






Guía de uso de **Citrix® GoToAssist®** **Corporate** para representantes

Versión 9.1

Índice

Descripción general de GoToAssist Corporate	4
Requisitos del sistema	4
Soporte para Mac	5
Componentes de GoToAssist	5
HelpAlert™	5
Cuadro de conversación del representante (ChatLink™)	6
Cuadro de conversación del cliente.....	6
Ventana del visor	6
Alertas de HelpAlert	7
Modos de GoToAssist	9
Modo Web estándar 	9
SmartCode / Modo teléfono 	9
Modo cola 	9
Portales de clientes	10
HelpAlert	11
Contraseña de HelpAlert	13
Contraseña de cuenta olvidada	13
Actualización de HelpAlert	14
Vista de lista de HelpAlert	15
Barra de herramientas de vista de lista de HelpAlert.....	15
Consultas entrantes.....	16
En sesión	16
Historial de sesión	16
Detalles	16
Definiciones de los campos de HelpAlert	17
Definiciones de las columnas de Consultas entrantes y En sesión	17
Definiciones de iconos de la columna Cronómetro de Consultas entrantes	17
Definiciones de iconos de la columna Cronómetro de En sesión	17
Preferencias de la vista de lista	18
Preferencias de alertas.....	18
Preferencias de HelpAlert	18
Preferencias de conversación	19
Preferencias del visor.....	19
Preferencias de host	20
Preferencias de disponibilidad	20
Preferencias de portapapeles compartido	21
Conexión al cliente usando el modo estándar o cola	22
Conexión al cliente usando SmartCode/modo teléfono	23
La ventana del visor	25
Lista de teclas de función de la ventana del visor	25
Menú de la sesión de la ventana del visor.....	26
Transferir sesión	27
Invitar a sesión.....	28
Menú Ver de la ventana del visor	29
Menú de herramientas de la ventana del visor	31
Transferencia de archivos.....	31
Portapapeles compartido / Copiar y pegar	31
Menú del sistema de la ventana del visor	32
Solicitar información del sistema	32
Ejecución como un servicio.....	33
Reiniciar/Volver a conectar	34
Solicitar credenciales de inicio de sesión.....	35
Menú de dibujo de la ventana del visor	35
Cuadro de conversación del cliente	36
Herramientas del cuadro de conversación del cliente	37

Registro de conversación.....	37
ScreenSharing	37
Herramientas de anotación	37
Mostrar información de diagnóstico	37
Cuadro de conversación del representante (ChatLink)	39
Introducir URL / Frases rápidas	40
Barra de herramientas del cuadro de conversación del representante	40
ScreenSharing	41
Designación de sólo visualización o control compartido	42
Sugerencias para un funcionamiento perfecto.....	43

Descripción general de GoToAssist Corporate

Citrix® GoToAssist™ Corporate es una tecnología Web que permite a los representantes prestar soporte técnico en directo en cualquier lugar y en tiempo real. Con esta tecnología, un representante puede:

- comunicarse con el cliente a través de un cuadro de conversación
- ver el escritorio del cliente y permitirle ver el escritorio del representante
- utilizar las herramientas de dibujo, resaltado y marcador de flecha en el escritorio compartido
- compartir el control del ratón y del teclado
- introducir páginas Web
- enviar y recibir archivos
- reiniciar y volver a conectarse al equipo del cliente
- transferir una sesión a un escritorio de nivel superior
- invitar a un compañero a que le ayude o a aprender a partir de una sesión
- utilizar las herramientas de diagnóstico para recuperar información clave sobre el estado del equipo del cliente
- conectar con hasta ocho clientes al mismo tiempo

Nota: el acceso a algunas funciones de GoToAssist Corporate depende de la configuración de dicha aplicación. Consulte al administrador de GoToAssist Corporate de su organización acerca de su configuración de GoToAssist Corporate específica.

Requisitos del sistema

Sistema

- Obligatorio: Windows® 2000, Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 7; Windows® Server 2003, Windows® Server 2008
- Obligatorio: capacidad para realizar conexiones TCP salientes directas o disponibilidad de un servidor proxy HTTP o SOCKS
- Recomendado: mínimo, Pentium 300 con 64 MB de RAM
- Recomendado: conexión estable a Internet de 56 k o más
- Recomendado: monitor de 17 pulgadas o más
- Recomendado: máxima resolución de monitor posible, 1024 X 768 o superior

Sistema del cliente

- Obligatorio: Windows® 2000, XP, Vista, o Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008 o bien Mac® OS X 10.4 o superior
- Obligatorio: Internet Explorer, Netscape Navigator 4.0 o superior, Mozilla Firefox 1.0 o superior o Safari 1.3 o superior
- Obligatorio: conexión de 28,8 Kbps o más, se recomiendan 56 K
- Obligatorio: capacidad para realizar conexiones TCP salientes directas o disponibilidad de un servidor proxy HTTP o SOCKS

Soporte para Mac



Los usuarios de GoToAssist Corporate pueden proporcionar soporte en directo para usuarios de PC y Mac desde un PC. Sin embargo, algunas funciones no están disponibles actualmente para su utilización en una plataforma de Mac. Las siguientes funciones están disponibles actualmente al conectarse con un cliente mediante Mac.

- Invitación para sesión
- Conversación del representante
- Conversación del cliente
- Pausar Screensharing
- Detener Screensharing

Componentes de GoToAssist

La tecnología GoToAssist consta de varios componentes.

HelpAlert™

HelpAlert reside en el equipo del representante y le permite recibir consultas entrantes de clientes y contestar a las mismas.

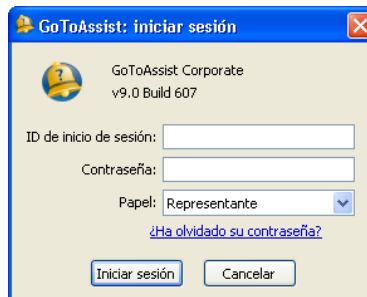
Icono del escritorio de HelpAlert

HelpAlert es un ejecutable no instalable que arranca el representante para iniciar sesión en HelpAlert.



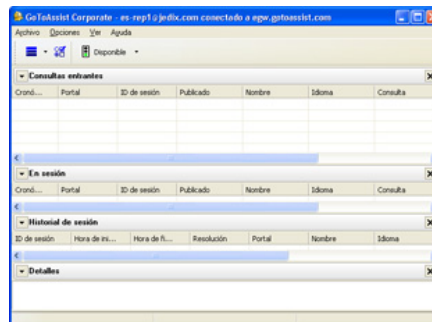
Ventana Iniciar sesión de HelpAlert

La ventana Iniciar sesión aparece después de arrancar el ejecutable de HelpAlert y permite al representante iniciar una sesión.



Vista de lista de HelpAlert

La vista de lista muestra las consultas del cliente entrantes del representante y permite a éste responder a las mismas.



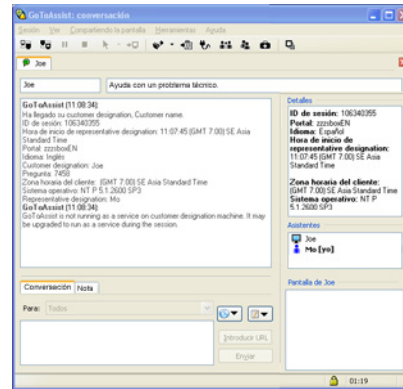
Icono de la bandeja del sistema de HelpAlert

HelpAlert puede configurarse para que se ejecute en la bandeja del sistema.



