electrónico con vínculo de conexión

El texto predeterminado del correo electrónico de conexión se define en la ficha **Ajustes** del Centro de administración.

De: Nombre del técnico, Organización
Enviado: Lunes, 31 de diciembre de 2010, 3:36 PM
A: Nombre del cliente
Asunto: Vínculo del correo electrónico de conexión

Haga clic en el vínculo siguiente para solicitar una sesión de asistencia técnica directa:

<https://secure.logmeinrescue.com/Customer/Code.aspx?i=2&Code=618689>

Atentamente,
El equipo de atención al cliente

Acerca del método de conexión de formulario de canal

El formulario de canal es útil si ofrece a sus clientes asistencia basada en web.

Este método le permite alojar tanto un vínculo en su sitio web/intranet como un cuestionario que los clientes deben completar.

Descripción del proceso: formulario Canal

- Un administrador de Rescue asigna cualquiera de los diez canales disponibles en el Centro de administración a un grupo de técnicos
- Un administrador de Rescue desarrolla el formulario web personalizado y define los campos personalizados
- Un administrador de Rescue pone a disposición el formulario de canal en un sitio de Internet o intranet
- Un cliente abre el formulario de canal, introduce toda la información necesaria y envía el formulario
- La sesión de asistencia se asigna a la cola de canal de los grupos de técnicos asociados al canal
- Cualquier técnico conectado perteneciente a un grupo de técnicos asignado puede activar la sesión de asistencia

Ventajas del método de formulario de canal

- Establezca control de condiciones sobre sus usuarios, diversas opciones disponibles: códigos de error, ID de usuario, tipo de problema
- Recopila información de contacto de los usuarios finales, como números telefónicos o direcciones de correo electrónico
- Se integra en funciones en línea, como autenticación de usuario o calificación automatizada de la solicitud del usuario mediante un elemento simple de código HTML
- Permite el mejor seguimiento del usuario y del problema en la base de datos de Rescue

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

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

Conexión a ordenadores de la red LAN

Cómo conectarse a un ordenador de la red de área local

Acceda a ordenadores de la red de área local y proporcione mantenimiento y asistencia sin que intervenga el usuario final.

El grupo de técnicos al que pertenece el agente debe disponer de permiso para utilizar la función **Conectarse a LAN**.



Restricción: En la versión de la Consola de técnico para Mac, la función Conectarse a LAN no está disponible.

1. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en el icono **Ordenadores**.



Se mostrará la lista **Ordenadores**.

2. En la lista **Ordenadores**, haga clic en la ficha **Conectarse a LAN** para ver la lista de ordenadores a los que tiene acceso.
3. Filtre los ordenadores por nombre o dirección IP.



Sugerencia: Puede realizar búsquedas y conectarse en cualquier momento. No es necesario que espere a que se cargue la lista completa de ordenadores.

4. Seleccione el ordenador al que desea acceder y haga clic en **Conectar**.



Importante: Si no tiene derechos de administrador, deberá introducir las credenciales de inicio de sesión del ordenador al que desea acceder.

La sesión se muestra en estado **Conectando** en la Consola de técnico. El applet se inicia en el ordenador remoto y comienza la sesión. El cliente no tiene que permitirle el acceso al ordenador, por lo que puede trabajar en él sin que éste intervenga.

Información técnica para usuarios avanzados

- Configuración de Windows requerida:
 - Debe permitirse en el firewall del cliente el uso compartido de archivos e impresoras.
 - **Acceso a redes: modelo de seguridad y uso compartido para cuentas locales** debe estar establecido en **Clásico: usuarios locales se autentican con credenciales propias** en el ordenador del cliente (**Panel de control > [Sistema y seguridad en Windows 7] > Herramientas administrativas > Directiva de seguridad local > Directivas locales > Opciones de seguridad > Acceso a redes: modelo de seguridad y uso compartido para cuentas locales**).
 - El ordenador del técnico y el del cliente deben usar un método de autenticación compatible con NTLM: **Panel de control > > [Sistema y seguridad en Windows 7] > > Herramientas administrativas > > Directiva de seguridad local > > Directivas locales > Opciones de seguridad > Seguridad de red: nivel de autenticación de LAN Manager** (por ejemplo, defina ambos ordenadores en Enviar sólo respuesta NTLMv2).
 - El servicio Registro remoto no debe estar deshabilitado en el ordenador remoto. Diríjase a **Panel de control > Herramientas administrativas > Servicios**, haga clic con el botón derecho sobre **Registro remoto** y haga clic en **Propiedades**. Ajuste **Tipo de inicio** en **Automático** o **Manual**.
- NetBIOS usa los puertos 135, 137, 138, 139
- Windows usa la autenticación NTLM para obtener derechos de administrador. Esta autenticación utiliza puertos TCP asignados de forma aleatoria: 1024-65535 o 49152-65535 en Vista y Windows Server 2008. Los firewalls deben permitir la comunicación a través de estos puertos.

Cómo trabajar con 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.

Cómo solicitar acceso desatendido al ordenador de un cliente

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

Requisitos:

- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para usar el acceso desatendido.
- No es posible enviar solicitudes de acceso desatendido durante los siguientes tipos de sesión: Instant Chat en modo solo conversación, Applet móvil

1. Durante una sesión activa, haga clic en la ficha **Acceso desatendido**.
2. En **Pedir credenciales**, podrá elegir entre las siguientes opciones (en función de la configuración de autenticación realizada en el Centro de administración):

Opción	Descripción
Al conectarse	Solicitar credenciales de administrador válidas al inicio de todas las sesiones desatendidas
En la instalación	Utilizar las credenciales que el cliente introdujo durante la instalación del acceso desatendido.

3. Puede definir la duración del acceso desatendido en días, en un intervalo de fecha específica, de forma indefinida y en un intervalo horario por día.



Nota: Si el ordenador del cliente está en una zona horaria diferente, puede optar por definir el acceso desatendido según la hora local (del técnico) o la hora del cliente.



Importante: La duración del acceso desatendido está limitada a dos semanas si se autentica con las credenciales del cliente.

4. Haga clic en **Solicitar acceso desatendido** para enviar la solicitud al cliente.

El cliente debe aprobar la solicitud.

- Si es necesario que el técnico introduzca credenciales de administrador válidas al inicio de todas las sesiones desatendidas, el cliente sólo deberá hacer clic en **Aceptar** para aprobar la solicitud
- Si al técnico se le permite utilizar las credenciales del cliente, éste deberá introducir su nombre de usuario y contraseña de Windows

Una vez que el acceso desatendido está activo, puede finalizarse la sesión.

Cómo iniciar una sesión desatendida

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

Requisitos:

- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para usar el acceso desatendido.
- El ordenador del cliente debe estar encendido y no en modo de suspensión para que el técnico pueda iniciar una sesión desatendida

1. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en el icono **Ordenadores**.



Se mostrará la lista **Ordenadores**.

2. Seleccione un ordenador de la lista.
3. Haga clic en **Conectar**.
4. Debe introducir credenciales válidas de administrador, a no ser que esté usando las credenciales que introdujo el cliente durante la instalación del acceso desatendido.

Ahora puede usar la Consola de técnico para ofrecer asistencia remota.

Cómo gestionar el acceso a ordenadores desatendidos

Utilice el cuadro de diálogo Ordenadores con acceso desatendido para gestionar los ordenadores desatendidos a su cargo.

1. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en el icono **Ordenadores**.



Se mostrará la lista **Ordenadores**.

2. En la lista **Ordenadores**, haga clic en la ficha **Ordenadores desatendidos accesibles** para ver una lista de los ordenadores desatendidos a los que puede acceder.
3. Gestione los ordenadores a los que tiene acceso:
 - Escriba en el cuadro **Filtro** si desea localizar un ordenador por su nombre
 - Utilice el cuadro **Mostrar** para filtrar ordenadores por su estado
 - Seleccione un ordenador y haga clic en **Eliminar** para deshabilitar el acceso desatendido



Nota: **Eliminar** está inactivo si otros técnicos pueden acceder al ordenador seleccionado.

4. Haga clic en **Cerrar**.
Los cambios se guardan.

Comprensión de la experiencia del cliente

Los clientes viven la asistencia remota de Rescue a través de una de las siguientes herramientas.

- Applet de Rescue
- Chat instantáneo
- Calling Card de Rescue

- Applet de Rescue+Mobile

También hemos creado una [Guía de conexión paso a paso de LogMeIn Rescue](#) que puede compartir con aquellos clientes que necesiten ayuda durante el proceso de conexión.

La experiencia del cliente: el applet de Rescue

Se le pide al cliente que instale este pequeño archivo ejecutable en su ordenador cuando un técnico inicie una sesión normal.



Figura 1: Interfaz estándar del applet de Rescue

Funciones del cliente al utilizar el applet:

- Conversar con el o los técnicos
- Ver un registro detallado de la sesión
- Permitir o denegar al técnico el derecho a realizar ciertas acciones
- Enviar archivos independientes a un técnico
- Cambiar el tamaño de fuente de visualización
- Revocar permisos, como el control remoto o la gestión de archivos, al hacer clic en la X grande en la esquina superior izquierda
- Finalizar una sesión haciendo clic en la X pequeña en la esquina superior derecha



Nota: El applet se elimina automáticamente al finalizar la sesión.

La experiencia del cliente: Instant Chat

Instant Chat permite a un técnico de soporte participar en una sesión de conversación bidireccional con un cliente sin obligar al cliente a descargar software alguno.

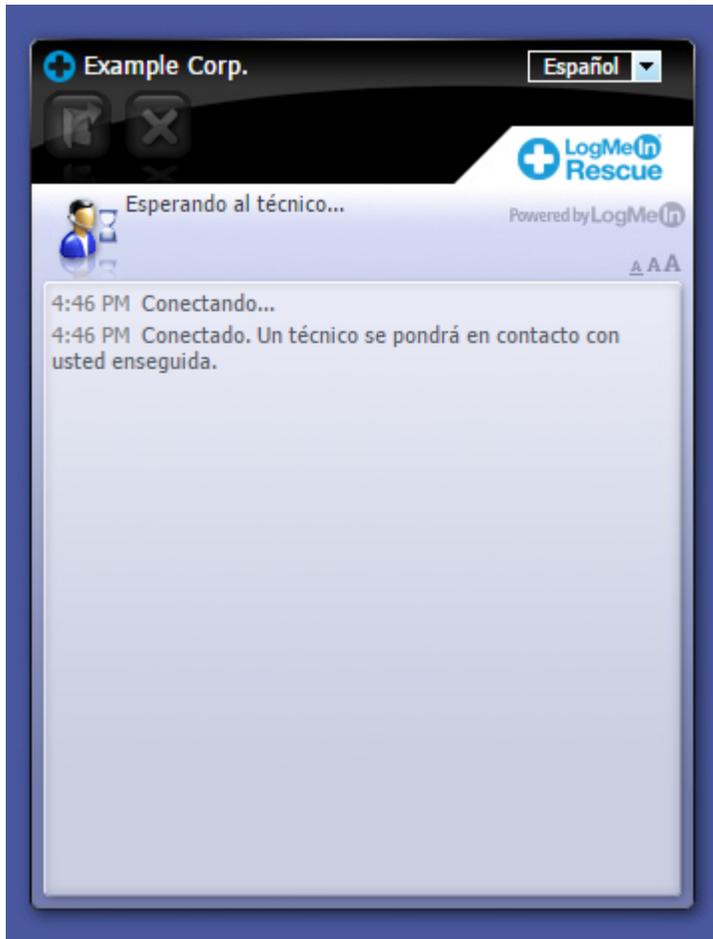


Figura 2: Interfaz estándar de Instant Chat

Con Instant Chat no pierde funcionalidad, sino que adquiere la posibilidad de elegir entre utilizar el applet de Rescue o no.



Sugerencia: Para abrir una sesión remota o solucionar los problemas del dispositivo del cliente, indíquelo al cliente que descargue el applet de Rescue.

Los clientes tienen las funciones siguientes al usar la interfaz de Instant Chat en modo de solo conversación:

- Conversar con el o los técnicos
- Ver un registro detallado de la sesión
- Permitir o denegar al técnico el derecho a realizar ciertas acciones (instalar el applet, iniciar el control remoto)
- Finalizar una sesión haciendo clic en la gran X en la esquina superior izquierda

-
- Cambiar el idioma de visualización usando el selector de idiomas
 - Cambiar el tamaño de fuente de visualización

Para obtener información detallada sobre la configuración y personalización de Instant Chat, consulte [LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide](#) (Guía de personalización e integración de LogMeIn Rescue, solo en inglés).

Cómo iniciar el applet de Rescue durante Instant Chat

Durante una sesión de Instant Chat, en el cuadro de diálogo **Modo de solo conversación** se informa al técnico de que las herramientas avanzadas de Rescue se pueden activar únicamente si el cliente está ejecutando el applet de Rescue.

1. En el cuadro de diálogo **Modo de sólo conversación**, haga clic en **Pedir descargar**.
El cliente recibe un mensaje que le pide que descargue el applet de Rescue haciendo clic en un vínculo en el cuadro de conversación.
2. El cliente hace clic en el vínculo e instala el applet.
La interfaz de Instant Chat ahora actúa como el applet de Rescue completo.

Cuando el applet se ejecuta, el técnico puede iniciar el control remoto y realizar todas las actividades que puede llevar a cabo habitualmente usando el applet de Rescue.

La experiencia del cliente: Calling Card

Resulta útil comprender la experiencia del cliente durante una sesión de Calling Card.

Antes de comenzar la sesión, el cliente puede elegir un método de conexión usando el menú **Conectar** (código PIN o un canal). El cliente también puede cambiar la configuración de proxy haciendo clic en el menú **Configuración**.

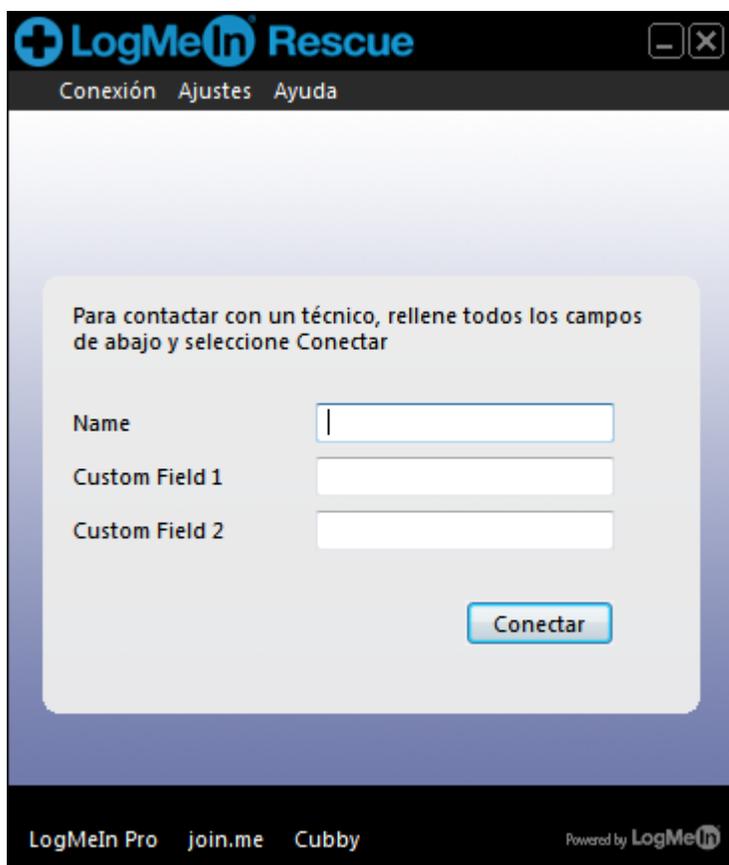


Figura 3: Interfaz estándar de la Calling Card de Rescue, antes de la conexión

El cliente tiene las siguientes funciones durante una sesión de la Calling Card:

- Conversar con el o los técnicos
- Ver un registro detallado de la sesión
- Permitir o denegar al técnico el derecho a realizar ciertas acciones
- Enviar archivos individuales a un técnico (o al técnico principal durante una sesión de colaboración)
- Cambiar el tamaño de fuente de visualización
- Finalizar el control remoto haciendo clic en la gran X en la esquina superior izquierda
- Finalizar una sesión haciendo clic en la X pequeña en la esquina superior derecha
- Ver un breve [archivo de Ayuda](#)

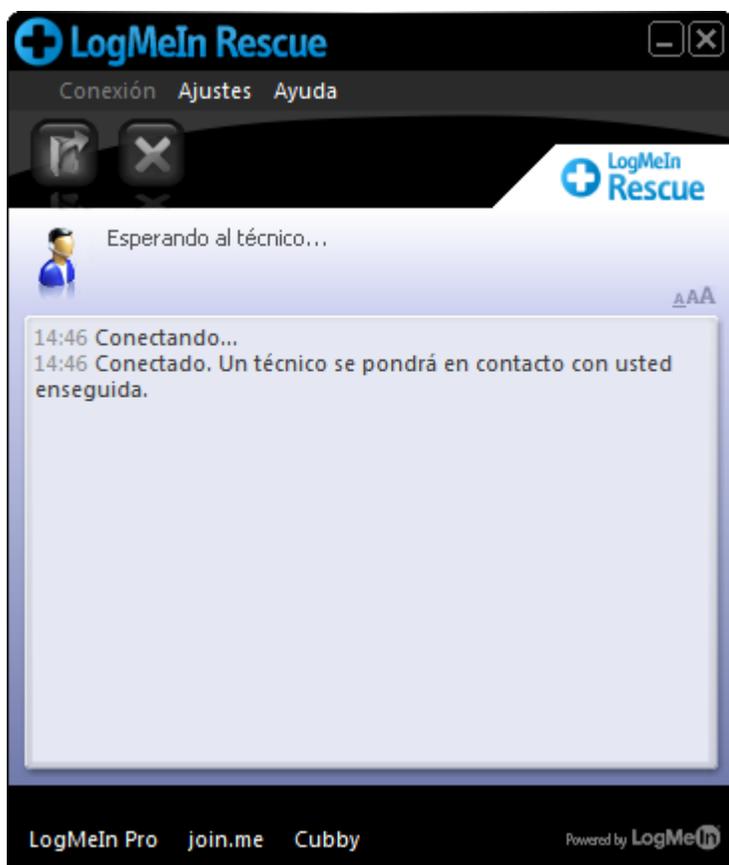


Figura 4: Interfaz estándar de la Calling Card de Rescue, durante la sesión

Cómo compartir su pantalla con los clientes

Cómo compartir la pantalla con un cliente

Otorgue a un cliente acceso de sólo visualización a su escritorio con un solo clic.

Requisitos:

- El cliente debe estar ejecutando el applet de Rescue o la Calling Card
 - Pantallas compartidas del técnico no funcionará durante la sesión de Instant Chat hasta que el cliente haya descargado el applet de Rescue
 - La función Pantallas compartidas del técnico no estará disponible cuando el técnico use la Consola de técnico para Mac.
 - El equipo del cliente debe funcionar con un sistema operativo de Windows compatible (Pantallas compartidas actualmente no es compatible con Mac)
 - **Permitir las pantallas compartidas con los clientes** debe estar habilitado en el nivel grupo de técnicos del Centro de administración.
1. Durante una sesión activa, haga clic en el botón **Pantallas compartidas** en el panel de conversación o en la barra de herramientas de Sesión.



El cliente verá su escritorio en una nueva ventana.



Importante: Si en su pantalla aparece el escritorio del cliente, éste verá un "efecto espejo" confuso durante las Pantallas compartidas del técnico. Para evitar la confusión, no comparta su escritorio durante el control remoto.

2. Para finalizar Pantallas compartidas del técnico y seguir con la sesión de asistencia, haga clic en el botón **Pantallas compartidas** de nuevo.



El cliente puede cerrar Pantallas compartidas del técnico cerrando la ventana de pantallas compartidas. La sesión permanecerá activa.



Sugerencia: también puede compartir su pantalla con un cliente cuando esté participando de una sesión de colaboración como técnico colaborador.

Acerca de los controles del cliente durante Pantallas compartidas del técnico

Los técnicos deben ser conscientes de los siguientes controles que tienen los clientes a su disposición durante una sesión de Pantallas compartidas del técnico.

Pantalla completa	El cliente hace clic en Pantalla completa para abrir el escritorio del técnico y cubrir toda el área del escritorio del cliente.
Opciones	El cliente hace clic en Opciones para cambiar la configuración de colores y las opciones de visualización.
Varios monitores	Cuando el técnico está usando más de un monitor, el cliente hace clic en el botón Monitores para alternar entre los monitores disponibles.
Zoom	El cliente hace clic en la opción de zoom para obtener una vista más o menos detallada del escritorio del técnico.
Lupa	El cliente hace clic en la Lupa para activar una casilla que podrá arrastrar por el escritorio del técnico a fin de aumentar una pequeña área de la pantalla en alta resolución.
Finalizar pantallas compartidas	El cliente hace clic en Finalizar para dejar de compartir la pantalla. El botón Finalizar sólo está disponible para el cliente en el modo Pantalla completa.

Colaboración con otros técnicos

Acerca de la Colaboración de técnicos

Cómo invitar a un técnico interno a colaborar

Con la Colaboración externa, varios técnicos podrán ofrecer asistencia técnica simultánea a un mismo cliente. Los técnicos pueden mejorar la resolución de problemas al invitar a técnicos conectados y disponibles de su organización de Rescue a una sesión activa.

Requisitos:

- El cliente debe estar ejecutando el applet de Rescue o Calling Card
- La sesión debe estar activa
- **Enviar invitaciones de colaboración** debe estar habilitado en el nivel de grupo de técnicos en el Centro de administración

1. En la Lista de sesiones, seleccione la sesión activa a la que quiera invitar a otro técnico.
2. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en el botón **Invitar a un técnico**.



Se muestra el cuadro de diálogo **Invitar a un técnico**.

3. En el cuadro de diálogo **Invitar a un técnico**, seleccione al técnico que quiera invitar.



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



Recordar: La Colaboración de técnicos no está diseñada para usarla como herramienta de reunión. Para lograr un rendimiento óptimo, limite la participación a cuatro o cinco técnicos. El rendimiento se verá afectado por la velocidad y potencia del dispositivo del cliente.

4. En la sección **Definir permisos**, seleccione los permisos que quiera otorgar al técnico colaborador.



Nota: Todos los permisos de grupos de técnicos existentes se aplican ya sea en el momento de la invitación o durante la sesión, salvo que el técnico principal especifique lo contrario.

5. En el cuadro **Comentario**, escriba un mensaje al técnico colaborador.
6. Haga clic en **Aceptar**.

Se envía una invitación de colaboración al técnico seleccionado.

El técnico colaborador ve la invitación en su Lista de sesiones.

Cómo invitar a un técnico externo a colaborar

Con la Colaboración externa, varios técnicos podrán ofrecer asistencia técnica simultánea a un mismo cliente. Los técnicos pueden mejorar la resolución de problemas al invitar a técnicos conectados y disponibles de fuera de su organización de Rescue a una sesión activa.

Requisitos:

- El cliente debe estar ejecutando el applet de Rescue o Calling Card

- La sesión debe estar activa
- Deberá estar habilitada la opción **Invitar a técnicos externos** a nivel de grupo de técnicos en el Centro de administración
- El técnico externo debe estar ejecutando un sistema operativo Windows compatible: Microsoft Windows 7, 8, 8.1, 10 y Vista (todas las versiones, incluidas las de 64 bits)

1. En la Lista de sesiones, seleccione la sesión activa a la que quiera invitar a otro técnico.
2. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en el botón **Invitar a un técnico**.



Se muestra el cuadro de diálogo **Invitar a un técnico**.

3. En el cuadro de diálogo **Invitar a un técnico**, seleccione la ficha **Externo**.
4. Elija entre las opciones de invitación disponibles, que estarán determinadas por los ajustes realizados en el Centro de administración.
 - Invitar a un técnico que no aparece en la lista
 - Invitar a un técnico aprobado



Recordar: La Colaboración de técnicos no está diseñada para usarla como herramienta de reunión. Para lograr un rendimiento óptimo, limite la participación a cuatro o cinco técnicos. El rendimiento se verá afectado por la velocidad y potencia del dispositivo del cliente.

5. En la sección **Definir permisos**, seleccione los permisos que quiera otorgar al técnico colaborador.
6. En el cuadro **Comentario**, escriba un mensaje al técnico colaborador.
7. Haga clic en **Aceptar**.
Se mostrará la **Invitación para el técnico externo**.
8. Elija entre los métodos de conexión disponibles, que estarán determinadas por los ajustes realizados en el Centro de administración.
 - Código PIN
 - Email
 - Vínculo
9. El procedimiento de envío de la invitación a un técnico externo es similar al procedimiento de inicio de una nueva sesión. Deberá enviar el código PIN, el correo electrónico o el vínculo a los técnicos externos.

Para unirse, el técnico externo acepta la invitación y descarga la versión de Colaboración de la Consola de técnico. Cuando el técnico externo se une, el estado de la sesión cambia a Colaborando.

¿Pueden transferirse las sesiones a un técnico externo? Los técnicos no pueden transferir las sesiones a un técnico externo. Para recibir una sesión transferida, el técnico externo debe formar parte de su organización de Rescue y haber iniciado sesión con una suscripción de Rescue válida.

Cómo unirse a una sesión de colaboración

Con la Colaboración externa, varios técnicos podrán ofrecer asistencia técnica simultánea a un mismo cliente. Los técnicos pueden mejorar la resolución de problemas al invitar a técnicos conectados y disponibles tanto de su organización de Rescue como de fuera a una sesión activa.

La colaboración se inicia únicamente por invitación.

Este procedimiento supone que ha sido invitado por un técnico principal de su propia organización.

Los administradores pueden invitarse a sí mismos usando la función Supervisión de técnicos. Consulte [Supervisión de técnicos](#) en la página 26.

1. Ve una sesión en su Lista de sesiones con el estado **Invitación**. Seleccione la sesión.
2. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en **Iniciar** para aceptar la invitación y unirse a la sesión.



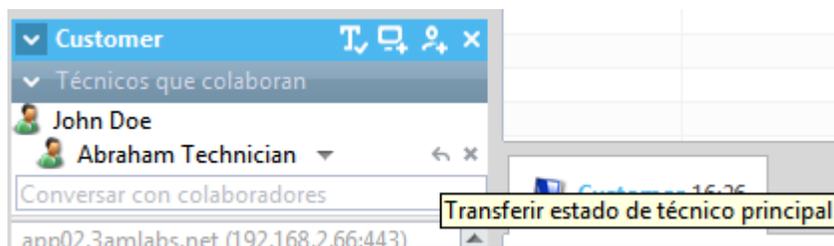
La sesión aparece como Colaboración en la Lista de sesiones.

3. Ahora puede participar en la sesión.
El Técnico principal tiene el control de sus permisos durante la sesión. Consulte [Acerca de las funciones del técnico colaborador](#) en la página 47.
4. Para abandonar la sesión, haga clic en la **X** en el panel de colaboración (en la parte superior del panel de conversación).
La sesión no finaliza, el técnico principal permanece activo.

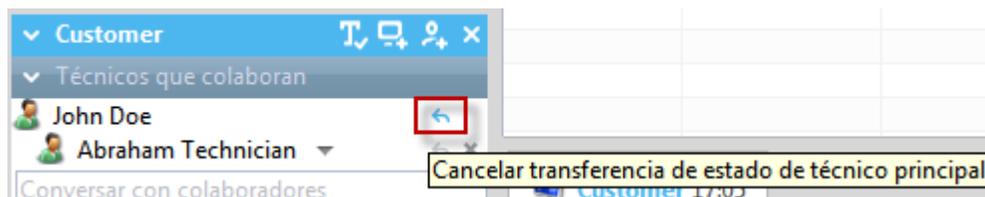
Acerca de las funciones del técnico principal durante la colaboración

Durante una sesión de colaboración, el técnico principal puede realizar las siguientes acciones:

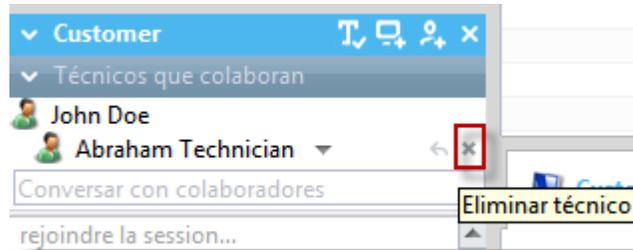
Transferir el estado de técnico principal Esta opción está disponible únicamente para aquellos técnicos que estén colaborando dentro de su organización de Rescue. Los técnicos externos que estén colaborando no pueden convertirse en técnico principal. En el ejemplo mostrado a continuación, Chris Jones transfiere el estado de técnico principal a Sam Russel.



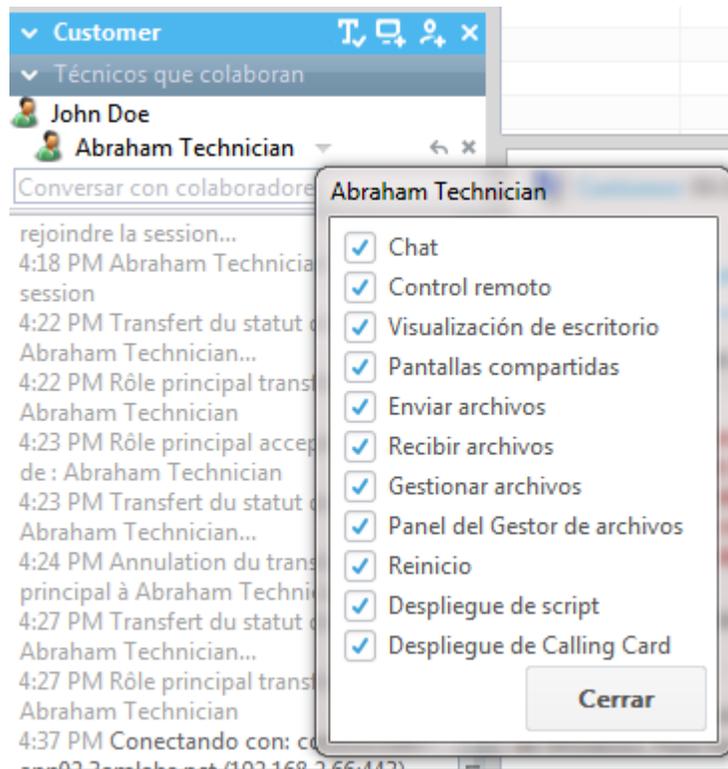
Cancelar una transferencia Esta opción está disponible únicamente para aquellos técnicos que estén colaborando dentro de su organización de Rescue. Los técnicos externos que estén colaborando no pueden convertirse en técnico principal. En el ejemplo mostrado a continuación, Chris Jones cancela la transferencia del estado de técnico principal a Sam Russel.



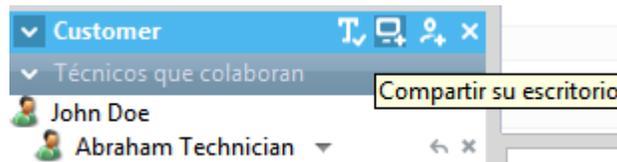
Eliminar a un técnico colaborador de una sesión Haga clic en la X que aparece junto al nombre del técnico colaborador.



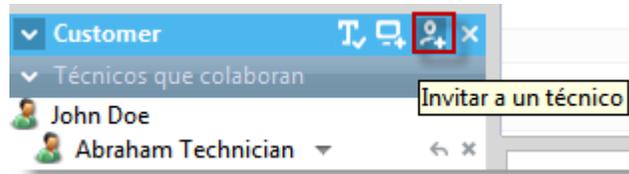
Cambiar permisos Haga clic en el nombre de un técnico colaborador para cambiar los permisos.



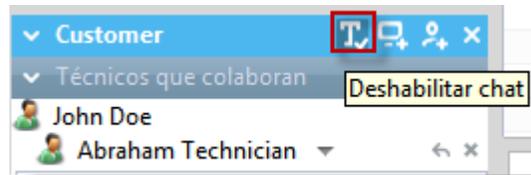
Compartir su propia pantalla con el cliente Esta función solo está disponible si está habilitada en el nivel del grupo de técnicos en el Centro de administración.



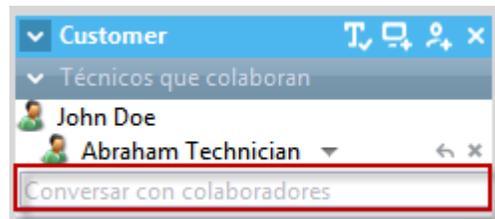
Invitar a técnicos adicionales El técnico principal puede invitar a técnicos internos o externos, en función de los permisos establecidos en el Centro de administración.



Habilitar/Deshabilitar chat Esta función solo está disponible si está habilitada en el nivel del grupo de técnicos en el Centro de administración.



Conversar en privado con técnicos colaboradores El cliente no verá las comunicaciones. La conversación de colaboración estará disponible aunque la conversación con el cliente esté deshabilitada en el nivel de grupo de técnicos.



Poner la sesión en espera Cuando el técnico principal pone la sesión en espera, la sesión permanece en espera para todos los participantes.

Esta función solo está disponible si está habilitada en el nivel del grupo de técnicos en el Centro de administración.

Finalizar la sesión La sesión finaliza para todos los participantes.

Acerca de las funciones del técnico colaborador

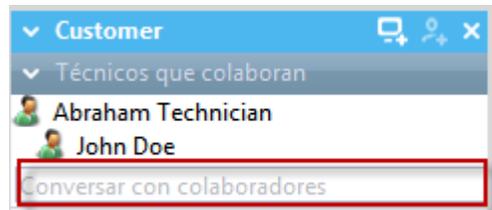
Durante una sesión de colaboración, el técnico principal puede realizar las siguientes acciones:

Aceptar una invitación para asumir el papel de técnico principal Una vez aceptado el papel principal, el técnico asume todas las capacidades de un técnico principal.



Conversar en privado con técnicos colaboradores

El cliente no verá las comunicaciones. La conversación de colaboración estará disponible aunque la conversación con el cliente esté deshabilitada en el nivel de grupo de técnicos.



Abandonar la sesión de colaboración

No finaliza la sesión. Otros técnicos podrán continuar podrán seguir atendiendo al cliente.

Poner una sesión en espera, pero sólo para sí mismo

Otros técnicos podrán continuar podrán seguir atendiendo al cliente.

El cliente no verá las comunicaciones. La conversación de colaboración estará disponible aunque la conversación con el cliente esté deshabilitada en el nivel de grupo de técnicos.

Transferir la sesión

Esta función solo está disponible si está habilitada en el nivel del grupo de técnicos en el Centro de administración.

Pantalla compartida

Esta función solo está disponible si está habilitada en el nivel del grupo de técnicos en el Centro de administración.



Restricción: Un técnico colaborador no puede recibir archivos que envíe el cliente usando la función de applet **Enviar archivo**.

Cómo controlar el ordenador de un cliente

Cómo controlar de forma remota el ordenador de un cliente

Utilice el control remoto para operar el dispositivo del cliente.

Requisitos:

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones de control remoto.

La sesión debe estar activa.

Durante Instant Chat, solo se puede iniciar el control remoto una vez que el cliente haya descargado el applet de Rescue.

1. En la ficha **Escritorio del cliente** de la Consola de técnico, haga clic en **Iniciar sesión de control remoto**.
El cliente recibe un aviso para aceptar o rechazar su solicitud de controlar su ordenador.
2. Pida al cliente que acepte la solicitud.
Comienza el control remoto.
3. Utilice la Barra de herramientas de Control remoto para gestionar la sesión remota.

Todas las demás fichas del espacio de trabajo permanecen disponibles.

4. Para finalizar el control remoto, haga clic en la **X** roja en la barra de herramientas de Control remoto. Finaliza el control remoto pero la sesión permanece activa.



Precaución: transferir la sesión o ponerla en espera finalizará el control remoto.

Cómo ver el escritorio de un cliente sin tomar el control

Utilice la Visualización de escritorio para ver el escritorio de un cliente sin tomar el control del dispositivo.

Requisitos:

- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar la visualización de escritorio.
 - Durante Instant Chat solo se puede iniciar la visualización de escritorio una vez que el cliente ha descargado el applet de Rescue.
 - La sesión debe estar activa
1. En la ficha **Escritorio del cliente** de la Consola de técnico, haga clic en **Iniciar sesión de visualización de escritorio**.
Si se pregunta al cliente si desea aceptar o rechazar su solicitud, pídale que la acepte.
 2. Utilice la barra de herramientas de Control remoto para gestionar la sesión.
Durante la visualización de escritorio, algunas opciones de la barra de herramienta estarán deshabilitadas. Todas las demás fichas del espacio de trabajo permanecen disponibles.
 3. Para finalizar la visualización de escritorio, haga clic en la **X** roja en la barra de herramientas de Control remoto.
Finaliza la visualización de escritorio pero la sesión permanece activa.

Acercas de los derechos de usuario del cliente durante el control remoto

Cuando accede al ordenador de un cliente, hereda los derechos de usuario del cliente. Como resultado, es posible que se encuentre con casos en los que el usuario del dispositivo remoto no tiene los derechos necesarios para poder ofrecer asistencia completa al equipo.

Para superar este problema, puede ejecutar el applet de Rescue con una cuenta de sistema local del servicio del sistema de Windows o demonio de Mac OS X.

La tabla siguiente ayuda a aclarar cuándo resulta útil esta función.

Sistema operativo del cliente	Derechos del cliente
Windows 7, Vista, Server 2008	Administrador, con Control de cuentas de usuario (UAC) activado
Windows 7, Vista, Server 2008	No administrador
Basado en Windows NT	Administrador, pero desea cambiar de usuario sin perder la sesión activa
Basado en Windows NT	No administrador
Mac OS X	Administrador, pero desea cambiar de usuario sin perder la sesión activa.
Mac OS X	No administrador

Cómo reiniciar el applet de Rescue como un servicio del sistema de Windows o daemon de Mac

Para iniciar sesión como un usuario de Windows o Mac distinto, debe reiniciar el applet como un servicio del sistema de Windows o demonio de Mac OS X.

Debe encontrarse en una sesión activa con un cliente que no tenga derechos de administrador en el host. Debe tener la capacidad de introducir credenciales de administrador.

1. En el espacio de trabajo de la Consola de técnico, seleccione la ficha **Escritorio del cliente** (esta es la ficha que utiliza para iniciar el control remoto y la visualización de escritorio).
2. En los campos Nombre de usuario y Contraseña, introduzca las credenciales válidas de administrador del dispositivo remoto.



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

3. Haga clic en **Reiniciar el applet como un servicio del sistema de Windows** (o daemon de Mac OS X).
El registro de conversación indicará en qué momento el applet de cliente se ha iniciado como servicio del sistema de Windows (o demonio de Mac OS X) y se ha vuelto a conectar.
4. Inicie el control remoto.
5. Cierre la sesión del usuario actual o cambie de usuario sin perder la conexión con el equipo.



Sugerencia: Para activar el cuadro de diálogo de inicio de sesión en una sesión remota, pulse la combinación de teclas **Ctrl, Alt + Insert** o haga clic en el botón **Ctrl, Alt + Supr** en la barra de herramientas de Control remoto.



Nota: Rescue se asegura de que se cierre la sesión del técnico al finalizar cualquier sesión en la que un técnico reinicie el applet como un servicio del sistema de Windows. El cliente se verá forzado a volver a iniciar sesión en su cuenta original con derechos limitados al final de la sesión de soporte, lo que elimina los posibles riesgos de seguridad.

Cómo visualizar el ordenador del cliente en modo de pantalla completa

En modo de pantalla completa la pantalla del cliente cubre la totalidad de la pantalla del técnico. El modo de pantalla completa le otorga la experiencia más realista, "como si estuviera allí".

- En la barra de herramientas de Control remoto, haga clic en el botón **Pantalla completa**.

 **Pantalla completa**

La interfaz de LogMeIn se minimiza y aparece la pantalla del ordenador host en toda su pantalla. Únicamente la barra de herramientas de Control remoto permanece visible.

- Para salir del modo de pantalla completa, vuelva a hacer clic en el botón **Pantalla completa**.



Sugerencia: para mantener visible la barra de herramientas, haga clic en el icono de alfiler en la versión de pantalla completa de la barra de herramientas de Control remoto.





Sugerencia: Para ver el panel de chat sin tener que cambiar de una ventana a otra, haga clic en el botón **Mostrar ventana de chat**.



Visualización de sesiones de control remoto en una ventana secundaria (Ver en otra ventana)

Si abre una sesión de control remoto en una ventana nueva, puede ver el ordenador del cliente en una ventana secundaria, fuera del espacio de trabajo principal de la Consola de técnico.

- En la barra de herramientas de Control remoto, haga clic en el botón **Ver en otra ventana**, al lado de la ficha Escritorio de cliente.



La pantalla del cliente deja de verse en la Consola de técnico y aparece en una nueva ventana. Puede desplazar esta ventana a una pantalla secundaria.

- También puede ver la sesión en otra ventana si arrastra y suelta la ficha Escritorio de cliente.
- Para devolver la sesión a la Consola de técnico, haga clic en el botón **Ver en ventana principal** que se encuentra junto a la ficha Escritorio de cliente o en la ventana desacoplada.



- Para ejecutar las sesiones de control remoto siempre en una ventana independiente, seleccione **Opciones > Iniciar sesiones en otra ventana**.

Cómo cambiar el tamaño de pantalla durante el control remoto

Visualice la pantalla del cliente de la manera que le resulte más cómoda.

1. En la barra de herramientas de Control remoto, haga clic en el botón **Opciones de visualización**.
2. Seleccione la configuración apropiada.
 - **Tamaño real:** seleccione Tamaño real para mostrar la pantalla del host exactamente como le aparece al usuario del host. Al utilizar esta opción, es posible que deba desplazarse para ver toda la pantalla.
 - **Ajustar a ventana:** seleccione Ajustar a ventana para que toda la pantalla del host se pueda ver en la pantalla del cliente sin la necesidad de desplazarse.
 - **Expandir a ventana:** cuando esté en modo Pantalla completa, utilice esta opción para estirar la pantalla del host para que cubra toda la pantalla del cliente, incluso si el ordenador host tiene una menor resolución que el suyo.

Su selección se aplica de inmediato.



Sugerencia: Para cambiar la resolución real de pantalla a la pantalla host, edite las Propiedades del escritorio (Windows) o las Preferencias del sistema (Mac) del host.

Cómo cambiar la calidad del color de la pantalla del cliente

Seleccione una configuración menor para optimizar la cantidad de información que se transfiere durante el control remoto, o seleccione una configuración mayor para mejorar la calidad de la imagen.