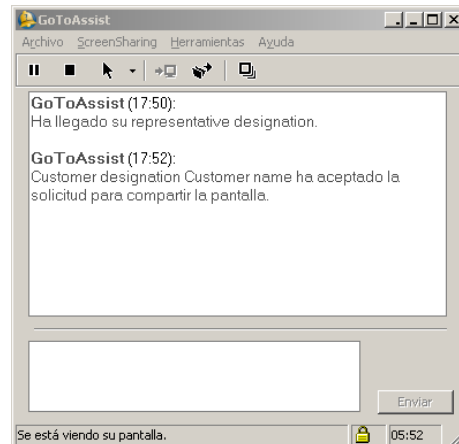
Cuadro de conversación del representante (ChatLink™)

El cuadro de conversación del representante permite charlar de forma casi instantánea con el cliente. También ofrece acceso a herramientas de soporte como la introducción de páginas Web, respuestas preestablecidas, transferencia de archivos, reinicio/reconexión, inicio y detención de ScreenSharing, diagnóstico remoto y cambio de los niveles de acceso (en Compartir mi pantalla) y se puede configurar para minimizar el escritorio del representante tras la conexión.



Cuadro de conversación del cliente

El cuadro de conversación del cliente permite llevar a cabo charlas casi instantáneas entre el cliente y el representante. También permite acceder a funciones como guardar registro de conversación, transferencia de archivos, cambiar los niveles de acceso (en Compartir pantalla del cliente) y a las herramientas de anotación.



Ventana del visor

La ventana del visor es la ventana que se carga en el escritorio del representante durante una conexión con pantalla compartida y le permite ver el escritorio del cliente y compartir el control del ratón y del teclado (si se configura para ello).

La ventana del visor se puede configurar para *ScreenSharing del cliente*, que muestra el escritorio del cliente al representante o *ScreenSharing del representante*, que muestra el escritorio del representante al cliente.

La ventana del visor ofrece accesos directos a las herramientas de anotación, el cuadro de conversación, transferir sesión, invitar a sesión, reiniciar/volver a conectar, transferencia de archivos y diagnósticos remotos.



Alertas de HelpAlert

Una alerta avisa al representante de una nueva consulta de cliente en relación con las configuraciones de modos estándar y cola. La alerta aparece en una pequeña ventana emergente en el escritorio del representante y contiene la consulta del cliente. De forma predeterminada, la alerta de consulta permanece en la pantalla del representante durante 30 segundos. (Este tiempo se puede cambiar en la ficha Alerta de las preferencias de vista de lista.)

Nota: las implementaciones del modo teléfono no reciben alertas.

Las alertas están codificadas por colores para indicar el tipo de distribución de las consultas.

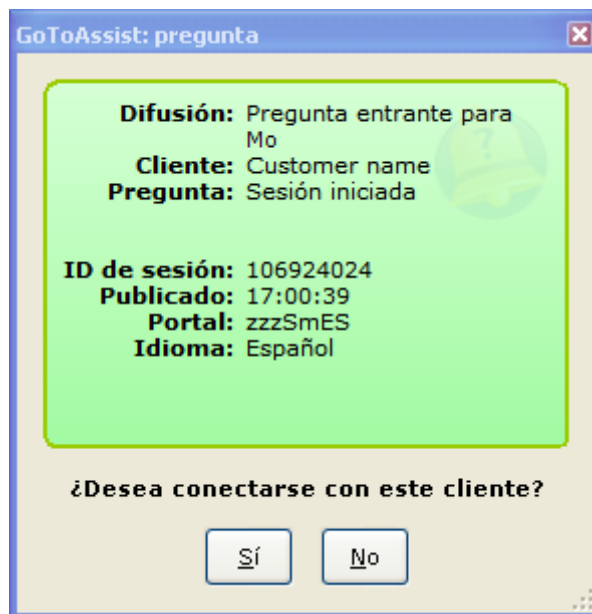
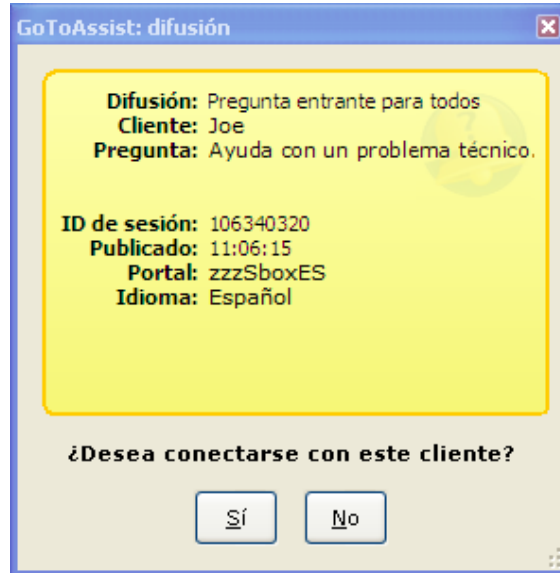
Alertas amarillas: consultas publicadas a través de un portal SmartButton™ o SmartBox™ usando el modo estándar. Pueden verlas todos los representantes conectados a HelpAlert en el momento en que se publica la consulta.

El representante se conecta con el cliente si es el primer representante disponible en responder a la consulta de éste.

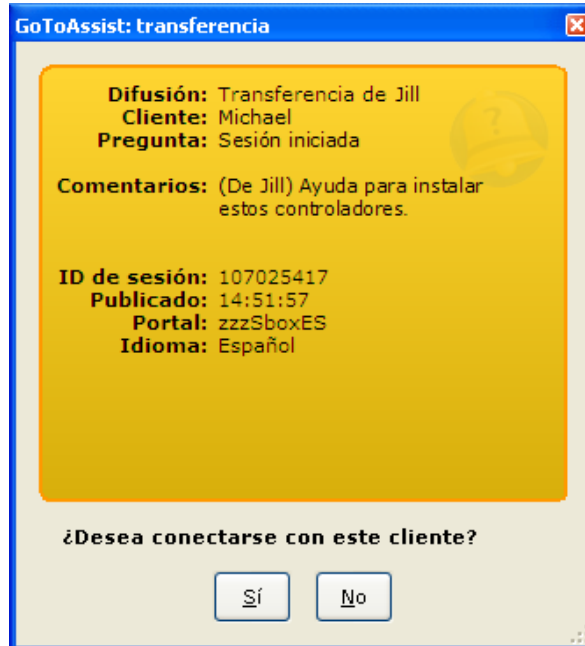
Si un representante responde a otra consulta durante una sesión, la segunda consulta se pone en la cola de dicho representante específico o, si éste tiene la configuración adecuada para gestionar varias sesiones, el cliente se une al representante.

Si la consulta se publica a través de SmartBox usando el modo de cola, sólo se distribuirá al siguiente representante disponible.