1. En la barra de herramientas de Control remoto, haga clic en el botón **Opciones de visualización**. Aparecen las opciones de Calidad de color.
2. Seleccione la configuración apropiada.



Sugerencia: Elija **Establecer automáticamente los ajustes de color** para permitir que LogMeIn defina la configuración óptima.

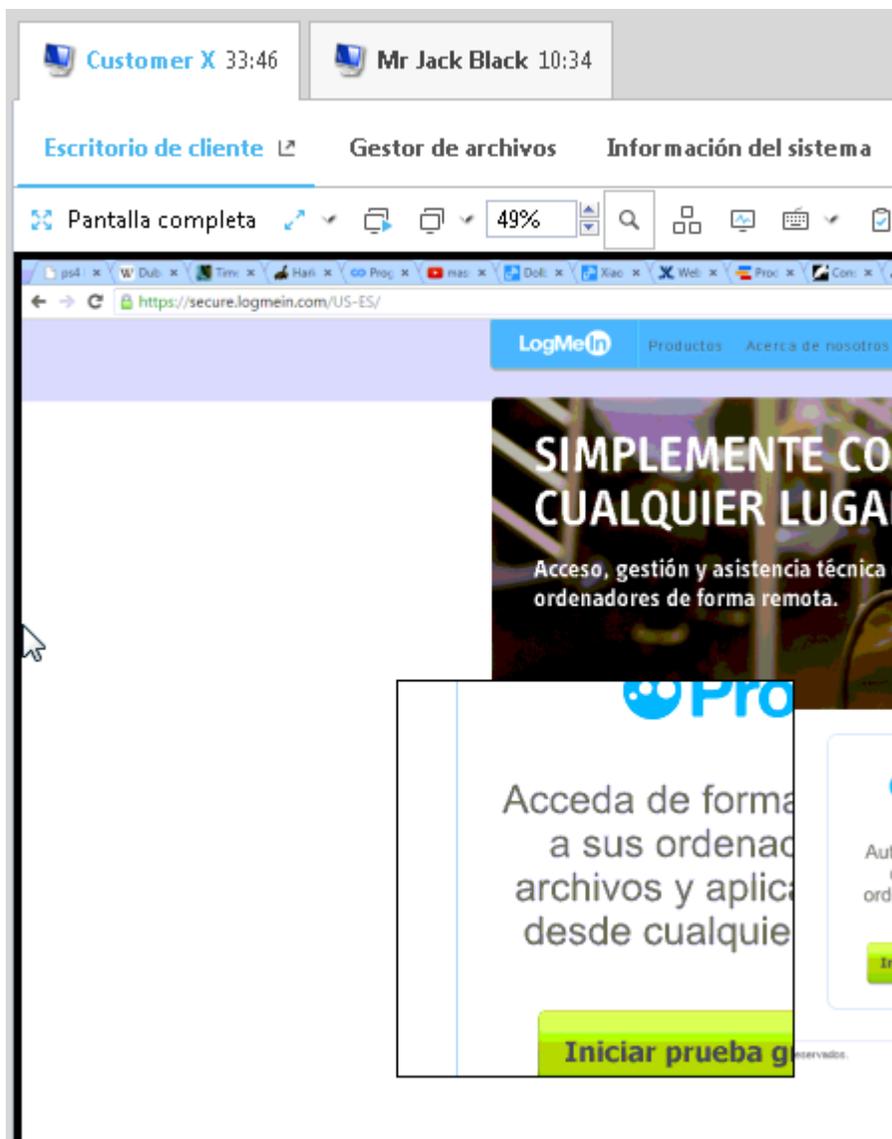
- **Muy baja:** (escala de grises) es la mejor si utiliza una conexión lenta, como módem de acceso telefónico.
- **Baja:** esta configuración ofrece un rendimiento excelente con una calidad de color aceptable.
- **Mediana:** esta configuración ofrece un buen equilibrio entre rendimiento y calidad de color.
- **Alta:** esta configuración ofrece una excelente reproducción del color, pero posiblemente disminuya el rendimiento.
- **Automática:** elija Automática para permitir que LogMeIn Rescue detecte la configuración óptima

Su selección se aplica de inmediato.

Cómo ampliar una sección de la pantalla del cliente

La función Lupa abre un cuadro que usted mueve en la pantalla del cliente para ver una pequeña área en alta resolución sin ajustar su resolución.

La Lupa está disponible cuando la resolución de pantalla es menor que el 100%.



1. En la barra de herramientas de Control remoto, haga clic en el botón **Lupa**. Se activa la lupa.
2. Arrastre el cuadro. Las áreas dentro del cuadro aparecen en alta resolución.
3. Vuelva a hacer clic en el botón **Lupa** para desactivar la lupa.

Cómo abrir el Administrador de tareas de Windows en el ordenador del cliente (Ctrl-Alt-Supr)

Durante una sesión remota, sólo el cliente registrará la combinación de teclas **Ctrl-Alt-Supr** introducida en el ordenador del técnico.

Esta función no está disponible durante la Visualización de escritorio.

- En la barra de herramientas de Control remoto, haga clic en el botón **Administrador de tareas**. El Administrador de tareas de Windows se abre en el ordenador del cliente.

Cómo copiar y pegar entre dispositivos (sincronización del portapapeles)

Utilice la sincronización del portapapeles para ahorrar tiempo y evitar errores al copiar y pegar directamente la información entre dispositivos durante el control remoto.

Esta función no está disponible durante la Visualización de escritorio.



Nota: Si el cliente utiliza un teléfono inteligente BlackBerry, la sincronización del portapapeles no funcionará.

- En la barra de herramientas de Control remoto, seleccione **Sincronización del portapapeles activada**. Lo que esté copiado en uno de los dispositivos se podrá pegar en el otro.
- Para habilitar la sincronización del portapapeles para todas las sesiones, seleccione **Opciones > Sincronización del portapapeles permitida**.

Cómo utilizar las distribuciones de teclado local y remoto (Sincronización de teclado)

Utilice la sincronización de teclado para asegurarse de que el texto que escribe aparece según la distribución del teclado seleccionado.

Esta función no está disponible durante la Visualización de escritorio.

1. En la barra de herramientas de Control remoto, haga clic en **Sincronización de teclado**.
2. Seleccione **Local** o **Remoto** en función de la distribución de teclado del ordenador que desee utilizar.

Cómo dibujar en la pantalla del cliente

Utilice la función Pizarra para activar una herramienta de lápiz que pueda utilizar para dibujar imágenes a mano alzada en la pantalla del ordenador del cliente.

1. En la barra de herramientas de Control remoto, haga clic en el icono **Pizarra** y seleccione **Pizarra activada**.
Se activa la herramienta de lápiz.



Nota: No puede controlar el host mientras la Pizarra esté habilitada.

2. Dibuje en la pantalla del host.
La herramienta de lápiz deja una línea roja en la pantalla del cliente. Todos los dibujos aparecen tanto en la Consola de técnico como en el ordenador del cliente.
3. Para borrar los dibujos, haga clic en el botón **Pizarra** y seleccione **Borrar dibujos** o **Pizarra desactivada**.

Cómo utilizar el puntero láser

El puntero láser es un pequeño punto rojo que mueve el usuario del cliente por la pantalla del host con el fin de resaltar funciones para el usuario del host.

1. En la barra de herramientas de Control remoto, haga clic en el botón **Puntero láser** y seleccione **Puntero láser activado**.
El usuario del lado host ve el puntero láser como un simple punto rojo.



Nota: No puede controlar el host mientras el puntero láser esté habilitado.

2. Para salir, haga clic en el **Puntero láser** de nuevo y seleccione **Puntero láser desactivado**.

Cómo grabar sesiones

Siga este procedimiento para grabar toda la actividad en pantalla durante una sesión de control remoto o visualización de escritorio.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para grabar sesiones.

1. Durante el control remoto o la visualización de escritorio, haga clic en el icono **Grabación de pantalla** en la barra de herramientas de Control remoto.



2. Seleccione **Iniciar grabación de pantalla**. Si aún no lo ha hecho, se le pedirá que elija una carpeta donde se guardarán las grabaciones.



Nota: Al cliente se le solicita permiso durante una sesión de control remoto, cuando el técnico comienza la grabación de la pantalla. Este mensaje se muestra incluso cuando el cliente ha otorgado anteriormente al técnico permiso para acceder a su ordenador.

3. Comienza la grabación. Se grabará toda la actividad en la pantalla del cliente.
4. Para dejar de grabar, vuelva a hacer clic en el botón **Grabación de pantalla** y seleccione **Detener grabación de pantalla**.
Finaliza la grabación de pantalla. No finaliza la sesión.

La grabación se guarda en la ubicación asignada.



Sugerencia: Para definir la carpeta en la que desea guardar el archivo de grabación, seleccione **Opciones > Carpeta de grabación de pantallas...**



Nota: El formato del archivo de grabación se define en la ficha Ajustes del Centro de administración de LogMeIn Rescue. Si los archivos se guardan en el formato .rrec de LogMeIn, tendrá que realizar la conversión a .avi con la herramienta [Conversor AVI de LogMeIn Rescue](#) en un PC con Windows.

Cómo capturar una pantalla durante el Control remoto

Cree una captura de pantalla del escritorio del cliente. Sólo puede capturar la pantalla del cliente entera. No puede seleccionar un área específica para capturarla.



Recordar: El grupo de técnicos al que pertenece el técnico debe tener permiso para realizar capturas de pantalla.

- Haga clic en el icono de captura de pantalla en la barra de herramientas de Control remoto.



Uso del Gestor de archivos

Cómo gestionar archivos en el dispositivo del cliente

Utilice el Gestor de archivos para transferir archivos de manera fácil y segura entre su ordenador y el dispositivo del cliente.

Requisitos:

- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar el Gestor de archivos.
- Durante Instant Chat solo se puede iniciar el Gestor de archivos una vez que el cliente ha descargado el applet de Rescue
- La sesión debe estar activa

1. En la ficha **Gestor de archivos** de la Consola de técnico, haga clic en **Iniciar sesión de gestor de archivos**.

El cliente recibe un aviso para aceptar o rechazar su solicitud de controlar su ordenador.

2. Pida al cliente que acepte la solicitud.
Comienza la sesión del Gestor de archivos.
3. Utilice la barra de herramientas de Gestor de archivos para trabajar con los archivos y carpetas del cliente.
Todas las demás fichas del espacio de trabajo permanecen disponibles.
4. Para finalizar la sesión del Gestor de archivos, haga clic en la **X** roja en la barra de herramientas de Gestor de archivos.
Se cierra la sesión del Gestor de archivos, pero la sesión permanece activa.



Precaución: transferir la sesión o ponerla en espera finalizará la sesión del Gestor de archivos.

Cómo navegar y ordenar archivos usando el Gestor de archivos

A las opciones de navegación y clasificación se accede a través de un menú desplegable en la barra de herramientas del Gestor de archivos. Cada elemento tiene disponibles accesos directos.

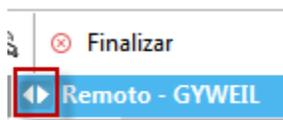


Nota: Los archivos del ordenador host se muestran en el marco derecho, mientras que los del ordenador del cliente lo harán en el izquierdo. Utilice el tabulador para pasar de un marco a otro.

Opción	Acceso directo	Descripción
Actualizar	F5	Actualice las carpetas en los ordenadores cliente y host.
Arriba	Barra espaciadora	Suba al directorio principal.
Lista de unidades	Ctrl+Barra espaciadora	Muestre las unidades raíz disponibles en el ordenador seleccionado.
Seleccionar la unidad de la izquierda	Alt+F1	Haga clic para seleccionar la unidad de disco que quiera ver en el panel izquierdo de la ventana del Gestor de archivos.
Seleccionar la unidad de la derecha	Alt+F2	Haga clic para seleccionar la unidad de disco que quiera ver en el panel derecho de la ventana del Gestor de archivos.
Ir a la carpeta...	Ctrl+G	Haga clic en este elemento para abrir un cuadro donde puede escribir el nombre de una carpeta o un directorio específicos que quiera ver.
Organizar por nombre	Ctrl+1	Ordene el contenido del directorio por nombre de archivo.
Ordenar por tipo	Ctrl+2	Ordene el contenido del directorio por tipo de archivo.
Organizar por tamaño	Ctrl+3	Ordene el contenido del directorio por tamaño de archivo.
Organizar por fecha	Ctrl+4	Ordene el contenido del directorio por las fechas de la última modificación de los archivos.
Mostrar...		Seleccione Mostrar carpetas para todos los usuarios , Mostrar archivos ocultos y/o Mostrar archivos del sistema en cualquier combinación.



Sugerencia: Haga clic para cambiar entre las unidades de disco locales o remotas en el panel izquierdo/derecho de la ventana Gestor de archivos (el acceso directo es Alt+1 y Alt+2.)



Cómo transferir archivos entre ordenadores usando el Gestor de archivos

Transferir archivos entre ordenadores es tan fácil como seleccionar archivos y arrastrarlos a la carpeta adecuada. De lo contrario, use las opciones adecuadas en la barra de herramientas del Gestor de archivos.

Opción	Icono	Acceso directo	Descripción
Copiar		Ctrl+C	Copie el archivo o la carpeta seleccionada de la ubicación actual a la nueva ubicación seleccionada. El archivo o carpeta copiada estará ahora en ambas ubicaciones.
Mover		Ctrl+X	Corte un archivo o una carpeta de su ubicación existente y muévelo a una nueva ubicación. El archivo o carpeta que haya movido estará ahora únicamente en la nueva ubicación.
Sincronizar		Ctrl+S	Actualice las carpetas actuales en el cliente y en el host para que el contenido sea el mismo. Los archivos y carpetas que existan solo en uno de los lados se copiarán de forma normal. Si las dos carpetas contienen uno o más archivos diferentes en el cliente y en el host, se copiará la versión más reciente. Las carpetas deben estar abiertas, no tan solo seleccionadas.
Replicar		Ctrl+R	Los archivos y carpetas que no existan en la carpeta de destino se copian normalmente. Los archivos que ya existen en la carpeta de destino se transferirá desde la carpeta de origen. Si la carpeta de destino contiene un archivo o una carpeta que no existe en la carpeta de origen, se <i>eliminará</i> . Esto es muy útil si actualiza la carpeta de origen y quiere reflejar los cambios en la de destino.

Cómo editar archivos usando el Gestor de archivos

A las opciones de edición se accede desde la barra de herramientas del Gestor de archivos o haciendo clic con el botón derecho del ratón en un archivo. Cada opción tiene disponibles accesos directos.

Opción	Icono	Acceso directo	Descripción
Crear carpeta		Ctrl+N	Cree una nueva carpeta en la ubicación seleccionada

Opción	Icono	Acceso directo	Descripción
Cambiar nombre		F2	Cambie el nombre de un archivo o una carpeta seleccionados.
Eliminar		Tecla Suprimir	Elimine un archivo o una carpeta seleccionados.

Cómo seleccionar archivos usando el Gestor de archivos

A las opciones de selección de archivos se accede desde la barra de herramientas del Gestor de archivos. Cada opción tiene disponibles accesos directos.

Opción	Icono	Acceso directo	Descripción
Seleccionar archivos		+ (en el teclado numérico)	Abre un cuadro de diálogo que puede utilizar para seleccionar varios archivos
Deshacer selección de archivos		- (en el teclado numérico)	Abre un cuadro de diálogo que puede utilizar para borrar los archivos seleccionados
Seleccionar todos		Ctrl+A	Selecciona todos los archivos en la ubicación actual
No seleccionar ninguno		Ctrl+- (en el teclado numérico)	Borra toda la selección en la ubicación actual
Invertir selección		* (en el teclado numérico)	Cambia el estado de selección actual a su opuesto (se borran los elementos seleccionados y se seleccionan los elementos sin seleccionar)

Trabajo con Información del sistema

La ficha Información del sistema le permite examinar varios aspectos del dispositivo del cliente, pero no podrá hacer modificación alguna.

Acerca de Información del sistema: Panel de mandos

La ficha Panel de mandos de Información del sistema ofrece una instantánea del estado actual del dispositivo del cliente.

Durante una sesión activa, haga clic en **Solicitar información** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.

Está disponible la siguiente información de sólo vista.

Información del sistema	Brinda los detalles del sistema operativo del cliente, el BIOS, cuándo se reinició el dispositivo por última vez y qué usuario está en sesión.
Información de CPU	Ofrece información detallada de la marca, el tipo y la velocidad de la unidad central de procesamiento del host.
Información de memoria	Proporciona un completo análisis del tamaño y el consumo de la memoria del host.

Unidades de disco	Muestra la cantidad de espacio libre y utilizado de todas las unidades del dispositivo del cliente.
Procesos (5 principales)	Muestra los nombres de los cinco procesos que utilizan más tiempo la CPU, el porcentaje del tiempo de CPU que utilizan y la memoria que consumen.
Sucesos (5 principales)	Presenta los cinco sucesos más recientes del registro de sucesos de la aplicación y del registro de sucesos del sistema que tengan un estado distinto a Información. Es la misma información que encontrará en Windows con Herramientas administrativas > Visor de eventos.
Tareas programadas (5 últimas)	Presenta una lista de las cinco últimas tareas programadas ejecutadas, semejante a la herramienta Tareas programadas de Windows.

Acerca de Información del sistema: Procesos

Información del sistema > Procesos contiene información sobre los procesos en ejecución, de forma similar a la opción Administrador de tareas > Procesos de Windows.

Durante una sesión activa, haga clic en **Solicitar información de proceso** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.

Acerca de Información del sistema: Servicios

Información del sistema > Servicios le brinda información sobre los servicios registrados, semejante al Herramientas administrativas > Servicios de Windows.

Durante una sesión activa, haga clic en **Solicitar información de servicios** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.

Acerca de Información del sistema: Aplicaciones

Información del sistema > Aplicaciones contiene información sobre los programas instalados, de forma similar a la opción Panel de Control > Agregar o quitar programas de Windows.

Durante una sesión activa, haga clic en **Solicitar información de aplicaciones** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.

Acerca de Información del sistema: Usuario interactivo

Información del sistema > Usuario interactivo le brinda detalles de la cuenta que utiliza el cliente para iniciar sesión en el dispositivo.

Incluye información sobre el usuario, el grupo al que pertenece y los privilegios que disfruta.

Durante una sesión activa, haga clic en **Solicitar información de usuario interactivo** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.

Acerca de Información del sistema: Drivers

Información del sistema > Drivers le brinda detalles similares a Panel de Control > Sistema > Hardware > Administrador de Dispositivos de Windows (al examinar las propiedades de los dispositivos individuales).

Durante una sesión activa, haga clic en **Solicitar información de driver** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.

Acerca de Información del sistema: Inicio

Información del sistema > Inicio le brinda detalles de las aplicaciones y procesos que se inician al iniciar el dispositivo.

Se incluyen las aplicaciones y procesos que se inician desde las entradas del registro y los que se inician por encontrarse en alguna carpeta “inicio” definida (por ejemplo, c:\documents and settings\all users\start menu\programs\startup).

Durante una sesión activa, haga clic en **Solicitar información de inicio** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.

Acerca de Información del sistema: Visor de sucesos

Información del sistema > Visor de sucesos ofrece un visor de sucesos muy similar al que se encuentra en Windows (Panel de Control > Herramientas administrativas > Visor de sucesos).

La interfaz compuesta por fichas ofrece acceso a sucesos de aplicaciones recientes, de seguridad y del sistema, y pueden ordenarse por nombre, fecha, origen, suceso, usuario y ordenador.

Durante una sesión activa, haga clic en **Solicitar información del visor de sucesos** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.

Reinicio del dispositivo del cliente

Haga clic en la ficha **Reinicio** para acceder a opciones para reiniciar el dispositivo del cliente durante una sesión remota.



Nota: Esta función solo está disponible si está habilitada en el nivel del grupo de técnicos en el Centro de administración.

Opciones de reinicio	Descripción
Reinicio y reconexión normales	Se cierran todas las aplicaciones del dispositivo del cliente de forma ordenada y se reinicia el dispositivo. El cliente deberá introducir todas sus contraseñas, incluidas las de hardware, y acto seguido se reanudará la sesión de asistencia. Durante el tiempo que dure este proceso, el estado de la sesión será “Reiniciándose”.
Reinicio y reconexión en modo seguro	Utilice esta opción para reiniciar el ordenador del cliente en modo seguro con trabajo en red habilitado. El modo seguro es una forma especial que tiene Windows de cargarse cuando hay un problema grave en el sistema que impide su funcionamiento normal.
Reinicio y reconexión de emergencia	Esta opción no permite que las aplicaciones ni demás procesos finalicen correctamente, por lo que el cliente puede perder los datos no guardados. Sin embargo, Windows se encargará de cerrar correctamente y de purgar todas las operaciones de archivo pendientes en el disco.  Precaución: Le recomendamos que utilice esta opción con precaución, El cliente deberá introducir todas sus contraseñas, incluidas las de hardware, y acto seguido se reanudará la sesión de asistencia.