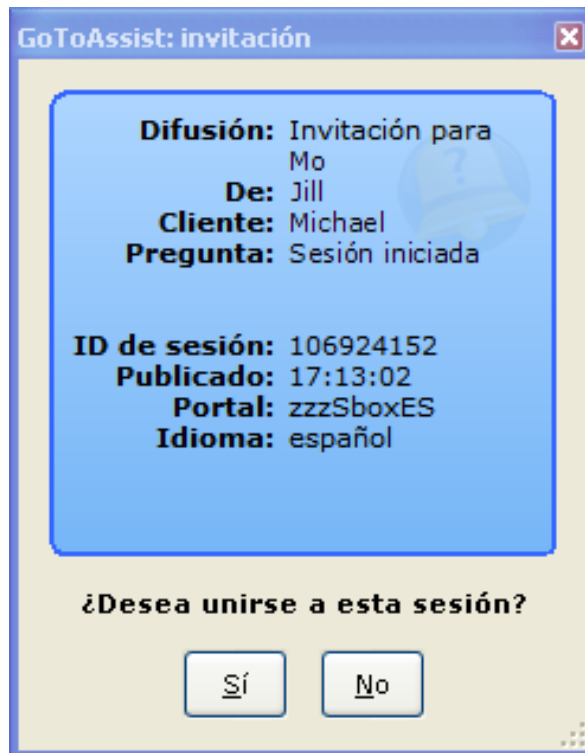
Alertas verdes: consultas publicadas a través de un portal SmartMatch™ y mostradas únicamente al representante seleccionado.



Alertas naranjas: consultas publicadas a través de un portal designado para la transferencia a niveles superiores y remitidas a todos los representantes que pueden recibir ese tipo de consultas y que están conectados a HelpAlert en el momento en que se publica la consulta.



Alertas azules: consultas publicadas a través de un portal designado para invitar a otro representante. La consulta se publicará en el representante seleccionado que pueda recibir consultas de invitación y que esté conectado a HelpAlert en el momento en que se publique la consulta.



Modos de GoToAssist

GoToAssist puede configurarse de varias formas diferentes para adaptarse de la mejor manera a las necesidades de soporte de una organización. Los modos hacen referencia a la forma en que se inician las sesiones de soporte y se transmiten a los representantes. Hay tres tipos de modos en GoToAssist: estándar, teléfono y cola.

Nota: el tipo de modo de las implementaciones de GoToAssist variará en función de las necesidades de soporte de la organización. Consulte al administrador de GoToAssist de su organización acerca de su modo de GoToAssist específico.

Modo Web estándar

El modo estándar es la configuración más habitual de GoToAssist. Un cliente puede iniciarlo a través de la página del portal en cualquier momento en que haya un representante conectado a HelpAlert. El modo estándar utiliza un tipo de portal SmartButton, SmartBox o SmartMatch. Los portales SmartButton y SmartBox difunden las solicitudes de soporte de clientes a todos los representantes que estén conectados a HelpAlert. Los portales SmartMatch difunden la solicitud de soporte de clientes a un representante específico.

Aspectos destacados del modo estándar:

- se puede configurar con varios tipos de portales
- la difusión de las alertas varía dependiendo del tipo de portal
- los clientes pueden utilizarlo sin recibir soporte por teléfono (puede ser un soporte sólo Web)

SmartCode / Modo teléfono

La configuración del modo teléfono suele utilizarse con más frecuencia cuando el representante también va a prestar soporte al cliente por teléfono. Un cliente sólo puede iniciar el modo teléfono después de haber recibido el código de conexión del representante. La solicitud se conecta sólo al representante específico que generó el código de conexión. El modo teléfono utiliza únicamente el tipo de portal SmartCode.

Aspectos destacados del modo teléfono:

- sólo se utiliza con el tipo de portal SmartCode
- los representantes no reciben alertas
- el cliente debe recibir primero un código de conexión del representante antes de poder iniciar el proceso de conexión
- sólo se conecta al cliente el representante que ha generado dicho código
- se utiliza de manera casi exclusiva si los clientes van a recibir también soporte telefónico de un representante

Modo cola

El modo cola se implementa en organizaciones que tienen un gran número de representantes disponibles para atender consultas de soporte de clientes. El modo cola utiliza únicamente el tipo de portal SmartBox. El modo cola distribuye las consultas de los clientes al siguiente representante disponible y pone en cola las solicitudes de clientes adicionales para su distribución cuando haya representantes disponibles.

Aspectos destacados del modo cola:

- sólo se utiliza con el tipo de portal SmartBox
- todas las consultas entrantes se ponen en cola y se distribuyen al primer representante disponible

Portales de clientes

Éste es el portal de Internet en el que el cliente introduce una solicitud de sesión de soporte o demostración. El tipo de portal puede variar dependiendo del modo de GoToAssist utilizado por su organización (en las páginas siguientes se ofrece más información sobre los modos). Hay cuatro tipos de portales:

Portal SmartButton

Este tipo de portal se utiliza con el modo estándar de GoToAssist y difunde una alerta a todos los representantes disponibles conectados a HelpAlert.



Portal SmartBox

Este tipo de portal se utiliza con el modo cola o estándar de GoToAssist y permite a un cliente teclear una pregunta, que después se difunde a todos los representantes (modo estándar) o sólo al siguiente representante disponible (modo cola).



Portal SmartMatch

Este tipo de portal se utiliza con el modo estándar de GoToAssist y permite a los clientes seleccionar un representante de soporte específico.



Portal SmartCode

Este tipo de portal se utiliza exclusivamente con el modo teléfono y conecta al cliente y al representante con un código de conexión único. El representante genera el código en HelpAlert y el cliente lo recibe. Con este tipo de portal no hay alertas.



Nota: la mayoría de las implementaciones de GoToAssist emplean únicamente un tipo de portal. Consulte al administrador de GoToAssist de su organización acerca de su configuración de GoToAssist específica.

HelpAlert

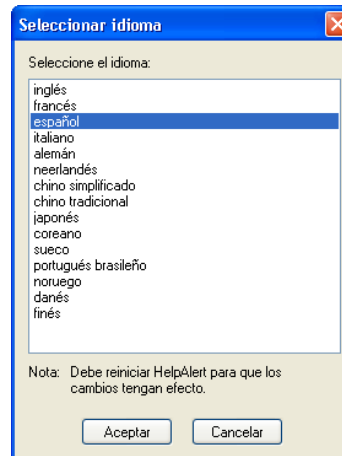
HelpAlert es el componente de GoToAssist que permite al representante recibir consultas de clientes entrantes y contestar a las mismas.

► Para iniciar una sesión en HelpAlert

1. Localice el icono de HelpAlert y hace doble clic en él.



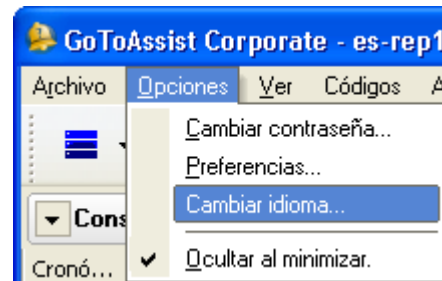
2. Seleccione el idioma (configuración regional) del portal.
 - Seleccione un idioma.
 - Haga clic en **Aceptar**.



3. En la ventana Iniciar sesión:
 - El representante introduce su nombre de inicio de sesión en el campo ID de inicio de sesión (siempre en forma de dirección de correo electrónico).
 - El representante introduce la contraseña en el campo Contraseña.
 - El representante hace clic en **Iniciar sesión**.



4. Para cambiar el idioma:
 - Tras haber iniciado sesión, el representante puede modificar la selección de idioma.
 - Dentro de HelpAlert, elija el menú Opciones.
 - Seleccione **Cambiar idioma**.
 - Tendrá que reiniciarse HelpAlert.



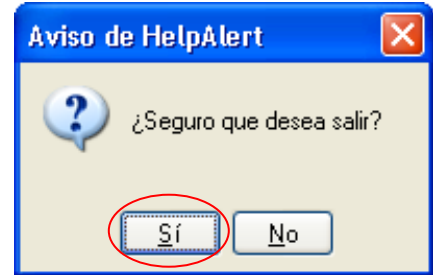
► **Para cerrar la sesión en HelpAlert**

1. En la esquina superior derecha de la vista de lista de HelpAlert, haga clic en el **botón de cierre de la ventana**
-o bien-
En el menú de la vista de lista de HelpAlert, elija **Archivo** y después **Salir**.
-o bien-



Haga clic con el botón derecho en el icono de la bandeja de sistema de GoToAssist y seleccione **Salir**.

2. En la ventana de confirmación de HelpAlert, haga clic en **Sí**.



Contraseña de HelpAlert

El representante puede cambiar la contraseña desde HelpAlert. Se solicitará al representante que cambie la contraseña en intervalos regulares, tal como se define en el centro de gestión de GoToAssist.

► Para cambiar una contraseña de HelpAlert

En el menú *Opciones* de la vista de lista de HelpAlert o la bandeja de sistema, elija **Cambiar contraseña**. Se abrirá la página Web de cambio de contraseña.

1. En el campo *Inicio de sesión*, introduzca el nombre de inicio de sesión de HelpAlert en forma de correo electrónico.
2. En el campo *Contraseña actual*, introduzca la contraseña actual.
3. Introduzca la nueva contraseña. La nueva contraseña deberá tener entre 8 y 32 caracteres y contener al menos tres de los cuatro elementos siguientes: letras mayúscula [A-Z]; letras minúsculas [a-z]; números [0-9]; símbolos especiales [~`!@#\$%^&*()_+={}|~\|:;'"<>,.?/]. Las contraseñas *no* deberán ser iguales al nombre de inicio de sesión ni al nombre o apellidos reales de la cuenta del representante.
4. Vuelva a escribir la nueva contraseña.
5. Haga clic en **Enviar**.
6. Salga de HelpAlert e inicie sesión usando la nueva contraseña.

Contraseña de cuenta olvidada

Si olvida la contraseña de la cuenta, tendrá que crear una nueva.

► Para crear una nueva contraseña de cuenta

En la ventana Iniciar sesión de HelpAlert, elija **¿Ha olvidado su contraseña?**

1. En el campo *Inicio de sesión*, introduzca el nombre de inicio de sesión de HelpAlert en forma de dirección de correo electrónico.
2. Vuelva a escribir el nombre de inicio de sesión en forma de dirección de correo electrónico.
3. Haga clic en **Enviar**.

Se enviará un mensaje a su dirección de correo electrónico con un enlace para crear una nueva contraseña de cuenta.

4. Vaya al correo electrónico y haga clic en el enlace para crear una nueva contraseña de la cuenta.

Se generará una página Web en la que puede introducir su nueva contraseña.

5. Introduzca la nueva contraseña de la cuenta.
6. Vuelva a escribir la nueva contraseña de la cuenta para confirmarla.
7. Haga clic en **Aceptar**.

Nota: la dirección de correo electrónico deberá validarse para recibir el mensaje de correo electrónico de *Contraseña olvidada*.

Actualización de HelpAlert

El software HelpAlert posee una función de actualización automática integrada que comprueba cuál es la versión más reciente del software HelpAlert cada vez que el representante inicia sesión. Si el sistema detecta que hay disponible una nueva versión del software, pedirá al representante que actualice la versión. Cuando Citrix Online deje de admitir versiones anteriores de HelpAlert, el representante se verá obligado a actualizar la suya.

► Para realizar la actualización automática

1. Inicie una sesión en HelpAlert. Cuando haya una nueva versión disponible, un mensaje emergente le invitará a recibirla. Haga clic en **Aceptar** para aceptar la actualización.
HelpAlert instalará la actualización.
2. Haga clic en **Aceptar** para cerrar la ventana del mensaje y después, inicie de nuevo sesión en HelpAlert.

Además, un representante puede obtener una nueva copia del archivo HelpAlert.exe en el siguiente sitio Web: <http://www.gotoassist.com/haupgrade>

► Para descargar HelpAlert desde el sitio de actualizaciones

1. Inicie sesión en el centro de descargas con el nombre de inicio de sesión y la contraseña de HelpAlert facilitados por Citrix Online o por su administrador.
2. Guarde HelpAlert en el escritorio o en otro lugar que le resulte cómodo.
3. Inicie sesión con el mismo nombre de inicio de sesión y contraseña.
4. El representante sólo tendrá que hacer esto una vez.

Nota: **la configuración de actualización automática se puede desactivar mediante solicitud.**

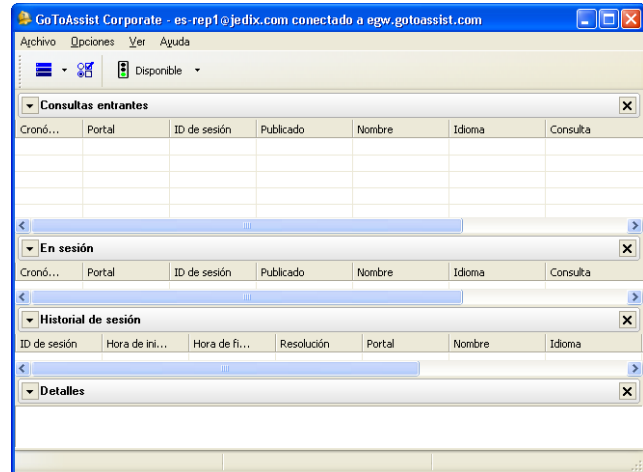
Vista de lista de HelpAlert

Una vez que haya iniciado sesión en HelpAlert, lo primero que aparece es la vista de lista de HelpAlert.

El uso principal de la vista de lista es que el representante pueda comprobar el estado de las consultas. Por este motivo, la vista de lista tiene varios campos y estados que ofrecen información sobre la sesión y el cliente.