Opciones de reinicio	Descripción
Solicitar credenciales de Windows	<p>Para permitir que reinicie el dispositivo mientras el cliente está ausente, se le pedirá a éste último que introduzca sus credenciales de inicio de sesión. Esta información permanece en el dispositivo del cliente, está cifrada y no se puede acceder a ella ni verla.</p> <p> Restricción: Si el dispositivo del cliente ha configurado una contraseña para el BIOS, o dispone de algún otro mecanismo de seguridad para hardware, el modo de arranque desatendido no funcionará.</p>

Trabajo con scripts

Cómo crear y editar scripts

Puede especificar un número infinito de scripts y archivos de recursos en la Consola de técnico. LogMeIn Rescue transferirá y ejecutará el script en la carpeta temporal de Rescue del ordenador host.

Despliegue de scripts debe estar habilitado en el nivel del grupo de técnicos en el Centro de administración.

1. En el área Estado de la consola, seleccione **Herramientas > Gestionar scripts**.
Se abre la página Gestionar scripts.
2. Haga clic en **Agregar nuevo**.
3. En el campo **Nombre del script** escriba el nombre del nuevo script.
4. Junto al campo **Archivo de script**, haga clic en **Examinar** para ubicar el script creado previamente.
El archivo de script debe estar en su ordenador.
5. Utilice el campo **Archivo de recursos** para adjuntar cualquier otro archivo necesario para ejecutar o admitir el script.
Un archivo de recursos es cualquier archivo que envía a un cliente mediante el script. Por ejemplo, si el script envía un archivo ZIP al cliente, el archivo ZIP es el archivo de recursos.
El archivo de recursos debe estar en su ordenador.
6. Para que el script se ejecute automáticamente cuando se inicie una sesión, seleccione **Ejecutar cuando se inicia el applet**.
7. Seleccione los sistemas operativos en los que se ejecutará el script.
8. Haga clic en **Guardar**.
Los scripts se enumeran en la sección Scripts locales de la ficha Scripts y estarán disponibles para su implementación durante una sesión activa.

Haga clic en **Importar** o **Exportar** para importar/exportar definiciones de scripts desde/hacia un archivo XML.

Haga clic en las flechas arriba y abajo a la izquierda de un script numerado para cambiar el orden de ejecución de los scripts.



Recordar: Solo se ejecutarán automáticamente los scripts que tengan la casilla **Ejecutar cuando se inicia el applet** activada.

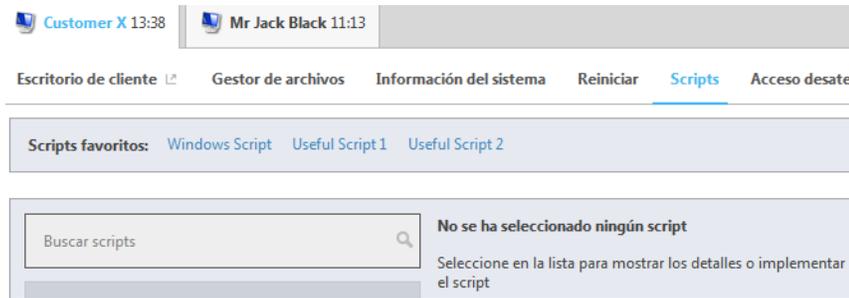


Sugerencia: Podrá encontrar scripts de muestra en [Script Repository de la Comunidad de LogMeIn](#).



Sugerencia: Puede encontrar fácilmente los scripts que utilice con más frecuencia convirtiéndolos en favoritos. Haga clic en el icono de estrella que aparece junto al script que desea convertir en favorito.

El script aparecerá en la lista **Scripts favoritos**.



La lista Scripts favoritos puede contener un máximo de cinco scripts.

Cómo implementar un script

Siga este procedimiento para implementar un script durante una sesión activa.

Despliegue de scripts debe estar habilitado en el nivel del grupo de técnicos en el Centro de administración.

1. Haga clic en la ficha **Scripts**.
Aparece una lista de los scripts disponibles.
2. Seleccione el script que desee implementar.
3. Haga clic en **Implementar**.
Se despliega el script.



Recordar: La ejecución manual de un script incrustado requiere el ajuste del permiso **Ejecutar scripts incrustados** en el Centro de administración.

Los administradores configuran los scripts incrustados en el Centro de administración.

Despliegue de Calling Card de Rescue

Despliegue de Calling Card en el ordenador de un cliente

Instale 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**.

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.

Asistencia técnica para dispositivos móviles

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

Acerca de Click2Fix

La ficha 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.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para usar Click2Fix para dispositivos móviles.

La ficha de Click2Fix se abre de forma predeterminada en todas aquellas sesiones que se mantienen con dispositivos móviles.

Widget	Notas
La barra de información y la barra de aviso	<p>La Barra de información, de color azul, muestra información básica sobre el dispositivo (fabricante, modelo del dispositivo, número de teléfono).</p> <p>La Barra de aviso, de color rojo, resalta aspectos importantes o elementos de acción. Muestra, por ejemplo, información sobre la batería, aplicaciones marcadas o firmware no actualizado.</p> <p>Detectar aplicaciones marcadas: tras conectar a un dispositivo Android o BlackBerry, la Consola de técnico realizará una comprobación de aplicaciones según los parámetros establecidos en un archivo XML cargado al Centro de administración.</p>

Widget	Notas
	Detectar firmware no actualizado: tras conectar a un dispositivo Android o BlackBerry, la Consola de técnico realizará automáticamente una comprobación del firmware del dispositivo según las propiedades de SO definidas en un archivo cargado al Centro de administración. El archivo puede contener también una URL al firmware actual.
Red móvil con Transferencia de configuración de APN	Ver información de la red móvil. En dispositivos Android, BlackBerry y iOS también puede hacer clic en Configuración de red para enviar la configuración de APN predefinida al dispositivo del cliente. Será el administrador el que ajuste la configuración disponible.
Sistema	En los dispositivos Android, BlackBerry e iOS, podrá ver información básica del dispositivo del cliente. La información mostrada podría variar según la plataforma y el dispositivo. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Versión del sistema • Número de banda base • Número de compilación • Almacenamiento interno • Tarjeta SD • IMEI
Accesos directos a web	En los dispositivos Android, BlackBerry e iOS podrá enviar iconos que permiten al cliente acceder a contenido web desde su pantalla de inicio. Será el administrador el que ajuste los accesos directos disponibles.
Batería	En los dispositivos Android, BlackBerry e iOS, podrá ver información detallada de la batería. En los dispositivos Android y BlackBerry, podrá también enviar aquellos ajustes que ayuden a optimizar el uso de la batería en el dispositivo del cliente. Entre los ajustes podrían encontrarse los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Desactivar Wi-Fi • Desactivar Bluetooth • Desactivar GPS • Cambiar configuración de brillo • Cambiar configuración de límite de tiempo de la pantalla
Conexiones	En los dispositivos Android, BlackBerry e iOS, podrá ver información sobre las conexiones Bluetooth, GPS y Wi-Fi. En los dispositivos Android y BlackBerry podrá, además, gestionar las conexiones Bluetooth, GPS y Wi-Fi del dispositivo.
Vista del dispositivo	Vea la pantalla de los dispositivos compatibles (también conocido como <i>Visión remota</i>). Amplíe la imagen para dibujar en la pantalla. En esta opción también se puede iniciar el control remoto de los dispositivos compatibles.
Navegación rápida	En los dispositivos Android podrá acceder a un destino concreto del dispositivo móvil del cliente.

Widget	Notas
URL directa	En los dispositivos Android, BlackBerry e iOS, podrá enviar a los clientes URL predefinidas o personalizadas que se abren automáticamente en el dispositivo.
Email	En Android puede ver información de configuración de las cuentas de correo electrónico configuradas en la aplicación de correo electrónico predeterminada del dispositivo del cliente. También puede añadir nuevas cuentas. En iOS puede añadir nuevas cuentas de correo electrónico a la aplicación de correo electrónico predeterminada del dispositivo del cliente.
Aplicaciones	En Android puede ver y gestionar las aplicaciones que faltan o no deseadas (marcadas).
Procesos	En Android puede ver los procesos y las aplicaciones que se están ejecutando en el dispositivo, así como la cantidad de memoria que están usando. También puede cerrar los procesos y las aplicaciones en ejecución seleccionados.



Recordar: Las funciones exactas que puede utilizar y las acciones que puede llevar a cabo dependen de los permisos que le haya otorgado el administrador de Rescue. Si un widget concreto está inactivo (atenuado), puede que no tenga los permisos necesarios para utilizarlo.

Conectar a un dispositivo móvil

Cómo iniciar una sesión móvil mediante un SMS

El agente deberá contar con una licencia del complemento Rescue+Mobile activa.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones privadas.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para utilizar el método de conexión SMS.

1. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en **Nueva sesión**. Aparece la ventana **Crear nueva sesión**.
2. Escriba el nombre u otro identificador del cliente en el campo **Nombre**. Utilizará este nombre para identificar la sesión en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
3. Haga clic en **Enviar SMS** (Send SMS).
Si conoce la plataforma del cliente puede optar por configurar manualmente la **plataforma del dispositivo** mediante la lista desplegable del cuadro de diálogo Crear nueva sesión. Es posible que sea necesaria la detección manual si la configuración del navegador local impidiese la detección automática.
Aparecerá un cuadro de confirmación donde se detalla el número de teléfono y el código PIN que se ha enviado al cliente en el mensaje SMS (texto).
4. El cliente abre el mensaje SMS.
El cliente hace clic para descargar el applet, siempre que no esté ya instalado.



Nota: El procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo del cliente.

5. Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en **Iniciar**.
El estado del cliente cambiará a Activo.

Cómo iniciar una sesión móvil a través del código PIN

Siga este procedimiento para conectarse a un cliente usando un código PIN.

El agente deberá contar con una licencia del complemento Rescue+Mobile activa.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones privadas.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para utilizar el método de conexión Código PIN.

1. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en **Nueva sesión**.
Aparece la ventana **Crear nueva sesión**.
2. Escriba el nombre u otro identificador del cliente en el campo **Nombre**.
Utilizará este nombre para identificar la sesión en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
3. Seleccione la ficha **Código PIN**.
4. Haga clic en **Crear código PIN**.
Rescue genera un código PIN de 6 cifras y lo muestra en la ventana **Generar nueva sesión** y en el **Registro de sesión**.
5. Pida al cliente que se dirija al sitio de introducción del código PIN:
 - En aquellos dispositivos que utilizan la aplicación Rescue+Mobile el usuario inicia la aplicación para ver la pantalla de introducción de código PIN.
 - En los dispositivos que no disponen de la aplicación Rescue+Mobile, el sitio de introducción de código PIN es **oty.com** o **rescuemobile.com**
6. El cliente introduce el PIN.
El cliente hace clic para descargar el applet, siempre que no esté ya instalado.



Nota: El procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo del cliente.

7. Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en **Iniciar**.
El estado del cliente cambiará a Activo.

Ahora puede usar la Consola de técnico para ofrecer asistencia remota.

Cómo iniciar una sesión móvil desde un vínculo y una herramienta de mensajería

Siga este procedimiento para conectarse al dispositivo móvil de un cliente usando un vínculo que le envía a un cliente mediante un servicio de mensajería o una herramienta relacionada.

El agente deberá contar con una licencia del complemento Rescue+Mobile activa.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones privadas.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para utilizar el método de conexión Vínculo.

1. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en **Nueva sesión**.
Aparece la ventana **Crear nueva sesión**.
2. Escriba el nombre u otro identificador del cliente en el campo **Nombre**.
Utilizará este nombre para identificar la sesión en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
3. Seleccione la ficha **Vínculo**.
4. Haga clic en **Copiar vínculo en el portapapeles**.
El vínculo se copia en el portapapeles.

5. Pegue el vínculo en la herramienta de mensajería y envíeselo al cliente.
6. El cliente hace clic en el vínculo del mensaje.
El cliente hace clic para descargar el applet, siempre que no esté ya instalado.



Nota: El procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo del cliente.

7. Una vez completada la descarga, pida al cliente que haga clic en **Ejecutar** para ejecutar el applet.
Una vez instalado el applet, el estado del cliente cambiará de Conectando a Esperando.
8. Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en **Iniciar**.
El estado del cliente cambiará a Activo.

Ahora puede usar la Consola de técnico para ofrecer asistencia remota.

La experiencia del cliente: el Applet móvil

¿Qué puede hacer un cliente con un teléfono inteligente durante una sesión?

- Chat
- Ver un registro detallado de la sesión
- Permitir o denegar al técnico el derecho a realizar ciertas acciones
- Enviar archivos independientes a un técnico
- Cancelar una transferencia de archivos
- Finalizar el control remoto
- Finalizar la pantalla compartida
- Pausar uso compartido de pantalla (en Android y BlackBerry)
- Pausar visualización de pantalla (en Android y BlackBerry)
- Finalizar una sesión



Nota: un usuario de iPhone puede usar el chat y permitir o rechazar el archivo de configuración de correo electrónico que envía el técnico durante una sesión de Instant Chat.

Controlar un dispositivo móvil

Iniciar el control remoto desde Click2Fix

El agente deberá contar con una licencia del complemento Rescue+Mobile activa.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para usar Click2Fix para dispositivos móviles.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones de control remoto.

La sesión debe estar activa.

¿Qué dispositivos pueden controlarse?

- Debido a las restricciones de seguridad del sistema operativo Android, el Control remoto solo está disponible en los dispositivos con Android 2.3 o superior de Samsung, HTC, Motorola, Huawei, Sony, Vertu, Kazam y LG, así como en algunos dispositivos de Lenovo y Positivo.
- Los técnicos pueden ver la pantalla de cualquier dispositivo con Android 5.0 o superior sin tomar el control (función conocida como Visión remota).

1. En la ficha **Click2Fix** bajo **Vista del dispositivo**, haga clic en **Cambiar a control remoto en una nueva ventana** para abrir una ventana independiente.
Se abrirá una nueva ventana en la que se mostrará el dispositivo del cliente.
2. Converse con el cliente y controle el dispositivo de forma remota.
 - Utilice el teclado del ordenador con normalidad
 - Utilice el ratón para controlar el teclado del dispositivo móvil

Al controlar de forma remota un dispositivo móvil están disponibles las siguientes funciones:

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Pizarra	Sí	Sí	Sí
Puntero láser	Sí	Sí	Sí
Captura de pantalla	Sí	Sí	Sí
Grabación de pantalla	Sí	Sí	No

3. Haga clic en **Finalizar** en la barra de herramientas de sesión para terminar la sesión.

Control remoto desde Pantalla de cliente

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para usar la visualización clásica para dispositivos móviles.

¿Qué dispositivos pueden controlarse?

- Debido a las restricciones de seguridad del sistema operativo Android, el Control remoto solo está disponible en los dispositivos con Android 2.3 o superior de Samsung, HTC, Motorola, Huawei, Sony, Vertu, Kazam y LG, así como en algunos dispositivos de Lenovo y Positivo.
- Los técnicos pueden ver la pantalla de cualquier dispositivo con Android 5.0 o superior sin tomar el control (función conocida como Visión remota).

1. En la ficha **Pantalla de cliente**, haga clic en **Iniciar el control remoto** para activar el control remoto. Si está disponible, verá una simulación del dispositivo del cliente. Si no lo está, verá la simulación genérica.
2. Converse con el cliente y controle el dispositivo de forma remota.
 - Utilice el teclado del ordenador con normalidad
 - Utilice el ratón para controlar el teclado del dispositivo móvil

Al controlar de forma remota un dispositivo móvil están disponibles las siguientes funciones:

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Pizarra	Sí	Sí	Sí
Puntero láser	Sí	Sí	Sí
Captura de pantalla	Sí	Sí	Sí
Grabación de pantalla	Sí	Sí	No

3. Haga clic en **Finalizar** en la barra de herramientas de sesión para terminar la sesión.

Visión remota (sin control remoto)

Con la *Visión remota*, los técnicos pueden ver la pantalla del dispositivo de un cliente con Android 5.0 o superior sin tomar el control.

- En la ficha **Click2Fix** o **Pantalla de cliente**, bajo **Vista del dispositivo**, haga clic en **el botón de reproducción** ("ver el dispositivo del cliente").
La pantalla del dispositivo del cliente se muestra en la sección Vista del dispositivo.

Navegación rápida: acceder a destinos concretos de un dispositivo móvil

Click2Fix ofrece el widget **Navegación rápida**, que permite a los técnicos acceder a ajustes o destinos concretos del dispositivo del cliente.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para usar Click2Fix para dispositivos móviles.

La sesión debe estar activa.

- En la ficha **Click2Fix**, bajo **Navegación rápida**, haga clic en el destino que desee abrir en el dispositivo del cliente.
¿No encuentra el que necesita? Haga clic en **Más...** para acceder a una lista de todos los elementos de destino disponibles.



Sugerencia: Ancle sus elementos favoritos al widget.

El destino seleccionado se abrirá en el dispositivo del cliente.

Ejemplos de Navegación rápida

Con control remoto. Está controlando el dispositivo del cliente y desea cambiar la configuración de privacidad. En lugar de tener que hacer clic para acceder hasta los ajustes de privacidad, hace clic en el elemento de destino de Navegación rápida **Privacidad**. Verá que el destino "Ajustes de privacidad" se abre en el dispositivo del cliente.

Sin control remoto. Desea guiar al cliente hasta los ajustes de privacidad de su dispositivo móvil. En lugar de tener que ir indicando al cliente cómo acceder a los ajustes de privacidad, tan solo tendrá que hacer clic en el elemento de destino de Navegación rápida **Privacidad**. En el dispositivo del cliente se abrirá el destino "Ajustes de privacidad". Ahora podrá indicar al cliente que cambie el ajuste que desee.

Gestionar la configuración de un dispositivo móvil

Gestionar la configuración de un dispositivo móvil con Click2Fix

Los widgets especializados de la ficha Click2Fix ofrecen a los técnicos una solución rápida y sencilla para la gestión de la configuración del dispositivo móvil del cliente.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para usar Click2Fix para dispositivos móviles.

La sesión debe estar activa.

Cómo enviar configuración de APN a un dispositivo móvil

Esta función está disponible únicamente cuando se ha definido la configuración en el Centro de administración.

1. Haga clic en la ficha **Click2Fix**.
Aparecerán los widgets de Click2Fix.
2. En el widget **Red móvil**, haga clic en **Configuración de red**
Aparecerá la lista de configuración de APN predefinida disponible.
3. Elija la configuración predefinida de APN que desee y haga clic en **Enviar**.
La configuración de APN seleccionada se transferirá al dispositivo móvil del cliente.

Cómo enviar iconos de acceso directo a web

Con el widget **Accesos directos a web** un técnico podrá enviar un icono de acceso directo a web al dispositivo del cliente, lo que le permitirá acceder de una forma rápida y sencilla a los sitios más frecuentados.

Esta función está disponible únicamente cuando se ha definido la configuración en el Centro de administración.

1. Haga clic en la ficha **Click2Fix**.
Aparecerán los widgets de Click2Fix.
2. En el widget **Accesos directos a web**, haga clic en **Inicio**.
Aparecerá la lista de accesos directos a web predefinidos disponibles.
3. Elija el acceso directo a web predefinido que desee y haga clic en **Enviar**.
El icono de acceso directo a web seleccionado se enviará e instalará en el dispositivo del cliente.

Cómo enviar URL directas

Los técnicos podrán enviar URL predefinidas o personalizadas que se abrirán automáticamente en el navegador predeterminado de su dispositivo móvil.

Cómo enviar una URL personalizada

1. Haga clic en la ficha **Click2Fix**.
Aparecerán los widgets de Click2Fix.
2. En el widget **URL directa**, escriba la URL personalizada en la ventana **escriba aquí la URL**.
3. Haga clic en **Enviar URL personalizada**.
La URL personalizada se abrirá automáticamente en el navegador predeterminado del dispositivo del cliente.

Cómo enviar una URL predefinida

1. Haga clic en la ficha **Click2Fix**.
Aparecerán los widgets de Click2Fix.
2. En **URL directa**, haga clic en **Seleccione otra URL predefinida....**
Aparecerá una lista de las URL predefinidas.
3. Seleccione la URL que desee y haga clic en **Enviar**.



Sugerencia: Si la URL que desea enviar se encuentra en la lista **Elementos enviados recientemente**, selecciónela y haga clic en **Enviar**.

La URL predefinida seleccionada se abrirá automáticamente en el navegador predeterminado del dispositivo del cliente.

Cómo enviar URL ajustes de optimización de la batería

En los dispositivos Android y BlackBerry, los técnicos podrán enviar ajustes que ayuden a optimizar el uso de la batería en el dispositivo del cliente.

1. Haga clic en la ficha **Click2Fix**.
Aparecerán los widgets de Click2Fix.
2. En el widget **Batería**, haga clic en **Optimizar uso de la batería**.
Se mostrará la ventana **Optimizar uso de la batería**.
3. Elija entre las acciones disponibles y haga clic en **Aplicar configuración**.
 - Desactivar Wi-Fi
 - Desactivar Bluetooth
 - Desactivar GPS
 - Cambiar configuración de brillo de la pantalla
 - Definir tiempo de espera de la pantalla

Cómo enviar configuración de conexión rápida

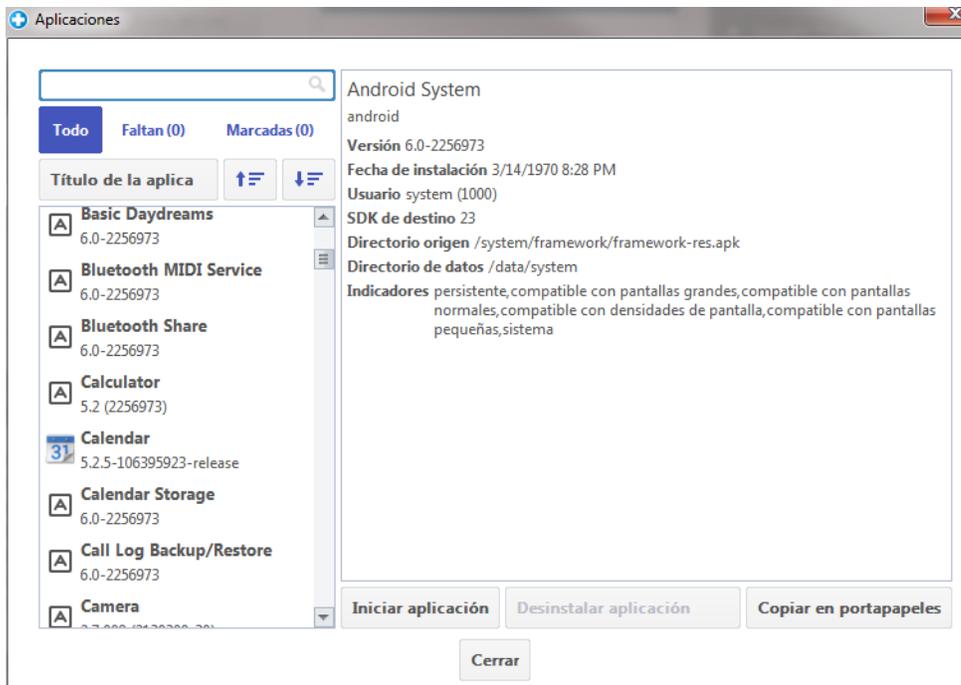
Los técnicos podrán activar y desactivar la conexión Bluetooth, GPS y Wi-Fi de los dispositivos Android y Blackberry.

1. Haga clic en la ficha **Click2Fix**.
Aparecerán los widgets de Click2Fix.
2. En **Conexiones**, haga clic en el método de conexión que desee activar o desactivar.
El método de conexión seleccionado se activará o desactivará en el dispositivo del cliente.

Cómo gestionar las aplicaciones que faltan y no deseadas

Esta función solo estará activa cuando la lista del Comprobador de aplicaciones se haya cargado al Centro de administración, en **Ajustes globales > Configuración del dispositivo móvil > Carga de lista del Comprobador de aplicaciones**.

1. Haga clic en la ficha **Click2Fix**.
Aparecerán los widgets de Click2Fix.
2. En el widget **Aplicaciones**, haga clic en **Mostrar todas las aplicaciones**.
Aparece la ventana **Aplicaciones**.



3. Elija entre las siguientes opciones.

Opción	Descripción
Desinstalar una aplicación no deseada	<p>Esta función solo estará activa cuando la lista del Comprobador de aplicaciones se haya cargado al Centro de administración, en Ajustes globales > Configuración del dispositivo móvil > Carga de lista del Comprobador de aplicaciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> Haga clic en Marcadas. Las aplicaciones marcadas en el dispositivo se mostrarán en una lista. Seleccione la aplicación marcada que desee desinstalar, y haga clic en Desinstalar aplicación. <p> Nota: Las aplicaciones preimplementadas no pueden desinstalarse del dispositivo. En este caso se muestra el botón Desinstalar actualizaciones. Esta acción elimina la actualización más reciente de la aplicación en cuestión.</p>
Enviar URL de aplicación que falta	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic en Faltan en la ventana Aplicaciones. Las aplicaciones que faltan en el dispositivo se mostrarán en una lista. Seleccione la aplicación que falta sobre la que desea proporcionar ayuda a su cliente, y haga clic en Enviar URL. La URL predefinida para esta aplicación en el Centro de administración de LogMeIn Rescue se enviará al dispositivo del cliente.

Opción	Descripción
	 Sugerencia: De este modo puede, por ejemplo, enviar la URL de la aplicación de Google Play para facilitar al cliente la instalación de la aplicación que falta.

Cómo cerrar procesos y aplicaciones en ejecución

Los técnicos podrán cerrar las aplicaciones y los procesos que deseen para liberar memoria del dispositivo y lograr un mayor rendimiento.

1. Haga clic en la ficha **Click2Fix**.
Aparecerán los widgets de Click2Fix.
2. En el widget **Procesos**, haga clic en **Mostrar todos los procesos**.
Se muestra la ventana **Procesos** y, en ella, todos los procesos y aplicaciones que se encuentran en ejecución en el dispositivo.
3. Según si desea cerrar un proceso o una aplicación en ejecución, haga clic en **Procesos** o **Aplicaciones en ejecución**.
4. Seleccione el proceso o la aplicación que desee cerrar, y haga clic en **Cerrar seleccionados**.
La aplicación o el proceso seleccionado se cerrarán en el dispositivo del cliente.

 **Vía rápida:** En la pantalla de apertura del widget el técnico puede ver los cinco procesos y aplicaciones en ejecución con mayor consumo de memoria. Para cerrar cualquiera de ellos, lo único que el técnico tiene que hacer es:

1. En la pantalla de apertura del widget, seleccione proceso o la aplicación que desee cerrar.
2. Haga clic en **Cerrar seleccionados**.



Sugerencia: Puede personalizar la información mostrada en la ventana **Procesos**. Si desea seleccionar la información que se muestra, haga clic con el botón derecho del ratón sobre la fila de encabezado de la tabla de la ventana **Procesos** y seleccione las categorías que desee ver.

Cómo añadir una nueva cuenta de correo electrónico

Los técnicos pueden añadir nuevas cuentas de correo electrónico a la aplicación de correo electrónico predeterminada del dispositivo móvil del cliente.

1. Haga clic en la ficha **Click2Fix**.
Aparecerán los widgets de Click2Fix.
2. En el widget **E-mail**, haga clic en **Añadir nueva cuenta IMAP/POP3**.
Se mostrará la ventana **Añadir nuevo e-mail**.

3. Complete los campos.
4. Haga clic en **Aplicar**.

En la parte inferior de la ventana se muestra la notificación *Configuración transferida*. La nueva cuenta de correo electrónico ya ha quedado configurada en el dispositivo del cliente.

➡ **Vía rápida:** Si desea agilizar el proceso de configuración, escriba en el campo E-mail la dirección de correo correspondiente a la cuenta que desee añadir. Haga clic en **Recuperar configuración relativa al dominio**. El widget E-mail rellenará automáticamente los campos de configuración si la cuenta corresponde a uno de los proveedores de correo electrónico más conocidos. Lo único que tendrá que hacer es indicar la contraseña de dicha cuenta de correo electrónico.

Enviar configuración a un dispositivo móvil desde Configuración del dispositivo

Utilice la ficha **Configuración del dispositivo** para cambiar la configuración en el dispositivo móvil del cliente.

El agente deberá contar con una licencia del complemento Rescue+Mobile activa.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para modificar la configuración del dispositivo móvil.

En los sistemas Android y iOS se necesitan permisos adicionales en la ficha **Configuración** del Centro de administración, bajo **Configuración del dispositivo móvil**.

La sesión debe estar activa.

1. En la Consola de técnico, seleccione la ficha **Configuración del dispositivo**.
Se muestra la configuración disponible.
2. Elija entre la configuración disponible.

Plataforma	Fichas disponibles
Android	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de Wi-Fi • Configuración del APN
iOS	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de correo electrónico • Configuración de Exchange ActiveSync • Configuración de punto de acceso • Configuración de código de acceso • Configuración de restricciones • Configuración de clips web • Configuración de Wi-Fi
BlackBerry	<ul style="list-style-type: none"> • Configuración de correo electrónico

3. Haga clic en **Solicitar ajustes** para ver la configuración disponible en el dispositivo del cliente.



Importante: La conexión Wi-Fi debe estar habilitada.

Se muestra la configuración.

4. Haga clic en **Desplegar ajustes**.



Recordar: La conexión Wi-Fi debe estar habilitada.

En la mayoría de sistemas operativos, los ajustes se aplican al dispositivo del cliente inmediatamente después de su envío.



Importante: Es posible que a los clientes con iOS se les solicite la instalación de un perfil.

Gestionar archivos de un dispositivo móvil

Utilice el Gestor de archivos para transferir archivos de manera fácil y segura entre su ordenador y el dispositivo del cliente.

Plataformas compatibles:

- Android
- BlackBerry
- No disponible para iOS

Otros requisitos:

- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar el Gestor de archivos.
- La sesión debe estar activa.

1. En la ficha **Gestor de archivos** de la Consola de técnico, haga clic en **Iniciar sesión de gestor de archivos**.
El cliente podría recibir un mensaje en el que puede aceptar o rechazar su solicitud de control del dispositivo.. De ser así, pida al cliente que la acepte.
Comienza la sesión del Gestor de archivos.
2. Utilice la barra de herramientas de Gestor de archivos para trabajar con los archivos y carpetas del cliente.
Todas las demás fichas del espacio de trabajo permanecen disponibles.
3. Para finalizar la sesión del Gestor de archivos, haga clic en la **X** roja en la barra de herramientas de Gestor de archivos.
Se cierra la sesión del Gestor de archivos, pero la sesión permanece activa.



Nota: Podrá mover y eliminar archivos con el Gestor de archivos de la tarjeta SD del dispositivo, pero no de su memoria. En lo que respecta a la memoria del dispositivo solo podrá copiar archivos a su unidad local.

Trabajar con la información del sistema del dispositivo móvil

Trabajar con información del sistema móvil desde Click2Fix

Ver información del sistema móvil desde Click2Fix

La ficha Click2Fix ofrece al técnico una herramienta práctica desde la que analizar diversos aspectos del dispositivo del cliente. Mediante widgets especializados, el técnico podrá recuperar datos concretos del dispositivo móvil.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para usar Click2Fix para dispositivos móviles.

La sesión debe estar activa.

La barra de información y la barra de aviso

Inmediatamente después del inicio de una sesión, los técnicos ven parte de la información más importante sobre el dispositivo móvil.

La **Barra de información** azul muestra información básica sobre el dispositivo. Por ejemplo:

- Fabricante
- Modelo del dispositivo
- Número de teléfono

La **Barra de aviso**, de color rojo, resalta aspectos importantes o elementos de acción. Por ejemplo:

- Información de la batería (nivel de carga, temperatura)
- Aplicaciones que faltan y marcadas
- Firmware no actualizado o rooteado

La siguiente configuración activa las advertencias de batería:

Carga de batería "Muy baja"	< 20%
Temperatura de la batería en "Sobrecalentamiento"	> 55 grados Celsius

Comprobador de aplicaciones

Tras iniciar una sesión con un dispositivo Android o BlackBerry, la Consola de técnico realiza una comprobación de aplicaciones según los parámetros establecidos en un archivo XML cargado al Centro de administración.

Comprobador de firmware

Tras iniciar una sesión con un dispositivo Android, BlackBerry o iOS, la Consola de técnico comprueba automáticamente el firmware del dispositivo según las propiedades del sistema operativo definidas en un archivo cargado al Centro de administración. El archivo puede contener también una URL al firmware actual.

Información de la red móvil

En los dispositivos Android, BlackBerry e iOS, los técnicos podrán ver información del dispositivo del cliente. En función de la plataforma, entre esta información podría incluirse:

- Operador doméstico
- Operador en roaming
- Tipo de conexión
- Fuerza de la señal

El valor de **Fuerza de la señal** está determinado por la siguiente configuración:

Alta	... - 90 dBm
Media	- 100 ... -91 dBm
Baja	-110 ... -101 dBm
Muy baja	- 111 dBm e inferior

Información del sistema

En los dispositivos Android, BlackBerry e iOS, los técnicos podrán ver información básica del sistema del dispositivo del cliente. En función de la plataforma, entre esta información podría incluirse:

- Versión del sistema
- Número de banda base
- Número de compilación
- Memoria
- Almacenamiento interno
- Tarjeta SD
- IMEI

Información de conexión

Los técnicos podrán ver el estado de la conexión Bluetooth, de GPS y de la conexión Wi-Fi.

Información de estado de la batería

En los dispositivos Android, BlackBerry e iOS, los técnicos podrán ver información detallada de la batería.

Información de procesos

Los técnicos pueden ver los procesos y las aplicaciones que se están ejecutando en un dispositivo Android, y consultar la cantidad de memoria que están utilizando.

Información de aplicaciones

Esta función solo estará activa cuando la lista del Comprobador de aplicaciones se haya cargado al Centro de administración, en **Ajustes globales > Configuración del dispositivo móvil > Carga de lista del Comprobador de aplicaciones**.

Tras conectar a un dispositivo Android, la Consola de técnico realizará una comprobación de aplicaciones que faltan o no deseadas (marcadas) según los parámetros establecidos en un archivo XML cargado al Centro de administración.

Información de e-mail

Los técnicos pueden ver información de configuración de las cuentas de correo electrónico configuradas en la aplicación de correo electrónico predeterminada del dispositivo del cliente.

En el widget se muestran las cuentas de correo electrónico configuradas en la aplicación de correo electrónico predeterminada del dispositivo del cliente. Haga clic en el icono de ojo que aparece junto a la cuenta de la que desea ver los parámetros de configuración.

Trabajar con información del sistema móvil desde la ficha Información del sistema

Cómo ver información general del sistema de un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Panel de mandos**.
Se mostrará el Panel de mandos de información del sistema.
2. Haga clic en **Solicitar información** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.
El cliente podría recibir un mensaje en el que puede aceptar o rechazar su solicitud.
3. Está disponible la siguiente información de solo visualización, en función del sistema operativo del cliente.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Información del sistema	Sí	Sí	Sí
SO	Sí	Sí	Sí
Ruta predeterminada del navegador	No	No	No
Modelo del dispositivo	Sí	Sí	Sí
Pantalla del dispositivo	Sí	Sí	Sí
PIN del dispositivo	No	Sí	No
Configuración regional y zona horaria	No	Sí	No

Cómo ver información de CPU de un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Panel de mandos**.
Se mostrará el Panel de mandos de información del sistema.
2. Haga clic en **Solicitar información** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.
El cliente podría recibir un mensaje en el que puede aceptar o rechazar su solicitud.
3. Está disponible la siguiente información de solo visualización, en función del sistema operativo del cliente.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Información de CPU	No	No	No

Cómo ver información de memoria de un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Panel de mandos**.
Se mostrará el Panel de mandos de información del sistema.
2. Haga clic en **Solicitar información** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.
El cliente podría recibir un mensaje en el que puede aceptar o rechazar su solicitud.
3. Está disponible la siguiente información de solo visualización, en función del sistema operativo del cliente.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Información de memoria	Sí	Sí	Sí

Cómo ver información de red e inalámbrica de un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Panel de mandos**.
Se mostrará el Panel de mandos de información del sistema.
2. Haga clic en **Solicitar información** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.
El cliente podría recibir un mensaje en el que puede aceptar o rechazar su solicitud.
3. Está disponible la siguiente información de solo visualización, en función del sistema operativo del cliente.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Información inalámbrica y de red	Sí	Sí	No
Fabricante de la radio	No	No	No
Número de teléfono	Sí	Sí	No

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Número de serie/IMEI	Sí	Sí	No
Número del suscriptor	Sí	Sí	No
Operador actual	Sí	Sí	No
Tipo de conexión de red (GSM/CDMA)	Sí	Sí	No
Fuerza de la señal	No	Sí	No

Cómo ver la información de batería y de consumo energético de un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Panel de mandos**.
Se mostrará el Panel de mandos de información del sistema.
2. Haga clic en **Solicitar información** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.
El cliente podría recibir un mensaje en el que puede aceptar o rechazar su solicitud.
3. Está disponible la siguiente información de solo visualización, en función del sistema operativo del cliente.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Información de la batería	Sí	Sí	Sí
Fuente de alimentación	Sí	Sí	Sí
Estado de carga	Sí	Sí	Sí
Alimentación/duración restante	Sí	Sí	Sí
Voltaje	Sí	Sí	No
Agotamiento de batería actual	No	No	No
Agotamiento de batería medio	No	No	No
Temperatura	Sí	Sí	No
Química	Sí	No	No
Estado de carga del sistema de respaldo	No	No	No

Cómo ver información del almacenamiento de un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Panel de mandos**.
Se mostrará el Panel de mandos de información del sistema.
2. Haga clic en **Solicitar información** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.
El cliente podría recibir un mensaje en el que puede aceptar o rechazar su solicitud.

3. Está disponible la siguiente información de solo visualización, en función del sistema operativo del cliente.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Almacenamiento/unidad de disco	Sí	Sí	Sí

Cómo ver los 5 procesos principales de un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Panel de mandos**.
Se mostrará el Panel de mandos de información del sistema.
2. Haga clic en **Solicitar información** para recuperar los datos del dispositivo del cliente.
El cliente podría recibir un mensaje en el que puede aceptar o rechazar su solicitud.
3. Está disponible la siguiente información de solo visualización, en función del sistema operativo del cliente.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
5 procesos principales	No	No	Sí

Cómo ver los procesos del sistema que se encuentran en ejecución en un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

Plataformas compatibles:

- Android
- BlackBerry
- iOS

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Procesos**.
2. Para recuperar los datos del dispositivo del cliente, haga clic en **Solicitar información de proceso**.
El cliente podría recibir un mensaje en el que puede aceptar o rechazar su solicitud.

Se mostrarán todos los procesos que se encuentren en ejecución en el dispositivo.

Cómo finalizar un proceso de un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

Plataformas compatibles:

- Android

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Procesos**.
2. Para finalizar el proceso seleccionado en el dispositivo del cliente, haga clic en **Finalizar proceso**.

El proceso seleccionado se cerrará en el dispositivo del cliente.

Cómo ver los servicios registrados en un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

Plataformas compatibles:

- Android
- BlackBerry (libros de servicio)
- No disponible para iOS

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Servicios**.
2. Para recuperar los datos del dispositivo del cliente, haga clic en **Solicitar información de servicios**. El cliente podría recibir un mensaje en el que puede aceptar o rechazar su solicitud.

Se mostrarán todos los servicios registrados en el dispositivo.

Cómo ver las aplicaciones instaladas en un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

Plataformas compatibles:

- Android
- BlackBerry (libros de servicio)
- No disponible para iOS

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Aplicaciones**.
2. Para recuperar los datos del dispositivo del cliente, haga clic en **Solicitar información de aplicaciones**. El cliente podría recibir un mensaje en el que puede aceptar o rechazar su solicitud.

Se mostrarán todas las aplicaciones instaladas en el dispositivo.

Cómo iniciar una aplicación de un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

Plataformas compatibles:

- Android

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Aplicaciones**.
2. Para iniciar una aplicación en el dispositivo del cliente, haga clic en **Iniciar aplicación**.

La aplicación está en ejecución en el dispositivo del cliente.

Cómo desinstalar una aplicación de un dispositivo móvil

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

Plataformas compatibles:

- Android

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Aplicaciones**.

2. Para desinstalar una aplicación del dispositivo del cliente, haga clic en **Desinstalar aplicación**.

La aplicación se desinstalará del dispositivo del cliente.

Cómo ver eventos recientes de un dispositivo móvil: Logcat

Vea información sobre aplicaciones, seguridad y eventos del sistema.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para ver información del sistema.

La sesión debe estar activa.

Plataformas compatibles:

- Android

1. En la ficha **Información del sistema**, haga clic en **Logcat**.
2. Para ver eventos recientes en el dispositivo del cliente, haga clic en **Solicitar Logcat**.

Logcat se abrirá. La interfaz compuesta por fichas ofrece acceso a sucesos de aplicaciones recientes, de seguridad y del sistema, y pueden ordenarse por nombre, fecha, origen, suceso, usuario y ordenador.

Asistencia técnica para dispositivos Android

En esta sección se resume cómo puede utilizarse Rescue+Mobile para prestar asistencia técnica a dispositivos Android.



Recordar: El conjunto de funciones disponibles para el técnico se define a nivel de grupo, en el Centro de administración.

¿Qué dispositivos pueden controlarse?

- Debido a las restricciones de seguridad del sistema operativo Android, el Control remoto solo está disponible en los dispositivos con Android 2.3 o superior de Samsung, HTC, Motorola, Huawei, Sony, Vertu, Kazam y LG, así como en algunos dispositivos de Lenovo y Positivo.
- Los técnicos pueden ver la pantalla de cualquier dispositivo con Android 5.0 o superior sin tomar el control (función conocida como Visión remota).

Aplicación Rescue+Mobile para Android

El cliente debe disponer de la aplicación Rescue+Mobile para Android. La aplicación puede descargarse de Google Play o accediendo al vínculo enviado por el técnico durante la conexión.

Métodos de conexión

- SMS
- Código PIN
- Vínculo y herramienta de mensajería
- Email



Sugerencia: Para obtener información detallada sobre el proceso de inicio de una sesión de asistencia técnica remota desde dispositivos Android, consulte la guía [LogMeIn Rescue Step-by-Step Connection Guide \(Guía de conexión paso a paso de LogMeIn Rescue, disponible actualmente solo en inglés\)](#).

Ficha Click2Fix

La ficha 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.