La vista de lista se divide en las siguientes secciones:

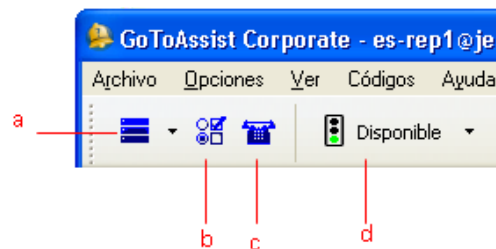
- Barra de herramientas
- Consultas entrantes
- En sesión
- Historial de sesión
- Detalles
- Panel de estado de conexión



Barra de herramientas de vista de lista de HelpAlert

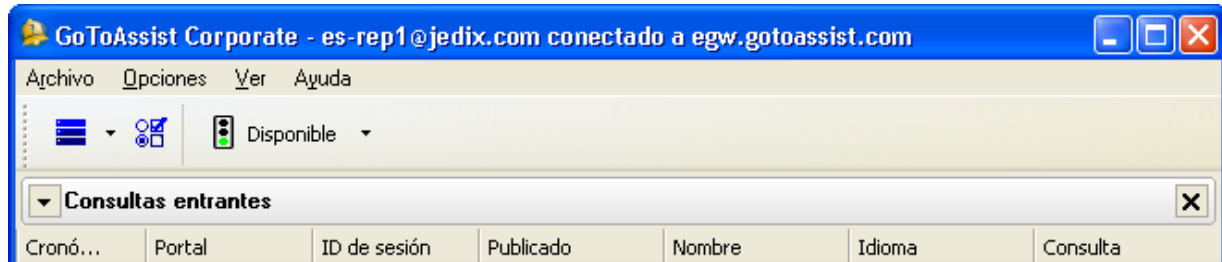
Los representantes pueden personalizar la vista de HelpAlert para ver sólo determinadas zonas de la misma.

- Seleccione qué secciones desea que se muestren en la vista de lista (a)
- Haga clic para acceder a la lista de preferencias (b)
- Haga clic para acceder al menú de SmartCode (c)
- Alterna entre los modos *Disponible* y *No disponible* para pausar las nuevas consultas entrantes (d)



Consultas entrantes

La sección Consultas entrantes muestra todas las consultas de clientes que todavía no han recibido una respuesta. Los iconos del campo Cronómetro ayudan al representante a identificar el estado de la consulta.



En sesión

La sección En sesión muestra sólo las sesiones a las que el representante ha respondido y que está gestionando personalmente.

Cronó...	Portal	ID de sesión	Publicado	Nombre	Idioma	Consulta
00:42	zzzPhoneES	104974941	17:37:55	Joe	Español	Ayuda con un problema técnico.

Historial de sesión

La sección Historial de sesión muestra sólo las sesiones que ha completado el representante e incluye datos sobre la hora de inicio, hora de finalización y resolución de la sesión.

ID de sesión	Hora de ini...	Hora de fi...	Resolución	Portal	Nombre	Idioma	Consulta
104974015	Tue Dec 15 1...	Tue Dec 15 1...	Resuelto	zzzPhoneES	Joe	Español	Ayuda con un problema I

Detalles

La sección Detalles ofrece una vista completa de una sesión seleccionada. Se selecciona una sesión para verla en la sección Detalles haciendo clic en la línea de sesión de la sección Consultas entrantes o En sesión.

ID de sesión: 104974015 / Hora de inicio: Tue Dec 15 17:13:35 2009 / Hora de finalización: Tue Dec 15 17:34:04 2009 / Resolución: Resuelto / Portal: zzzPhoneES / Nombre: Joe / Idioma: Español Pregunta: Ayuda con un problema técnico.							
---	--	--	--	--	--	--	--

Definiciones de los campos de HelpAlert

Definiciones de las columnas de Consultas entrantes y En sesión

Cronómetro: (Consultas entrantes)	Muestra un icono codificado por colores y un cronómetro de cuenta atrás que indica el tiempo restante para responder a la consulta
Cronómetro: (En sesión)	Muestra un icono codificado por colores y un cronómetro que indica el estado y la duración de la sesión
Portal:	Muestra el nombre del portal desde el que se publicó la consulta del cliente
ID de sesión:	Número de sesión único asignado por Citrix Online
Publicado:	La hora en que se publicó la consulta del cliente originalmente
Nombre:	El nombre del cliente (si está disponible)
Idioma:	Configuración de idioma del portal desde el que se publicó la consulta del cliente
Consulta:	El texto de las preguntas realizadas por el cliente (disponible sólo con portales SmartBox)

Definiciones de iconos de la columna Cronómetro de Consultas entrantes

	Nueva: publicación de una nueva consulta de cliente
	Precaución: una consulta a la que no se ha respondido dentro del plazo designado
	Advertencia: una consulta a la que no se ha respondido dentro del plazo designado
	En cola: una consulta a la que el representante ha contestado Sí , pero a la que no puede responder porque se ha alcanzado el límite máximo de sesiones simultáneas. El cliente recibe un mensaje que indica que tiene que esperar a que el representante haya terminado de ayudar a la persona anterior.

Nota: consulte las preferencias de la vista de lista en las siguientes páginas para ajustar los parámetros de tiempo de visualización de estos elementos.

Definiciones de iconos de la columna Cronómetro de En sesión

	Indica que el cliente está descargando
	Indica que el cliente se está conectando
	Indica que el cliente y el representante están en una comunicación sólo por conversación
	Indica que el cliente y el representante están en una conexión Compartir pantalla del cliente
	Indica que el cliente y el representante están en una conexión Compartir mi pantalla

Preferencias de la vista de lista

El representante tiene la opción de ajustar varias preferencias relativas a alertas, la vista de lista, ChatLink y la ventana del visor.

► Para ajustar las preferencias

- En el menú *Opciones* de la vista de lista, elija **Preferencias**.

Preferencias de alertas

Alertas emergentes:

Esta sección permite al representante determinar los ajustes relativos a la primera alerta emergente de una consulta de cliente. **Las alertas emergentes de recordatorio** se aplican a las consultas si un representante no responde a una alerta inicial.

Cuando no se encuentra en una sesión:

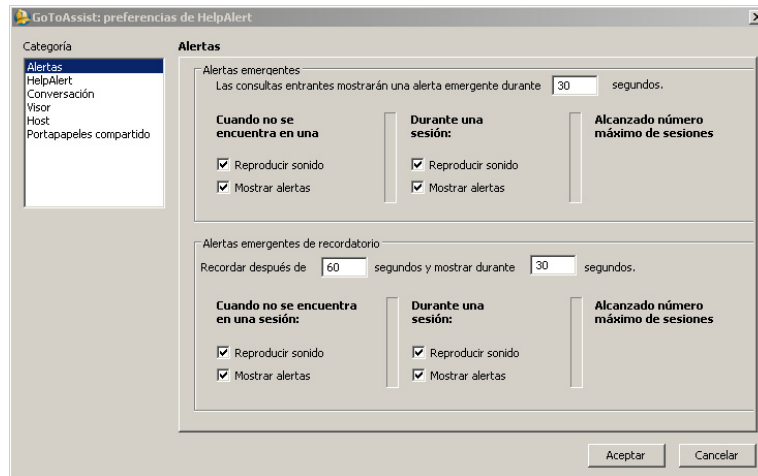
Si no existe ni se va a iniciar ninguna sesión.

Durante una sesión:

Si el representante está, como mínimo, en una sesión.

Si se ha alcanzado el máximo permitido en las sesiones:

Si se ha alcanzado el número máximo de sesiones simultáneas.



Preferencias de HelpAlert

Niveles de advertencia:

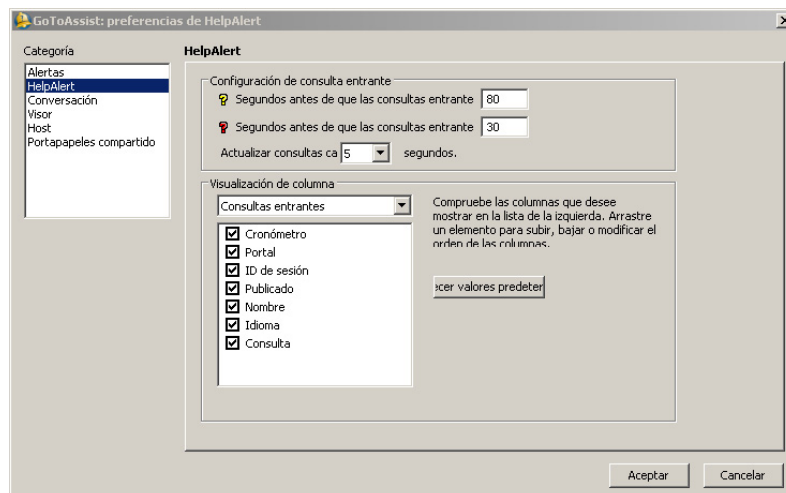
Permite determinar la configuración de los recordatorios de iconos de la sección Consultas entrantes de la vista de lista.

Actualizar lista cada:

Determina la frecuencia con la que HelpAlert sondea los servidores de Citrix Online.

Visualización de columna:

Permite seleccionar los campos que se visualizan en las secciones Consultas entrantes y En sesión.



Preferencias de conversación

Configuración de conversación:

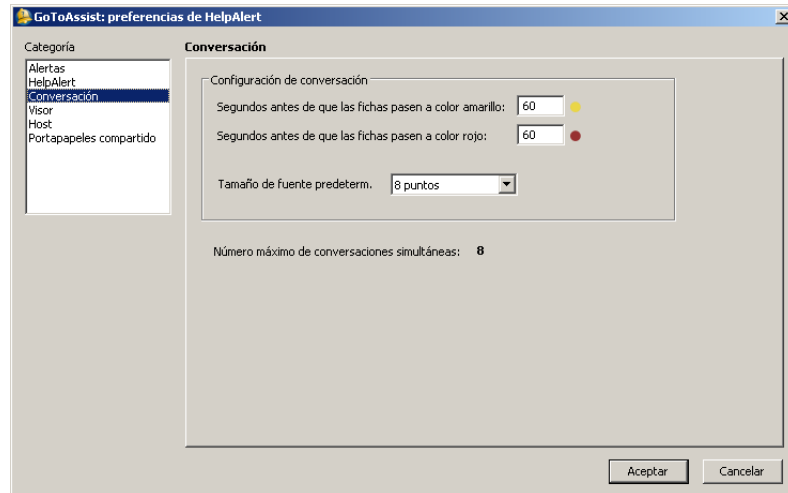
Permite seleccionar las preferencias que afectan al cuadro de conversación del representante. Los segundos determinan el tiempo transcurrido desde que el representante introdujo texto por última vez y lo envió al cliente como parte de la conversación. Los iconos empiezan en verde.

Modo inicio de conversación:

Permite seleccionar el modo de inicio de la conversación: Expandido o Contraído.

Desde el centro de gestión:

Ofrece el número máximo de sesiones simultáneas definido en el centro de gestión de GoToAssist.



Preferencias del visor

Tamaño de pantalla:

Permite configurar cómo muestra la ventana del visor el escritorio compartido durante la sesión.

Opciones del visor:

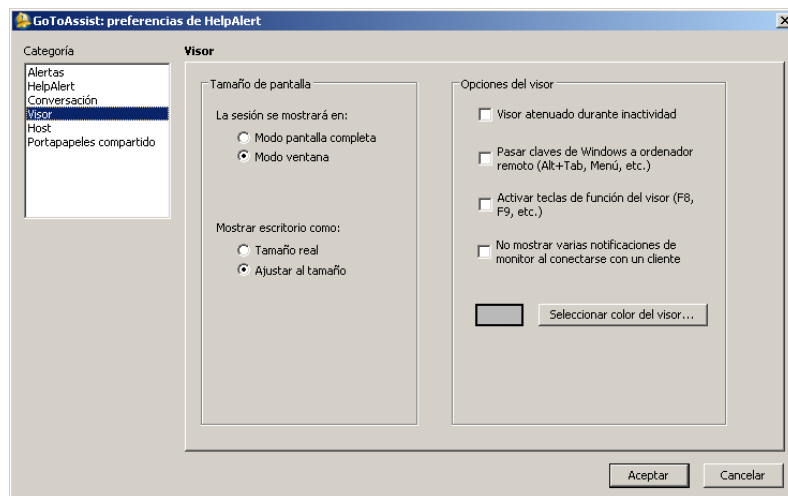
Iniciar sesiones entrantes en visores independientes: inicia cada nueva sesión con su propia ventana del visor en lugar de combinar las ventanas del visor y separar las fichas.

Visor atenuado: desactiva la ventana del visor cuando no es la ventana que tiene el centro de atención, de modo que ofrece una transparencia sombreada.

Pasar claves de Windows: permite pasar algunas funciones de teclas de Windows al PC remoto (o local), como, por ejemplo, Impr Pant.

Activar teclas de función del visor (F10, F12, etc.): activa métodos abreviados del teclado para las herramientas de dibujo y láser.

No mostrar la petición de varios monitores: activa la petición automática que muestra los métodos abreviados cuando esté conectado con un cliente con varios monitores.



Nota: para activar el uso de teclas de función del teclado relativos a herramientas de GoToAssist, como el Marcador de resaltado (F8), el Marcador de flecha (F9) y la Pluma (F11), asegúrese de seleccionar la opción Activar teclas de función del visor. De esta forma también se asignan las teclas de cursor y del teclado numérico para navegar por la pantalla.

Preferencias de host

Calidad de color:

Color verdadero:

Seleccione esta opción para conseguir una mejor apariencia.

256 colores:

Seleccione 256 colores para mejorar la velocidad.

Configuración de rendimiento:

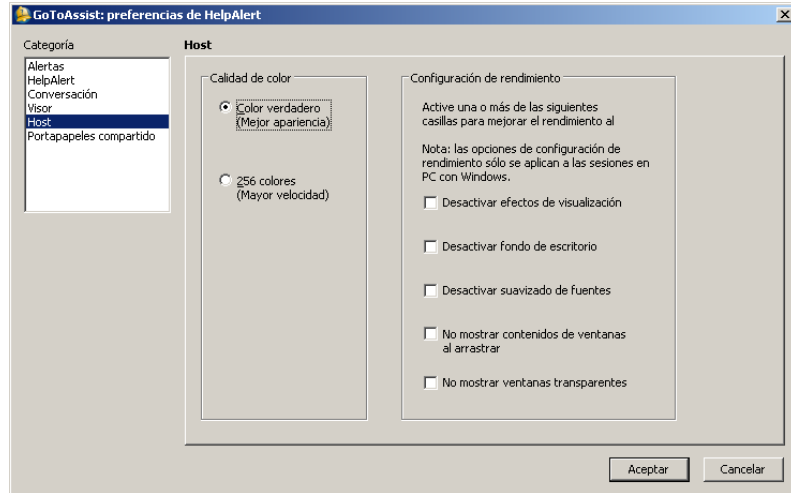
Actívela para desactivar cada una de las siguientes opciones de visualización y mejorar la velocidad.