Los siguientes widgets están disponibles en las sesiones de Rescue con dispositivos Android:

La barra de información y la barra de aviso	Vea información básica sobre el dispositivo y problemas o elementos de acción resaltados.
Red móvil	Vea información sobre la red móvil. Enviar ajustes de APN predefinidos.
Sistema	Vea información básica sobre el dispositivo del cliente (versión del sistema, número de banda base, número de compilación, IMEI, etc.).
Accesos directos a web	Envíe iconos que ofrecen al cliente acceso a contenido web desde su pantalla de inicio.
Batería	Vea información detallada sobre la batería y envíe ajustes que ayudan a optimizar el uso de la batería.
Conexiones	Vea y gestione las conexiones Bluetooth, GPS y Wi-Fi de un dispositivo.
URL directa	Envíe a los clientes URL predefinidas o personalizadas que se abrirán automáticamente en su navegador predeterminado.
Vista del dispositivo	Vea una simulación del dispositivo del cliente. Con los dispositivos compatibles los técnicos podrán también iniciar una sesión de control remoto.
Navegación rápida	Acceda a un destino concreto del dispositivo móvil del cliente.
Procesos	Consulte los procesos y las aplicaciones que se están ejecutando en un dispositivo Android, así como la cantidad de memoria que están usando. Cierre los procesos y las aplicaciones en ejecución seleccionados.
Aplicaciones	Vea y gestione aplicaciones que faltan o no deseadas (marcadas).
Email	Vea información de configuración de las cuentas de correo electrónico configuradas en la aplicación de correo electrónico predeterminada del dispositivo del cliente. Añada nuevas cuentas.

Ficha Pantalla de cliente

Inicie sesiones de control remoto.	Vea y controle el dispositivo del cliente. En función de los permisos, al controlar un dispositivo Android podrían estar disponibles también las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none">• Chat• Pizarra• Puntero láser• Captura de pantalla• Grabación de pantalla
Iniciar sesión de visualización de pantalla	Vea el dispositivo del cliente. En función de los permisos, al controlar un dispositivo Android podrían estar disponibles también las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none">• Pizarra• Puntero láser

Ficha Información del sistema

Panel de información	La ficha Panel de mandos proporciona acceso a la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• Información del sistema (SO, número de banda base, número de compilación, modelo del dispositivo, etc.)• Información de memoria• Información inalámbrica y de red• Información sobre la batería y el consumo energético• Información de almacenamiento
Procesos	Vea y finalice procesos que se encuentren en ejecución en el dispositivo del cliente.
Servicios	Vea servicios registrados en el dispositivo del cliente.
Aplicaciones	Vea todas las aplicaciones instaladas en el dispositivo del cliente, inicie y desinstale aplicaciones.
Logcat	Vea eventos recientes del dispositivo del cliente.

Ficha Gestor de archivos

Transfiera archivos entre el cliente y el técnico.

Fichas Historial y Notas

Añada y edite notas	Tome notas durante una sesión y guárdelas
Funciones de Historial y Notas	Vea el registro de la sesión y las notas tomadas durante la sesión actual y anteriores mantenidas con el dispositivo actualmente en sesión.

Asistencia técnica para dispositivos iOS

En esta sección se resume cómo puede utilizarse Rescue+Mobile para prestar asistencia técnica a dispositivos iOS (iPhone, iPad, iPod touch).



Recordar: El conjunto de funciones disponibles para el técnico se define a nivel de grupo, en el Centro de administración.

Aplicación Rescue+Mobile para iOS

Para poder disfrutar de una experiencia completa, el dispositivo del cliente debe estar ejecutando la aplicación Rescue+Mobile para iOS, que el cliente debe descargar del App Store.

Cuando el cliente dispone de la aplicación Rescue para iOS, los técnicos con Rescue+Mobile pueden enviar los ajustes de configuración y ver información del sistema. De lo contrario, la sesión podrá ejecutarse en Safari con Instant Chat, aunque este método solo permite al técnico enviar los ajustes de configuración.

Métodos de conexión

- SMS

- Código PIN
- Vínculo y herramienta de mensajería
- Email



Sugerencia: Para obtener información detallada sobre el proceso de inicio de una sesión de asistencia técnica remota desde dispositivos iOS, consulte la [Guía de conexión paso a paso de LogMeIn Rescue](#).

Ficha Click2Fix

La ficha 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.

Los siguientes widgets están disponibles en las sesiones de Rescue con dispositivos iOS que dispongan de la aplicación:

La barra de información y la barra de aviso	Vea información básica sobre el dispositivo y problemas o elementos de acción resaltados.
Red móvil	Vea información sobre la red móvil. Enviar ajustes de APN predefinidos.
Sistema	Vea información básica del dispositivo del cliente.
Accesos directos a web	Envíe iconos que ofrecen al cliente acceso a contenido web desde su pantalla de inicio.
Batería	Vea detalles sobre la batería.
Conexiones	Vea las conexiones Bluetooth, GPS y Wi-Fi de un dispositivo.
URL directa	Envíe a los clientes URL predefinidas o personalizadas que se abrirán automáticamente.
Procesos	Vea la cantidad de memoria disponible utilizada por los procesos y las aplicaciones en ejecución.
Email	Añada nuevas cuentas de correo electrónico a la aplicación de correo electrónico predeterminada.

Ficha Pantalla de cliente

Inicie sesiones de control remoto.	Vea y controle el dispositivo del cliente. En función de los permisos, al controlar un dispositivo con iOS podrían estar disponibles también las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Chat • Pizarra • Puntero láser
Iniciar sesión de visualización de pantalla	Vea el dispositivo del cliente. En función de los permisos, al visualizar un dispositivo con iOS podrían estar disponibles también las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Pizarra • Puntero láser

Ficha Información del sistema

Panel de información

La ficha Panel de mandos proporciona acceso a la siguiente información:

- Información del sistema (SO, Modelo del dispositivo, Pantalla del dispositivo)
- Información de memoria
- Información inalámbrica y de red
- Información sobre la batería y el consumo energético
- Información de almacenamiento
- Procesos (5 principales por consumo de CPU)

Procesos

Vea procesos que se encuentren en ejecución en el dispositivo del cliente.

Ficha Configuración del dispositivo

- Configuración de correo electrónico
- Configuración de Exchange ActiveSync
- Configuración de punto de acceso
- Configuración de código de acceso
- Configuración de restricciones
- Configuración de clips web
- Configuración de Wi-Fi

Funciones de Historial y Notas

Añada y edite notas

Tome notas durante una sesión y guárdelas

Funciones de Historial y Notas

Vea el registro de la sesión y las notas tomadas durante la sesión actual y anteriores mantenidas con el dispositivo actualmente en sesión.

Asistencia técnica para dispositivos BlackBerry

En función de los permisos definidos en el Centro de administración, al conectarse a un dispositivo BlackBerry estarán disponibles las siguientes funciones:

- Ficha Información del sistema
- Ficha Historial y notas
- Ficha Configuración del dispositivo (configuración del correo electrónico)
- Accesos directos
- Chat
- Términos de servicio del cliente (admin)
- Ficha Click2Fix

Cómo definir los permisos del dispositivo BlackBerry

En algunos casos, el applet móvil funcionará únicamente después de que el cliente le haya otorgado los permisos de aplicación correspondientes al applet. Pida al cliente que siga estas instrucciones.



Nota: Es posible que algunos clientes no puedan modificar la configuración debido a una política de TI de BlackBerry de administración central.

1. En función de la versión de BlackBerry OS que ejecute su dispositivo, realice una de las tareas siguientes:
 - En aquellos dispositivos que ejecuten OS5 o una versión anterior, haga clic en **Aplicaciones** en las opciones del dispositivo. Si no encuentra el menú Aplicaciones, haga clic en **Opciones avanzadas > Aplicaciones**.
 - En aquellos dispositivos que ejecuten OS6 o una versión posterior, pulse **Opciones > Dispositivo > Gestión de aplicaciones**.
2. Seleccione la aplicación LogMeIn Rescue.
3. Pulse la tecla **Menu (Menú)** y luego seleccione **Edit Permissions (Editar permisos)**.
4. Defina los permisos siguientes en **Allow (Permitir)**:
 - Connections (Conexiones) > Carrier Internet, Company Network, Wi-Fi (Internet del operador, Red de la empresa, Wi-Fi)
 - Interactions (Interacciones) > Interprocess Communication, Device Settings Modification, Module Management, Keystroke Injection, Screen Capturing, Security Timer Reset (Comunicación entre procesos, Modificación de configuración del dispositivo, Administración de módulos, Inyección de teclas, Captura de pantalla, Reinicio por temporizador de seguridad)
 - User Data (Datos del usuario) > Files, Key Store (Archivos, Almacén de claves)



Nota: Es posible que solo vea **Conexiones**, **Interacciones** y **Datos de usuario** como permisos.



Sugerencia: Si un cliente tiene problemas con los permisos, puede acceder a la configuración de permisos durante el proceso de descarga del applet seleccionando **Set application permissions (Definir permisos para aplicaciones)** antes de comenzar con la descarga. Por lo general, Rescue define todos los permisos necesarios automáticamente, por lo que esta función se debe usar únicamente para solucionar problemas.



Despliegue inalámbrico del applet en teléfonos inteligentes BlackBerry

Para obtener más información, consulte el artículo de la base de conocimientos [¿Cómo puedo configurar LogMeIn Rescue+Mobile a través de BlackBerry Enterprise Server \(BES\)?](#)

Cómo desinstalar el applet de un dispositivo BlackBerry

Los clientes pueden seguir este procedimiento para desinstalar el applet móvil de un dispositivo BlackBerry.

En dispositivos con BlackBerry OS5 o anterior, realice las siguientes tareas:

1. En el menú de Inicio, abra la pantalla Opciones.
2. Seleccione > **Opciones avanzadas** > **Aplicaciones** > **LogMeIn Rescue** > **Eliminar** > **Confirmar eliminación**.



Nota: Es posible que **Opciones avanzadas** y **Aplicaciones** se encuentren al mismo nivel de la pantalla Opciones.

Es posible que deba reiniciar.

En dispositivos con BlackBerry OS6 o posterior, realice las siguientes tareas:

1. En la pantalla **Inicio**, mantenga pulsado **LogMeIn Rescue**.
2. Pulse **Eliminar**.

Acerca de la configuración avanzada de conexión de BlackBerry

Los clientes de BlackBerry pueden acceder a una configuración de conexión avanzada desde la pantalla de ingreso del código PIN. Esta función resulta útil para solucionar problemas de conexión con BES, Wi-Fi y APN (si hay una configuración de APN disponible en la red).



Para cada tipo de conexión, se pueden definir las siguientes opciones:

- | | |
|----------------------|---|
| Deshabilitado | El applet no intenta utilizar esta conexión |
| Habilitado | El applet intenta utilizar esta conexión |

Forzada

El applet intenta utilizar esta conexión primero (se puede definir como Forced [Forzada] una única opción en cada ocasión)

Para APN, el cliente puede introducir la configuración APN del proveedor de servicios para la conexión de Internet Direct TCP.

Prestar asistencia técnica a través de Rescue Lens

Rescue Lens es la solución de asistencia técnica en vídeo de LogMeIn con VoIP integrada. Con Rescue Lens, los técnicos de asistencia técnica pueden usar la cámara del dispositivo móvil de un cliente para proporcionar una transmisión de cámara en tiempo real a la Consola de técnico, con el fin de permitirles ver la situación real a la que se enfrenta el cliente y ayudarlo a resolver complejos problemas de instalación, configuración o solución de problemas.



Restricción: El audio de Lens no está disponible en la versión de la Consola de técnico para Mac.

Inicio de una sesión de Rescue Lens

Inicio de una sesión de Rescue Lens mediante código PIN

Siga este procedimiento para conectarse a un cliente usando un código PIN.

El técnico inicia la sesión

Permisos necesarios:

- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones de Rescue Lens.
- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones privadas.
- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para utilizar el método de conexión Código PIN.

1. Inicie sesión en la Consola de técnico.
2. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en **Nueva sesión**.

Aparece la ventana **Crear nueva sesión**.

3. Seleccione **Rescue Lens** como tipo de sesión.
4. Escriba el nombre o el identificador del cliente en el campo **Nombre**.
El nombre se muestra en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
5. Seleccione la ficha **Código PIN**.
6. Haga clic en **Crear código PIN**.
Se genera un código PIN de 6 dígitos que se muestra en la ventana **Crear nueva sesión** y en el Registro de sesiones.



Restricción: El técnico solo puede gestionar las sesiones de Lens activas de una en una.

El cliente abre la aplicación de Rescue Lens

Cuando tenga un PIN, asegúrese de que el cliente tenga la aplicación, ya que debe introducir el PIN en la misma.

1. Pida al cliente que abra la aplicación de Rescue Lens, disponible en Google Play o App Store.



Puede que se muestre un tutorial al cliente. Puede elegir la opción **Omitir** o **Aceptar**.

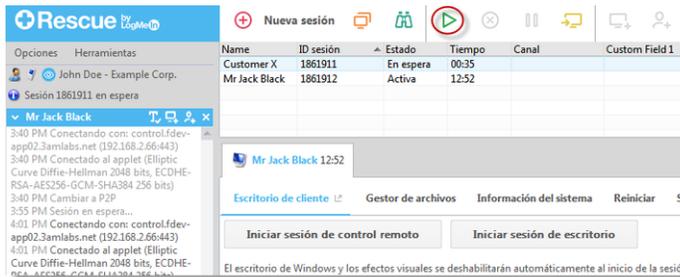
2. Se pedirá al cliente que conceda acceso a la cámara y el micrófono del dispositivo. Pídale que pulse **Aceptar**.
3. Solicite al cliente que introduzca el PIN.
En este punto, la imagen de la cámara podría ya mostrarse en el dispositivo móvil del cliente, pero todavía no se transmite a la Consola de técnico.

- Pida al cliente que acepte el Contrato de licencia del usuario final.

El técnico presta asistencia técnica al cliente

La sesión aparece en la Consola de técnico cuando el cliente abre la aplicación Rescue Lens, introduce un PIN válido y acepta el Contrato de licencia del usuario final.

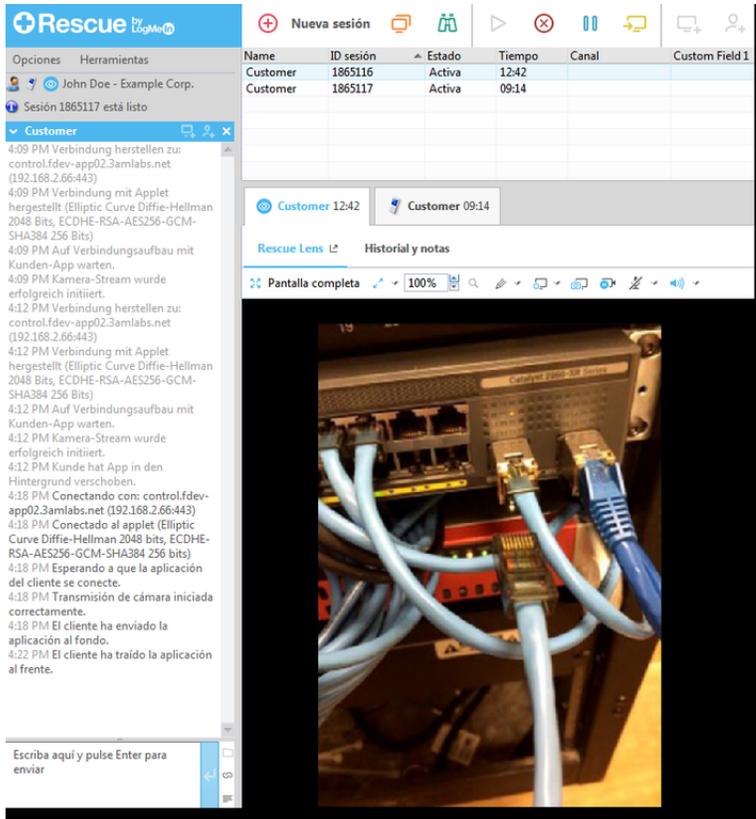
Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en **Iniciar**.



Comienza la sesión de asistencia técnica de Rescue Lens; se transmite una retransmisión de vídeo en tiempo real desde la cámara del dispositivo del cliente hasta el técnico. El audio de Lens permite que el cliente y el técnico se comuniquen por medio de una conexión VoIP.



Restricción: El audio de Lens no está disponible en la versión de la Consola de técnico para Mac.



Inicio de una sesión de Rescue Lens por SMS

Siga este procedimiento para conectarse a un cliente usando un SMS con un código PIN.

El técnico inicia la sesión

Permisos necesarios:

- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones de Rescue Lens.
- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones privadas.
- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para utilizar el método de conexión SMS.

1. Inicie sesión en la Consola de técnico.
2. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en **Nueva sesión**.

Aparece la ventana **Crear nueva sesión**.

Crear nueva sesión

Tipo de sesión

Estándar Rescue Lens

Name (opcional)

Custom Field 1 (opcional)

Custom Field 2 (opcional)

Método de conexión

Código PIN E-mail Vínculo SMS

Cree una URL y cópiela en el portapapeles. Seguidamente, puede enviarse la URL al cliente mediante mensajería instantánea o e-mail.

Copiar vínculo en el portapapeles

Cerrar

3. Seleccione **Rescue Lens** como tipo de sesión.
4. Escriba el nombre o el identificador del cliente en el campo **Nombre**.
El nombre se muestra en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
5. Seleccione la ficha **SMS**.
6. Escriba el número de teléfono del cliente en el campo **Para: (To:)**.
El SMS con el código PIN se enviará a este número de teléfono.
7. Haga clic en **Enviar SMS** (Send SMS).
Se genera un código PIN de 6 dígitos y se envía al cliente en un SMS. El código también aparece en la ventana **Crear nueva sesión**.



Restricción: El técnico solo puede gestionar las sesiones de Lens activas de una en una.

El cliente abre la aplicación de Rescue Lens

1. Pida al cliente que abra el SMS y pulse el vínculo para abrir la aplicación de Rescue Lens.



Nota: Si la aplicación de Rescue Lens no está instalada en el dispositivo del cliente, se le redirigirá a Google Play o App Store para que instale la aplicación.



Nota: El procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo del cliente.

Puede que se muestre un tutorial al cliente. Puede elegir la opción **Omitir** o **Aceptar**.

2. Se pedirá al cliente que conceda acceso a la cámara y el micrófono del dispositivo. Pídale que pulse **Aceptar**.
En este punto, la imagen de la cámara podría ya mostrarse en el dispositivo móvil del cliente, pero todavía no se transmite a la Consola de técnico.
3. Pida al cliente que acepte el Contrato de licencia del usuario final.

El técnico presta asistencia técnica al cliente

La sesión aparece en la Consola de técnico cuando el cliente abre la aplicación de Rescue Lens y acepta el Contrato de licencia del usuario final.

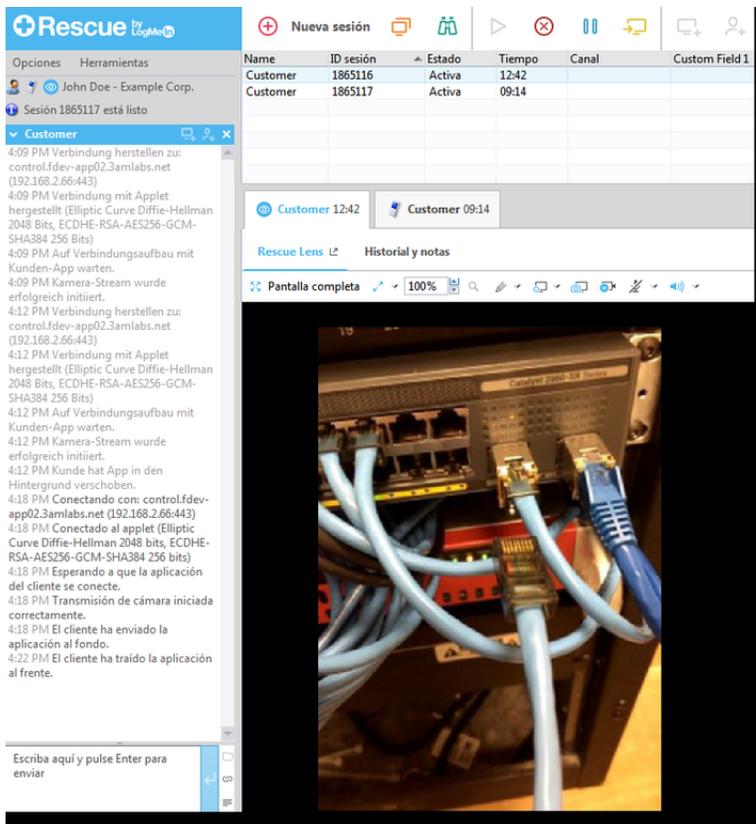
Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en **Iniciar**.

Name	ID sesión	Estado	Tiempo	Canal	Custom Field 1
Customer X	1861911	En espera	00:35		
Mr Jack Black	1861912	Activa	12:52		

Comienza la sesión de asistencia técnica de Rescue Lens; se transmite una retransmisión de vídeo en tiempo real desde la cámara del dispositivo del cliente hasta el técnico. El audio de Lens permite que el cliente y el técnico se comuniquen por medio de una conexión VoIP.



Restricción: El audio de Lens no está disponible en la versión de la Consola de técnico para Mac.



Inicio de una sesión de Rescue Lens por e-mail

Siga este procedimiento para conectarse a un cliente usando un e-mail con un código PIN.

El técnico inicia la sesión

Permisos necesarios:

- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones de Rescue Lens.
- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones privadas.
- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para utilizar el método de conexión por e-mail.

1. Inicie sesión en la Consola de técnico.
2. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en **Nueva sesión**.

Aparece la ventana **Crear nueva sesión**.

3. Seleccione **Rescue Lens** como tipo de sesión.
4. Escriba el nombre o el identificador del cliente en el campo **Nombre**.
El nombre se muestra en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
5. Seleccione la ficha **Email**.
6. Elija cómo quiere enviar el correo electrónico al cliente:
 - Para utilizar su propia cuenta y cliente de correo electrónico, elija **Enviar correo electrónico desde mi cliente de correo electrónico predeterminado en este equipo**.
 - Para permitir que Rescue envíe el correo electrónico, elija **Enviar correo electrónico en mi nombre a través de los servidores de LogMeIn Rescue** e introduzca una dirección válida de correo electrónico en el campo **Para**.
7. Haga clic en **Enviar enlace por correo electrónico**.
Se genera un código PIN de 6 dígitos y se envía al cliente en un e-mail.



Restricción: El técnico solo puede gestionar las sesiones de Lens activas de una en una.

El cliente abre la aplicación de Rescue Lens

1. Pida al cliente que abra el e-mail y pulse el vínculo para abrir la aplicación de Rescue Lens.



Nota: Si la aplicación de Rescue Lens no está instalada en el dispositivo del cliente, se le redirigirá a Google Play o App Store para que instale la aplicación.



Nota: El procedimiento de descarga puede variar en función del sistema operativo del cliente.

Puede que se muestre un tutorial al cliente. Puede elegir la opción **Omitir** o **Aceptar**.

2. Se pedirá al cliente que conceda acceso a la cámara y el micrófono del dispositivo. Pídale que pulse **Aceptar**.

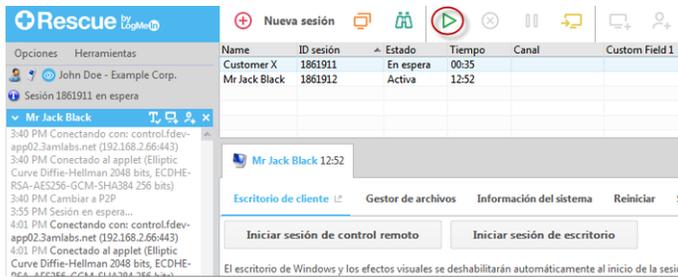
En este punto, la imagen de la cámara podría ya mostrarse en el dispositivo móvil del cliente, pero todavía no se transmite a la Consola de técnico.

3. Pida al cliente que acepte el Contrato de licencia del usuario final.

El técnico presta asistencia técnica al cliente

La sesión aparece en la Consola de técnico cuando el cliente abre la aplicación de Rescue Lens y acepta el Contrato de licencia del usuario final.

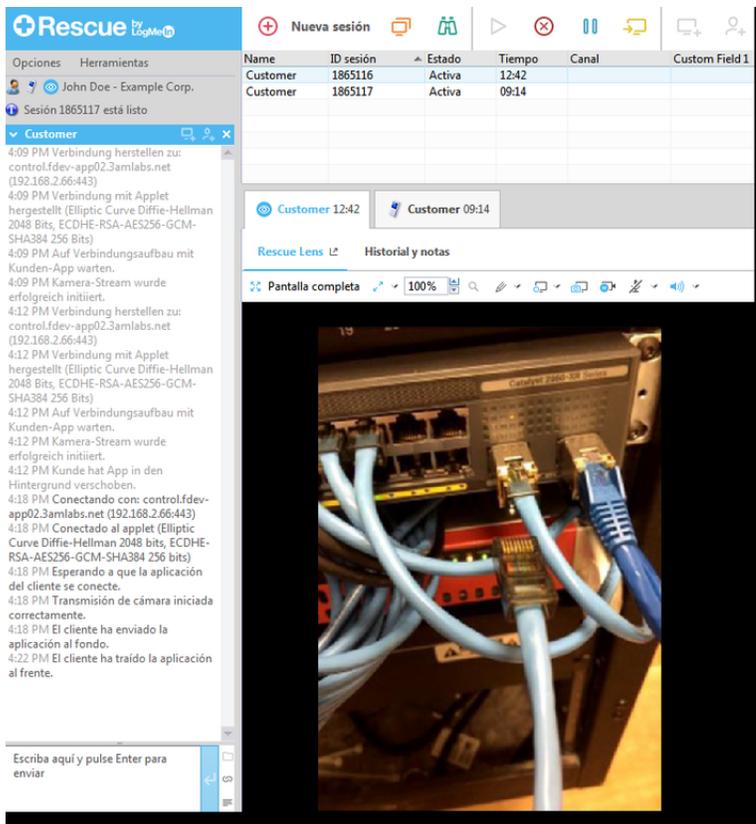
Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en **Iniciar**.



Comienza la sesión de asistencia técnica de Rescue Lens; se transmite una retransmisión de vídeo en tiempo real desde la cámara del dispositivo del cliente hasta el técnico. El audio de Lens permite que el cliente y el técnico se comuniquen por medio de una conexión VoIP.



Restricción: El audio de Lens no está disponible en la versión de la Consola de técnico para Mac.



Inicio de una sesión de Rescue Lens mediante un vínculo y una herramienta de mensajería

Siga este procedimiento para conectarse a un cliente usando un vínculo que le envía a un cliente mediante un servicio de mensajería o una herramienta relacionada.

El técnico inicia la sesión

Permisos necesarios:

- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones de Rescue Lens.
- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para iniciar sesiones privadas.
- El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para utilizar el método de conexión Vínculo.

1. Inicie sesión en la Consola de técnico.
2. En la barra de herramientas de Sesión, haga clic en **Nueva sesión**.

Aparece la ventana **Crear nueva sesión**.

3. Seleccione **Rescue Lens** como tipo de sesión.
4. Escriba el nombre o el identificador del cliente en el campo **Nombre**.
El nombre se muestra en la ficha Sesiones activas y en la Lista de sesiones.
5. Seleccione la ficha **Vínculo**.
6. Haga clic en **Copiar vínculo al portapapeles**.
Se copia al portapapeles un vínculo específico de esa sesión con el código PIN. El vínculo también aparece en la ventana **Crear nueva sesión**.
7. Pegue el vínculo en la herramienta de mensajería y envíeselo al cliente.



Restricción: El técnico solo puede gestionar las sesiones de Lens activas de una en una.

El cliente abre la aplicación de Rescue Lens

1. Pida al cliente que abra el mensaje y pulse el vínculo o lo pegue en su navegador para abrir la aplicación de Rescue Lens.



Nota: Si la aplicación de Rescue Lens no está instalada en el dispositivo del cliente, se le redirigirá a Google Play o App Store para que instale la aplicación.

Puede que se muestre un tutorial al cliente. Puede elegir la opción **Omitir** o **Aceptar**.

2. Se pedirá al cliente que conceda acceso a la cámara y el micrófono del dispositivo. Pídale que pulse **Aceptar**.

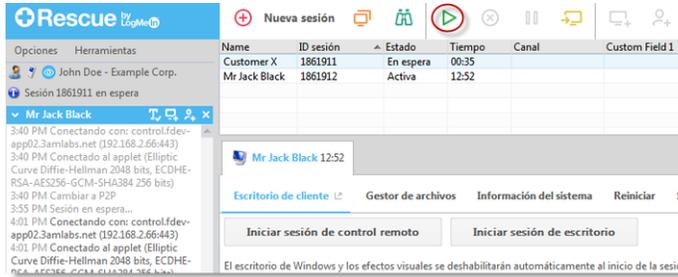
En este punto, la imagen de la cámara podría ya mostrarse en el dispositivo móvil del cliente, pero todavía no se transmite a la Consola de técnico.

3. Pida al cliente que acepte el Contrato de licencia del usuario final.

El técnico presta asistencia técnica al cliente

La sesión aparece en la Consola de técnico cuando el cliente abre la aplicación de Rescue Lens y acepta el Contrato de licencia del usuario final.

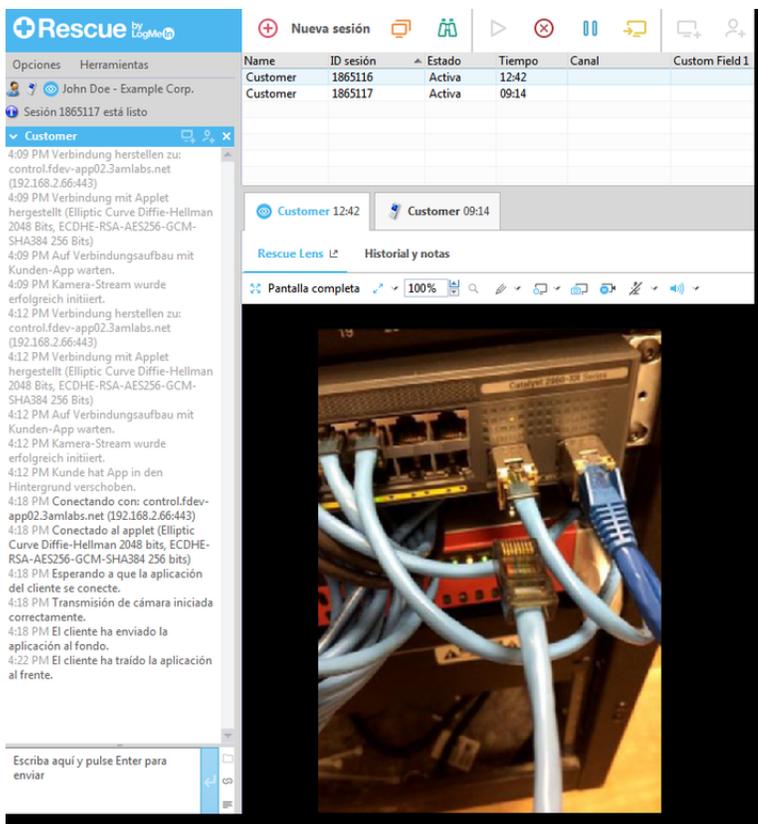
Responda a la sesión seleccionándola en la lista de sesiones y haciendo clic en **Iniciar**.



Comienza la sesión de asistencia técnica de Rescue Lens; se transmite una retransmisión de vídeo en tiempo real desde la cámara del dispositivo del cliente hasta el técnico. El audio de Lens permite que el cliente y el técnico se comuniquen por medio de una conexión VoIP.



Restricción: El audio de Lens no está disponible en la versión de la Consola de técnico para Mac.



Gestión de una sesión de Rescue Lens

¿Qué puede hacer el técnico?

Durante una sesión de Rescue Lens, el técnico puede realizar las siguientes acciones:



Recordar: El conjunto de funciones disponibles para el técnico se define a nivel de grupo, en el Centro de administración.

Finalizar sesión



Sesión en espera



Quando el técnico establece una sesión en espera, la transmisión de la cámara se pausa en el entorno del cliente y la sesión cambia al estado *En espera* en la Consola de técnico.

Transferir sesión



Puede transferir una sesión de Rescue Lens solo a otro técnico que tenga permiso para usar Rescue Lens.

Silenciar y cancelar silencio del micrófono y el altavoz



En las sesiones de Lens en las que se utiliza audio, el técnico puede silenciar o cancelar el silencio de la conexión de audio en cualquier punto de la sesión.



Restricción: El audio de Lens no está disponible en la versión de la Consola de técnico para Mac.

Chat

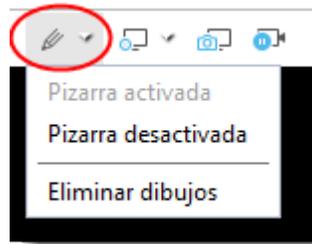
El técnico puede chatear con el cliente y enviarle URL predefinidas.

Pizarra

El técnico puede dibujar sobre la imagen transmitida para resaltar áreas u objetos concretos. Por ejemplo, puede resaltar una sección que debe eliminarse o un conmutador que necesite atención.

El Seguimiento multiobjeto garantiza que las anotaciones en la pizarra permanecen conectadas a la imagen sobre la que se ha dibujado. Por ejemplo, si el cliente aleja la cámara del elemento rodeado, el círculo permanece conectado al elemento y se desplaza a la vez que él, para garantizar de este modo que el elemento correcto permanezca resaltado.

Para comenzar a dibujar sobre la imagen transmitida, haga clic en **Pizarra activada**.



Para borrar los dibujos de la imagen transmitida, haga clic en **Borrar dibujos**.

La función de Pizarra no es compatible con dispositivos iPhone 4.

Congelar

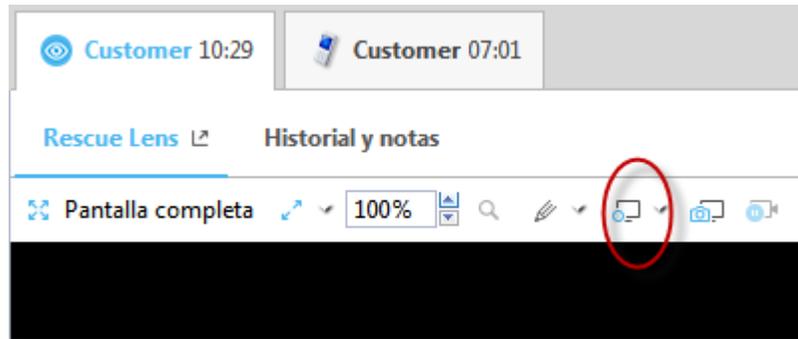


Congela la transmisión de la cámara tanto para el técnico como para el cliente. Esto le permite dibujar sobre un fondo estable para comunicarse mejor con el cliente.

Grabación de pantalla

Los técnicos pueden efectuar una grabación de toda la actividad que se produce en la pantalla durante una sesión de Rescue Lens haciendo clic en el icono **Grabación de pantalla** de la barra de herramientas de Rescue Lens.

El grupo de técnicos del agente debe tener permiso para grabar sesiones.



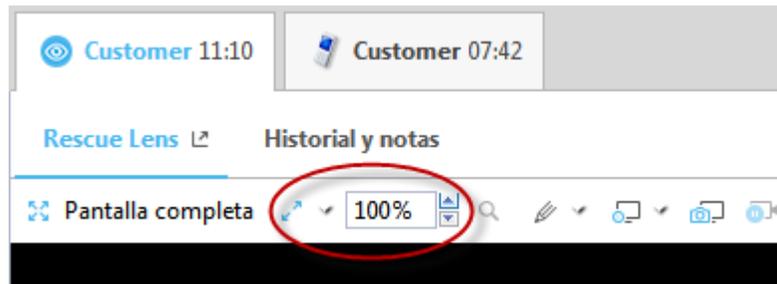
Las grabaciones de las sesiones de Rescue Lens se guardan siempre en formato .mkv, y deben reproducirse con *VLC media player*.

Captura de pantalla

Durante una sesión de Rescue Lens, los técnicos pueden crear capturas de pantalla.



Configurar ajustes de visualización



Los técnicos pueden elegir entre las siguientes opciones para especificar la configuración de zoom de la transmisión de vídeo:

- Tamaño real
- Ajustar a la ventana
- Ampliar al tamaño de la ventana
- Especificar % del valor de zoom



Nota: Rescue Lens utiliza transmisión de vídeo en HD con calidad de vídeo adaptativa para ajustar automáticamente la calidad de la transmisión de vídeo en función del ancho de banda disponible. Los técnicos no pueden configurar la calidad de vídeo manualmente.



Restricción: La Colaboración de técnicos no está disponible en las sesiones de Rescue Lens.

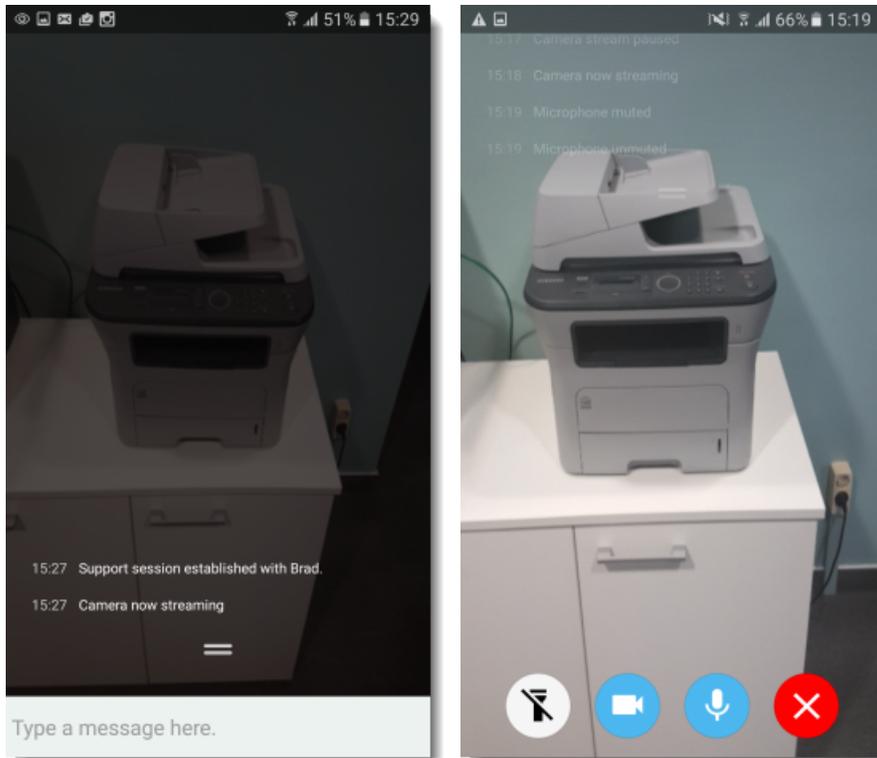


Importante: Para prestar asistencia técnica a dispositivos móviles utilizando las herramientas de asistencia técnica avanzadas de Rescue+Mobile (control remoto, herramientas de diagnóstico y de resolución de problemas, etc.), el técnico debe tener una licencia activa del complemento Rescue+Mobile.

¿Qué puede hacer el cliente?

Durante una sesión de Rescue Lens, el cliente puede realizar las siguientes acciones:

Figura 5: Experiencia del cliente de Lens



Chat

El cliente puede chatear con el técnico. El cliente puede ampliar y minimizar el diálogo de chat de la pantalla del dispositivo móvil deslizando hacia arriba o hacia abajo.

Desconectar

El cliente puede usar la opción **Desconectar** en cualquier momento de la sesión.

Pausar transmisión

El cliente puede usar la opción **Pausar transmisión** en cualquier momento de la sesión.

Cuando el cliente pulsa **Pausar transmisión** solo se detiene la transmisión de la cámara, la sesión de asistencia técnica permanece activa en la Consola de técnico.

La transmisión de la cámara también se pausa cuando la aplicación Rescue Lens se envía a segundo plano.

Silenciar/cancelar silencio del audio

En las sesiones de Lens en las que se utiliza audio, el cliente puede silenciar su micrófono.



Importante: La conexión de audio de Lens se silencia automáticamente si el dispositivo del cliente recibe una llamada.

Activar flash

Al trabajar en un entorno con poca luz, el cliente puede pulsar este botón para activar la linterna del dispositivo.



Restricción: En los dispositivos Android, la linterna solo está disponible durante una transmisión de la cámara.

Anexo: Estados de la sesión en la Consola de técnico de Rescue de Rescue

En la siguiente tabla se describen los posibles estados que se muestran en la columna **Estado** de la cola de sesiones de la Consola de técnico de Rescue.