Desactivar efectos de visualización

Desactivar fondo de escritorio

Desactivar suavizado de fuentes

No mostrar contenidos de ventanas al arrastrar



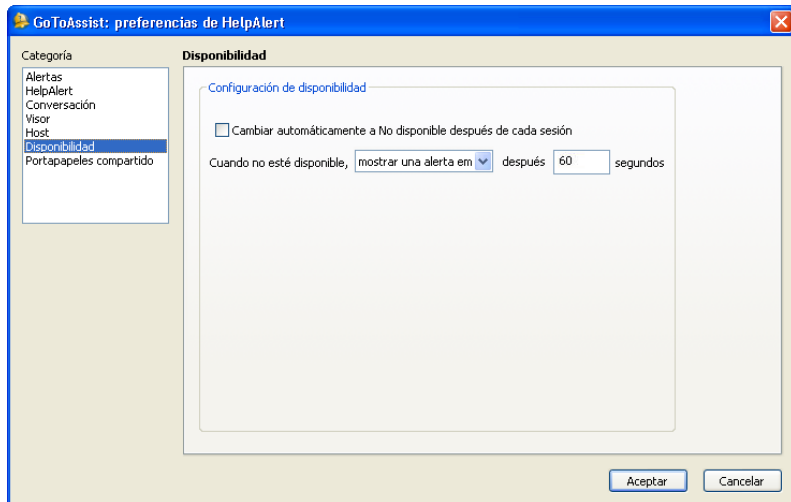
Preferencias de disponibilidad

Cambiar automáticamente a No disponible:

Permite entrar automáticamente en el *modo no preparado* al finalizar cada sesión. Se le pedirá al representante que vuelva a entrar en el *modo preparado*.

Mostrar una alerta emergente:

Activa la aparición de un mensaje emergente de "No disponible" después de que el representante haya estado una serie de segundos en el *modo no disponible*. Así se recuerda al representante que está activado el *modo no preparado*.



Nota: la capacidad de un representante para modificar estos parámetros depende de la configuración específica de GoToAssist.

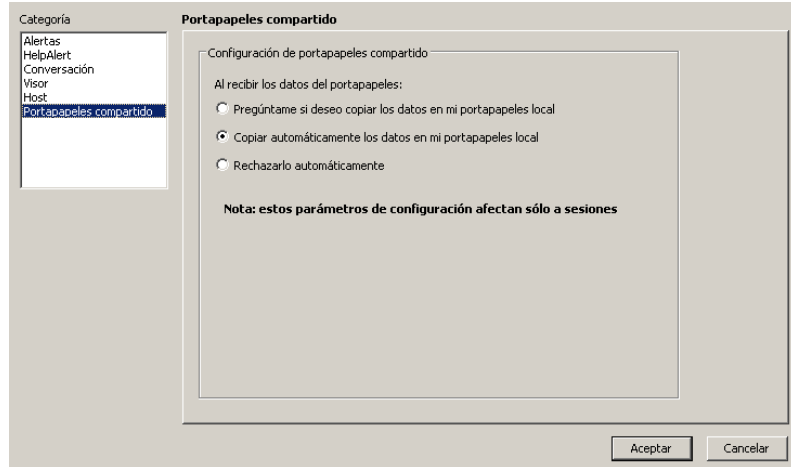
Preferencias de portapapeles compartido

Selecciona qué acción se debe realizar cuando se reciben los datos del portapapeles de su cliente.

Mostrar petición para compartir datos en el portapapeles local

Copiar automáticamente los datos en el portapapeles local

Declinar automáticamente los datos. No copiar en el portapapeles local



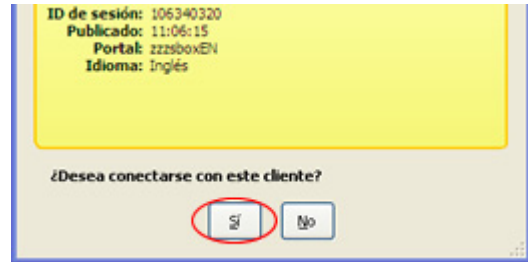
Conexión al cliente usando el modo estándar o cola

Para conectarse al cliente y prestarle soporte con una configuración estándar o cola, deberá contestar primero a la consulta del cliente. Esto se logra al recibir y contestar una alerta. Si la alerta desaparece del escritorio antes de que responda, puede contestar a través de la sección Consultas de la vista de lista.

► Para contestar a la consulta del cliente a través de la alerta emergente

En la parte inferior de la alerta, haga clic en **Sí**.

De este modo finaliza la validación inicial de la consulta y se insta al cliente a iniciar la descarga del componente de cliente de GoToAssist.



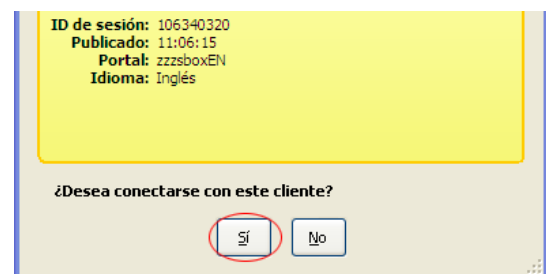
► Para contestar a la consulta del cliente a través de la vista de lista

En la sección Consultas entrantes de la vista de lista, haga doble clic en la línea de la consulta deseada. De ese modo, la alerta volverá a activarse en el escritorio del representante.



En la parte inferior de la alerta, haga clic en **Sí**.

De este modo finaliza la validación inicial de la consulta y se insta al cliente a iniciar la descarga del componente de cliente de GoToAssist.



Conexión al cliente usando SmartCode/modo teléfono

Para conectarse al cliente y prestarle soporte con una configuración de modo teléfono, el representante deberá generar primero un número PIN de código de conexión y después, enviárselo al cliente para que acceda a la sesión de soporte. Para ello se genera un nuevo código de conexión a través de HelpAlert y se transmite el código al cliente por teléfono o enviándole el enlace al código por correo electrónico o mediante un conversación con terceros.

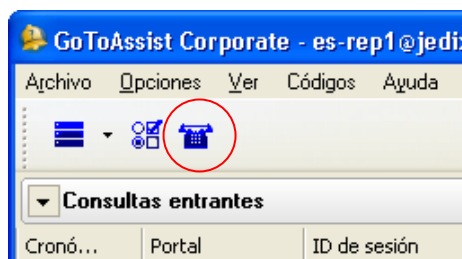
Nota: dependiendo de la configuración de GoToAssist, aparecerá la vista de lista de HelpAlert (Figura A) o el icono de la bandeja de sistema (Figura B) para el representante.

► Para generar un código de conexión SmartCode del modo teléfono

1. Inicie una sesión en HelpAlert. Aparecerá la vista de lista o el icono de la bandeja del sistema.

a. Vista de lista

Haga clic en el icono del teléfono.