Estado	Descripción	Estado anterior	Estado siguiente
Activo	La sesión ha sido respondida por un técnico o, automáticamente, por la Consola de técnico (si se trataba de una sesión privada entrante).	<ul style="list-style-type: none"> • En espera • Entrante • Salientes • En espera 	<ul style="list-style-type: none"> • Cerradas • Cerrado por técnico • Entrante • Salientes • Tiempo excedido • Cerrado por cliente en espera • Anulada • Reiniciando • En espera • Conectando de nuevo • Sin conexión • Colaborando
Cerrada (por cliente activo)	El cliente cerró la sesión.	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • En espera • Entrante • Salientes 	Cerrado por técnico
<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i> (tras cerrarla un técnico)	<ul style="list-style-type: none"> • El técnico hizo clic en Cerrar sesión en una sesión ya cerrada. • El técnico cerró una sesión cuyo tiempo de espera se había agotado después de que se superara el tiempo de espera de inactividad definido por el administrador (según lo establecido en Centro de administración > Grupo de técnicos > ficha Ajustes > Tiempos límites) • El técnico cerró una sesión activa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • Cerradas • Tiempo excedido 	ninguno
Cerrado por cliente en espera	El técnico no respondió a la sesión y el cliente cerró la sesión.	<ul style="list-style-type: none"> • En espera 	ninguno
Colaborando	El técnico invitó a otro técnico a colaborar en la sesión, y el técnico invitado ya ha aceptado la invitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • En espera • Reiniciando 	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • Cerradas • En espera • Reiniciando

Estado	Descripción	Estado anterior	Estado siguiente
			<ul style="list-style-type: none"> • <i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i> (después de tiempo de espera agotado)
Conectando	El applet empieza a descargarse después de que se genera un código PIN o el cliente inicia una sesión en un canal.	<i>Se genera el código PIN o se inicia la conexión del canal.</i>	En espera
Entrante	La sesión se ha transferido, pero el destinatario aún no la ha respondido. Este es el estado que el destinatario deseado puede ver.	<ul style="list-style-type: none"> • En espera • Activo • En espera 	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • Tiempo excedido • Cerrado por cliente en espera • Cerradas • Conectando de nuevo • Reiniciando
Invitación	Se ha invitado al técnico a colaborar en una sesión, pero este aún no ha aceptado la invitación.	ninguno	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborando • <i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>
Sin conexión	El reinicio o la reconexión falla durante más de cinco minutos. Incluso si la reconexión falla y la sesión cambia al estado Desconectado, la Consola de técnico intenta volver a conectar con el ordenador del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Reiniciando • Conectando de nuevo 	<ul style="list-style-type: none"> • En espera • Entrante o Saliente si la sesión estaba en el estado Entrante o Saliente antes de que el dispositivo del cliente intentara reiniciarse o volver a conectar • En espera si el estado era En espera • Activo • Tiempo excedido • Cerradas • Cerrado por técnico
En espera	La sesión se puso en espera.	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • Entrante • Salientes • Conectando de nuevo • Reiniciando • Sin conexión • Colaborando 	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • Tiempo excedido • Cerradas • Salientes • Reiniciando • Conectando de nuevo • Colaborando

Estado	Descripción	Estado anterior	Estado siguiente
Salientes	El Técnico A ha transferido una sesión, pero el Técnico B aún no ha respondido a ella.	Consulte el estado <i>Entrante</i> .	Consulte el estado <i>Entrante</i> .
Reiniciado	El técnico reinicia el dispositivo del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • Entrante • Salientes • En espera 	<ul style="list-style-type: none"> • En espera • Entrante o Saliente si la sesión estaba en el estado Entrante o Saliente • En espera si la sesión estaba en el estado En espera • Cerradas • Cerrado por técnico • Activo • Colaborando
Conectando de nuevo	Existe un problema de conexión de red en el sistema del cliente o del técnico.	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • Entrante • Salientes • En espera • En espera 	<ul style="list-style-type: none"> • En espera • Entrante o Saliente si la sesión estaba en el estado Entrante o Saliente • En espera si la sesión estaba en el estado En espera • Activo • Tiempo excedido • Cerradas • Sin conexión
Tiempo excedido	La sesión agotó su estado de espera porque se superó el tiempo de espera definido por el administrador o porque se ha superado el tiempo de espera del sistema (tras dos semanas).	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • En espera • Entrante • Salientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Cerrado por técnico si se ha superado el tiempo de espera definido por el administrador • ninguno si se ha agotado el tiempo de espera del sistema
En espera	El cliente descargó e inició el applet, y a continuación se conectó a la puerta de enlace de Rescue.	Conectando	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • Entrante • Salientes • Tiempo excedido • Cerrado por cliente en espera • Conectando de nuevo • Reiniciando

El estado de la sesión cambia en la Consola de técnico de Rescue

En la siguiente tabla se describe cómo puede pasar una sesión de un estado determinado a otro.

Estado de inicio	Estado de fin	Cómo alcanzar ese estado
Conectando	En espera	El cliente descarga e inicia el applet.
Conectando	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico crea un código PIN, pero el cliente no ejecuta el applet o no acepta los términos y condiciones. Sugerencia: puede definir los términos y condiciones en Centro de administración > Grupo de técnicos > ficha Configuración > Applet del cliente. 2. El técnico permite que se agote el tiempo de espera de la sesión que se está conectando (por ejemplo, transcurrido un minuto o según el valor definido en Centro de administración > Grupo de técnicos > ficha Ajustes > Tiempos límites).
En espera	Activo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico crea un código PIN y lo comparte con el cliente por medio de cualquier método de conexión. 2. El cliente descarga el applet. 3. El técnico inicia una sesión en la Consola de técnico.
En espera	Salientes	El técnico transfiere la sesión desde la cola de sesiones de la Consola de técnico.
En espera	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente descarga el applet. 2. El técnico permite que se agote el tiempo de espera de la sesión que se está conectando (según el valor definido en Centro de administración > Grupo de técnicos > ficha Ajustes > Tiempos límites).
En espera	Conectando de nuevo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente descarga el applet. 2. La LAN se deshabilita en el sistema del cliente. <p>La sesión estará en el estado Reconectando dentro de un minuto.</p>
En espera	Reiniciando	El técnico inicia un reinicio en el ordenador del cliente mientras la sesión está en estado En espera en la cola de la Consola de técnico.
Activo	Cerradas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente descarga el applet. 2. El técnico inicia una sesión en la Consola de técnico.

Estado de inicio	Estado de fin	Cómo alcanzar ese estado
		3. El applet está cerrado en el sistema del cliente.
Activo	Tiempo de espera agotado	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador establece Tiempo de espera de inactividad de la sesión activa: en el Centro de administración (por ejemplo, un máximo de un minuto). 2. El cliente descarga el applet. 3. El técnico inicia una sesión en la Consola de técnico. <p>La Consola de técnico no debería ser la ventana activa hasta que se alcance el valor establecido en Tiempo de espera de inactividad de la sesión activa. 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.</p>
Activo	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	El técnico cierra una sesión activa haciendo clic en Finalizar sesión.
Activo	Reiniciando	El técnico inicia un reinicio desde la Consola de técnico, o pide al cliente que reinicie su ordenador.
Activo	Conectando de nuevo	El técnico deshabilita la conexión LAN en el sistema del cliente, o el ordenador del cliente pierde la conexión de red.
Activo	Colaborando	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A invita al Técnico B a colaborar en una sesión. 2. El Técnico A transfiere el estado principal al Técnico B. 3. El Técnico B transfiere el estado principal de vuelta al Técnico A. <p>En este caso, el estado del Técnico B cambia de Activo a Colaborando.</p>
Activo	En espera	El técnico hace clic en Sesión en espera en una sesión activa.
Activo	Salientes	El técnico hace clic en Transferir sesión en una sesión activa.
En espera	Activo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico pone en espera la sesión. 2. El técnico hace clic en Iniciar sesión.
En espera	Salientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico pone en espera la sesión. 2. El técnico hace clic en Transferir sesión.

Estado de inicio	Estado de fin	Cómo alcanzar ese estado
En espera	Reiniciando	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico pone en espera la sesión. 2. El cliente reinicia su ordenador.
En espera	Colaborando	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico acepta una invitación de colaboración haciendo clic en Iniciar sesión. 2. El técnico pone en espera la sesión de colaboración haciendo clic en Sesión en espera. 3. El técnico hace clic en Iniciar sesión para iniciar la sesión de nuevo.
En espera	Cerradas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico pone en espera la sesión. 2. El cliente cierra el applet.
En espera	Conectando de nuevo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico pone en espera la sesión. 2. La LAN se deshabilita en el sistema del cliente.
Conectando de nuevo	Activo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico inicia una sesión. 2. El técnico hace clic en Iniciar sesión para iniciarla. 3. La LAN se deshabilita en el sistema del cliente. 4. La LAN está habilitada.
Conectando de nuevo	En espera	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico pone en espera la sesión. 2. La LAN se deshabilita en el sistema del cliente. 3. La LAN está habilitada.
Conectando de nuevo	Tiempo de espera agotado	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador establece Tiempo de espera de inactividad de la sesión activa: en el Centro de administración (por ejemplo, un máximo de un minuto). 2. La LAN se deshabilita en el sistema del cliente. 3. El valor de Tiempo de espera de inactividad de la sesión activa:
Conectando de nuevo	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La LAN se deshabilita en el sistema del cliente. 2. El técnico hace clic en Finalizar sesión.
Conectando de nuevo	En espera	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente descarga el applet, pero el técnico no inicia la sesión. 2. La LAN se deshabilita en el sistema del cliente. 3. La LAN está habilitada.
Conectando de nuevo	Entrante	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico transfiere una sesión.

Estado de inicio	Estado de fin	Cómo alcanzar ese estado
		<ol style="list-style-type: none"> La LAN se deshabilita en el sistema del cliente. La LAN está habilitada.
Conectando de nuevo	Sin conexión	<ol style="list-style-type: none"> La LAN se deshabilita en el sistema del cliente. El técnico espera durante más de cinco minutos.
Sin conexión	Activo	<ol style="list-style-type: none"> La LAN se deshabilita en el sistema del cliente. El técnico espera durante más de cinco minutos. La LAN está habilitada.
Sin conexión	Tiempo de espera agotado	<ol style="list-style-type: none"> El administrador establece el tiempo de espera de la sesión activa a un valor mínimo de ocho minutos en el Centro de administración. La LAN se deshabilita en el sistema del cliente.
Sin conexión	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	El técnico selecciona una sesión que presenta el estado Desconectado y hace clic en Finalizar sesión .
Sin conexión	En espera	<ol style="list-style-type: none"> El técnico pone en espera la sesión. La LAN se deshabilita en el sistema del cliente. El técnico espera durante más de cinco minutos. La LAN está habilitada.
Sin conexión	En espera	<ol style="list-style-type: none"> El cliente descarga e inicia el applet, pero el técnico no lo inicia en la Consola de técnico. La LAN se deshabilita en el sistema del cliente. El técnico espera durante más de cinco minutos. La LAN está habilitada.
Entrante	Salientes	<ol style="list-style-type: none"> El técnico inicia una sesión en la Consola de técnico. El técnico hace clic en Transferir sesión y selecciona un grupo de técnicos o un canal.
Entrante	Conectando de nuevo	<ol style="list-style-type: none"> El técnico transfiere una sesión. La LAN se deshabilita en el sistema del cliente.
Entrante	Reiniciando	<ol style="list-style-type: none"> El técnico transfiere una sesión. El ordenador del cliente se reinicia.
Entrante	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	<ol style="list-style-type: none"> El técnico transfiere una sesión. Cierre el applet o responda a la sesión saliente en la Consola de técnico original.

Estado de inicio	Estado de fin	Cómo alcanzar ese estado
Entrante	Activo	El técnico responde a una sesión entrante.
Salientes	Activo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A transfiere una sesión al Técnico B. 2. El Técnico A hace clic en Iniciar sesión en la sesión saliente. <p>En este caso, la sesión se elimina de la cola de la Consola de técnico del Técnico B, que no respondió a la sesión entrante.</p>
Salientes	Entrante	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A transfiere una sesión al Técnico B. 2. El Técnico B transfiere la sesión entrante de vuelta al Técnico A.
Salientes	Reiniciado	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico transfiere una sesión. 2. El técnico reinicia el ordenador del cliente.
Salientes	Cerradas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico transfiere una sesión. 2. El cliente cierra el applet.
Salientes	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A transfiere una sesión al Técnico B. 2. El técnico B responde a la sesión. <p>En este caso, la sesión se elimina de la cola de la Consola de técnico del Técnico A.</p>
Invitación	Colaborando	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico inicia una sesión en la Consola de técnico. 2. El técnico hace clic en Invitar a un técnico. 3. El técnico invitado hace clic en Iniciar sesión.
Invitación	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico inicia una sesión en la Consola de técnico. 2. El técnico hace clic en Invitar a un técnico. 3. El técnico hace clic en Eliminar técnico.
Colaborando	Reiniciado	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico inicia una sesión en la Consola de técnico. 2. El Técnico A invita al Técnico B a colaborar en una sesión. 3. El técnico B acepta la invitación. 4. El Técnico B reinicia el ordenador del cliente desde la Consola de técnico o desde el sistema del cliente.

Estado de inicio	Estado de fin	Cómo alcanzar ese estado
Colaborando	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i> (tiempo de espera agotado)	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador establece Tiempo de espera de inactividad de la sesión activa: en el Centro de administración (por ejemplo, un máximo de un minuto). 2. El técnico deja de tener activa la Consola de técnico durante la colaboración.
Colaborando	Cerradas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico inicia una sesión en la Consola de técnico. 2. El Técnico A invita al Técnico B a colaborar en una sesión. 3. El Técnico A cierra la sesión como técnico principal, o el cliente cierra la sesión.
Colaborando	En espera	El técnico hace clic en Sesión en espera durante la colaboración.
Colaborando	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A invita al Técnico B a colaborar en una sesión. 2. El Técnico A hace clic en Eliminar técnico para eliminar al Técnico B. <p>En este caso, la sesión se elimina de la cola de la Consola de técnico del Técnico B.</p>
Colaborando	Activo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A invita al Técnico B a colaborar en una sesión. 2. El Técnico A transfiere el estado principal al Técnico B. 3. El Técnico B acepta el estado de técnico principal haciendo clic en el botón Aceptar estado de técnico principal, que parpadea en color verde sobre su registro de conversación.
Reiniciando	Activo	El técnico o el cliente reinician el ordenador del cliente.
Reiniciando	Cerradas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A invita al Técnico B a colaborar en una sesión. 2. Uno de los técnicos reinicia el ordenador del cliente. 3. El técnico con estado de técnico principal cierra la sesión durante el reinicio.
Reiniciando	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A invita al Técnico B a colaborar en una sesión. 2. El Técnico A (con estado de técnico principal) reinicia el ordenador del cliente.

Estado de inicio	Estado de fin	Cómo alcanzar ese estado
		3. El Técnico A elimina al Técnico B colaborador durante el proceso de reinicio.
Reiniciando	Salientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico inicia una sesión. 2. El técnico hace clic en Transferir sesión. 3. El técnico reinicia el ordenador del cliente después de que la sesión adquiere el estado Saliente.
Reiniciando	En espera	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico inicia una sesión en la Consola de técnico. 2. El técnico pone en espera la sesión. 3. Reinicie el ordenador del cliente desde el sistema que tiene el applet.
Reiniciando	Entrante	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico inicia una sesión en la Consola de técnico. 2. El técnico hace clic en Transferir sesión. 3. El cliente reinicia su ordenador.
Reiniciando	Colaborando	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A inicia una sesión. 2. El Técnico A hace clic en Invitar a un técnico. 3. El técnico B acepta la invitación. 4. El Técnico B reinicia el ordenador del cliente. <p>Tras el reinicio, el estado del Técnico B cambia de Reiniciando a Colaborando.</p>
Reiniciando	En espera	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico inicia una sesión. 2. El cliente reinicia su ordenador.
Cerradas	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El técnico inicia una sesión en la Consola de técnico. 2. El cliente cierra la sesión. 3. El técnico hace clic en Finalizar sesión en la Consola de técnico.
Tiempo de espera agotado	Tiempo de espera agotado	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador establece Tiempo de espera de inactividad de la sesión activa: en el Centro de administración (por ejemplo, un máximo de un minuto). 2. El técnico inicia una sesión. 3. El técnico anula la selección activa de la Consola de técnico, con lo que el tiempo de espera de la sesión se agota.

Estado de inicio	Estado de fin	Cómo alcanzar ese estado
		<p>4. El técnico deja la sesión cuyo tiempo de espera se ha agotado en la cola de la Consola de técnico y espera al menos tres minutos.</p> <p>La sesión permanece en el estado Tiempo excedido y no desaparece de la cola.</p>
Tiempo de espera agotado	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El administrador establece Tiempo de espera de inactividad de la sesión activa: en el Centro de administración (por ejemplo, un máximo de un minuto). 2. El técnico inicia una sesión. 3. El técnico anula la selección activa de la Consola de técnico, con lo que el tiempo de espera de la sesión se agota. 4. El técnico hace clic en Finalizar sesión.

El estado de la sesión cambia durante la supervisión por parte del técnico.

En la siguiente tabla se describe cómo cambia de estado una sesión mientras que un técnico está supervisando a otro técnico.

Estado de inicio	Estado de fin	Medida a adoptar
Conectando	En espera	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A hace clic en Controlar técnico y selecciona al Técnico B. 2. El Técnico A hace clic en Aceptar. <p>La sesión estará en el estado En espera solo durante unos breves instantes.</p>
En espera	Activo	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A hace clic en Controlar técnico y selecciona al Técnico B. 2. El Técnico A hace clic en Aceptar.
Activo	Cerradas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A hace clic en Controlar técnico y selecciona al Técnico B. 2. El Técnico A hace clic en Aceptar. 3. El Técnico B cierra sesión o cierra su Consola de técnico.
Activo	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Técnico A hace clic en Controlar técnico y selecciona al Técnico B. 2. El Técnico A hace clic en Aceptar. 3. El Técnico A hace clic en Finalizar sesión.

Estado de inicio	Estado de fin	Medida a adoptar
Cerradas	<i>Eliminada de la cola de la Consola de técnico</i>	El Técnico A hace clic en Finalizar sesión durante la supervisión del Técnico B.

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

- acceder a ordenadores de red 33
- acceso desatendido
 - acerca de 35
 - gestionar ordenadores 36
 - iniciar una sesión 36
 - solicitar 35
- acoplar ventana de control remoto 51
- Administrador de tareas 53
- Administrador de tareas de Windows 53
- adquisición de suscripciones 5
- advertencias
 - códigos de color y advertencias para sesiones 16
- alternancia de sesiones 18
- aplicación Authenticator 6
- App Store 93, 96, 98, 101
- Applet de Rescue
 - idiomas admitidos 7
 - la experiencia del cliente 37
- archivos
 - copiar 58
 - mover 58
 - replicar 58
 - sincronizar 58
- asistencia para dispositivos móviles 65
- audio 104
- Autenticación de doble factor 6
- avisos acústicos 13

B

- BlackBerry 89
 - configuración de conexión 91
 - desinstalación del applet 91
 - implementación inalámbrica 91
 - permisos de aplicación 89

C

- Calling Card
 - implementación en el cliente 63
 - la experiencia del cliente 39
- cancelar silencio 104
- captura de pantalla
 - durante el control remoto 55
- Centro de administración
 - descripción general 5
- chat
 - acerca del panel de chat 20
- Chat 104
- Chat instantáneo
 - abrir el applet desde Instant Chat 39

- Chat instantáneo (*continuado*)
 - la experiencia del cliente 38
- Click2Fix 65
- Código PIN 93
- código QR 6
- cola
 - acerca de 16
- colaboración 45, 47
 - acerca de 43
 - invitar a técnico externo 43
 - invitar a técnico interno 43
 - unirse a una sesión 44
- colaboración con otros técnicos 43
- color
 - calidad durante el control remoto 52
 - códigos de color y advertencias para sesiones 16
 - Interfaz de la Consola de técnico 12
- compartir la pantalla con los clientes
 - paso a paso 41
- complemento para móvil
 - descripción general 65
- conectando
 - en un ordenador desatendido 36
 - mediante Calling Card 32
 - mediante canal 31
 - mediante código PIN 30, 68
 - mediante e-mail 30
 - mediante herramienta de mensajería 29, 68
- conexión a los clientes 29, 67, 69
- confirmaciones
 - al cerrar la Consola de técnico 13
 - al finalizar una sesión 13
- Congelar 104
- Consola de técnico 93, 96, 98, 101
 - descripción general 5
- control remoto 48
 - derechos de usuario 49
- controles de sesión 14
- copiar archivos de un ordenador a otro 58
- copiar y pegar entre ordenadores 54
- ctrl+alt+supr 53

D

- demonio de Mac OS X 50
- desacoplar ventana de control remoto 51
- dibujar durante el control remoto 54

E

- edición de líneas en la cola 17
- Email 98
- en espera 19

envío de un archivo al cliente 25
envío de una encuesta de cliente 25
experiencia del cliente 36

F

Finalizar sesión 104
Flash 104

G

gestión de archivos 56
gestión de una sesión de Rescue Lens 104
gestor de archivos 56
Gestor de archivos
 abrir archivos para editarlos 58
 ordenar archivos 56
 seleccionar archivos 59
Google Play 93, 96, 98, 101
Grabación de pantalla 104
grabar sesiones 55

H

Herramienta de mensajería 101

I

idiomas
 admitidos 7
 configuración del cliente 8
 definición del idioma de la Consola de técnico 8
información del sistema 59
 aplicaciones 60
 controladores 60
 inicio 61
 panel de información 59
 procesos 60
 servicios 60, 61
 usuario interactivo 60
Iniciar una sesión de Rescue Lens 93, 96, 98, 101
inicio automático de sesiones 13
instalación
 Cliente de la Consola de técnico 10
iPhone 87

L

LastPass 6

M

método de conexión mediante código PIN
 paso a paso 30, 68
método de conexión mediante e-mail
 paso a paso 30

método de conexión mediante herramienta de mensajería
 paso a paso 29, 68
Método de conexión por SMS
 paso a paso 67
micrófono 93, 96, 98, 101
mover archivos de un ordenador a otro 58
móvil
 Navegación rápida 71

O

ordenadores de red
 acceder a 33

P

pantalla ampliada durante el control remoto 52
pantalla completa 50
Pausar transmisión 104
permisos 45, 47
 acerca de los permisos de técnicos 11
personalización
 avisos acústicos 13
 columnas de la lista de sesiones 16
 contenido del campo personalizado 16
pizarra 54
Pizarra 104
poner una sesión en espera 19
puntero láser 54

R

reiniciar 61
resolución 50
respuestas predefinidas 23
respuestas y URL predefinidas 23
 exportar 24
 importar 24

S

scripts 62
 editar y crear 62
 implementar 63
Seguimiento multiobjeto 104
seguridad
 descripción general 6
Seguridad 6
servicio del sistema de Windows 50
sesión
 historial 26
 notas 26
 registros 26
 unirse 27
Sesión en espera 104
silenciar 104
sincronización del portapapeles 54

sincronizar portapapeles 54
SMS 96
supervisión de técnicos
 paso a paso 26

T

tamaño de la pantalla 51
tamaño de la pantalla durante el control remoto 51
transferencia de una sesión 19
Transferir sesión 104

U

URL predefinidas 23
 añadir 23
uso compartido de pantalla
 controles del cliente 42

V

ver en otra ventana 51
Verificación a dos pasos 6
Vínculo 101
visualización del escritorio 49