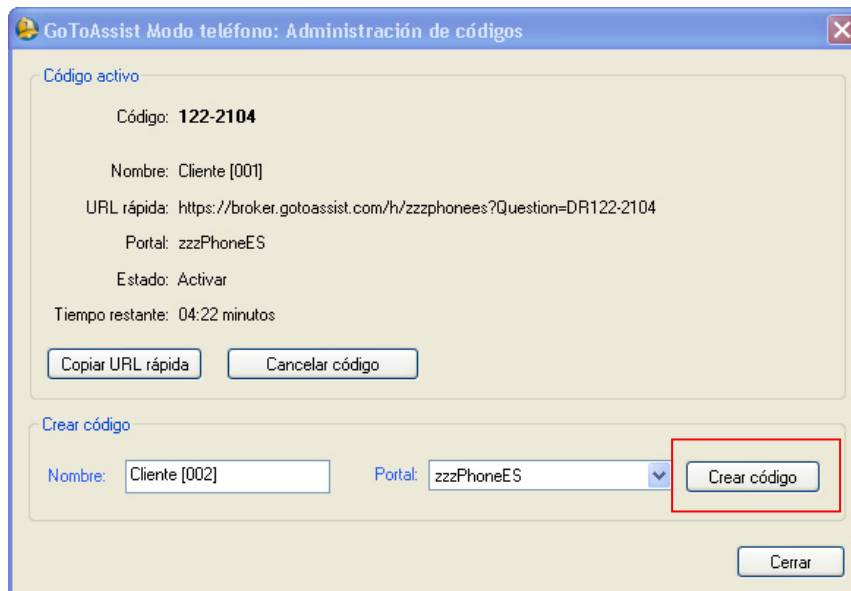
- o - b. Bandeja del sistema

Haga doble clic en el icono de la campana con la interrogación o haga clic con el botón derecho del ratón en él y elija **Administración de códigos**.



2. Elija la asignación de valor numérico predeterminada **o** asigne al código un nombre (normalmente el nombre del cliente). Elija el portal correspondiente.

3. Haga clic en **Crear código**.



► **Para transmitir el código de conexión a través del correo electrónico o de conversación con terceros**

1. Haga clic en el botón **Copiar URL rápida**.
2. En la herramienta de comunicaciones deseada (correo electrónico o conversación con terceros), pegue la URL del código de conexión y envíela al cliente.
3. El cliente hace clic en la URL y, después, se envía a través del proceso de descarga.

► **Para generar varios códigos de conexión SmartCode del modo teléfono**

1. En la ventana Administración de códigos, haga clic en **Crear código**.

Se pueden generar y recuperar códigos hasta el límite máximo permitido. Los códigos permanecerán activos hasta que se recuperen o caduquen.

GoToAssist Modo teléfono: Administración de códigos

Código activo

Código: **178-9643**

Nombre: Cliente [006]

URL rápida: <https://broker.gotoassist.com/h/zzzphonees?Question=DR178-9643>

Portal: zzzPhoneES

Estado: Activar

Tiempo restante: 01:28 minutos

Copiar URL rápida Cancelar código

Crear código

Nombre: Portal:

La ventana del visor

La ventana del visor es la ventana en la que aparece el escritorio compartido. Se puede minimizar, ajustar su tamaño y mover al igual que cualquier otra ventana de aplicación. En la mayor parte de las configuraciones, cuando se comienza a compartir la pantalla, el visor le permite empezar a compartir de inmediato el control del teclado y del ratón del cliente, como si estuviese sentado ante el equipo del cliente. Si inicia varias sesiones al mismo tiempo, las ventanas del visor se pueden separar y cambiar de sitio



Lista de teclas de función de la ventana del visor


Para que las teclas de función del visor funcionen hay que activarlas antes en Preferencias.

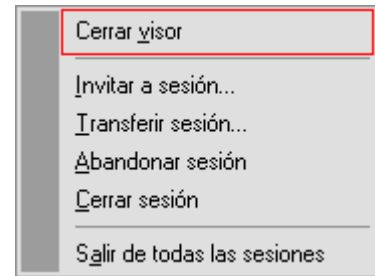
Enviar portapapeles	F6	Envía el portapapeles a su cliente, lo que le permite pegar sus datos del portapapeles al equipo del cliente.
Marcador de resaltado	F8	Activa y desactiva el modo Marcador de resaltado.
Marcador de flecha	F9	Activa y desactiva el modo Marcador de flecha.
Conversación	F10	Cambia el centro de atención a la ventana de ChatLink del representante o de ésta a otro lugar.
Pluma	F11	Activa y desactiva el modo dibujo.
Borrar	F12	Borra los dibujos.
Ratón y teclado compartidos	Esc	Desactiva la herramienta de dibujo. Vuelve al estado de ratón y teclado compartidos.

Menú de la sesión de la ventana del visor


► Para cerrar la ventana del visor

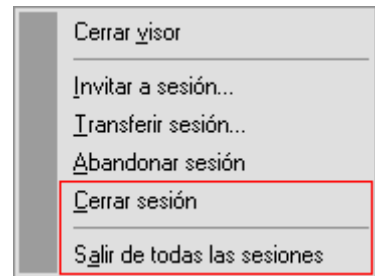
Si desea cerrar la ventana del visor y permanecer en una sesión con su cliente:

- Haga clic en el botón para cerrar de Windows  de la esquina superior derecha de la ventana del visor.
-o bien-
- En el menú de la ventana del visor, seleccione **Sesión** y, a continuación, **Cerrar visor**.



► Para finalizar la sesión con un cliente

1. Asegúrese de que ha devuelto el escritorio del cliente a su estado original y:
- Haga clic en el botón para cerrar de Windows  de la esquina superior derecha de la ventana de conversación.
-o bien-
- Haga clic en **Sesión** en el menú de la ventana del visor o en el menú de la ventana de conversación y, a continuación, seleccione **Cerrar sesión**. Para finalizar todas sus sesiones activas, seleccione **Salir de todas las sesiones**.
2. Dependiendo de la configuración, puede que se le solicite que seleccione el estado de resolución de la sesión con el cliente. Seleccione la opción apropiada:
 - **Resuelto** significa que considera que ha sido capaz de resolver la consulta del cliente.
 - **No resuelto** significa que no considera que haya sido capaz de resolver la consulta del cliente.
 - **Desconocido** sólo debería seleccionarse si no está seguro de haber sido capaz de ayudar al cliente.
3. Puede aparecer un campo adicional en el cuadro de fin de sesión, solicitando información adicional como el número de comprobante o el ID del caso. De ser así, introduzca la información adicional.
4. Haga clic en **Aceptar** para enviar el estado de resolución.
5. Vuelva al buzón de entrada de HelpAlert y comience a responder a la siguiente consulta.



Nota: siga las pautas de la organización para finalizar una sesión antes de cerrar la conexión de conversación. Puede que reciba un formulario de comentarios tras la sesión.

► Para abandonar una sesión de cliente


1. Compruebe que haya otro representante que se haya unido a su sesión mediante la función Invitar a sesión.
2. En la ventana del visor o en el menú de conversación, seleccione **Sesión** y, haga clic en **Abandonar sesión**.

Transferir sesión

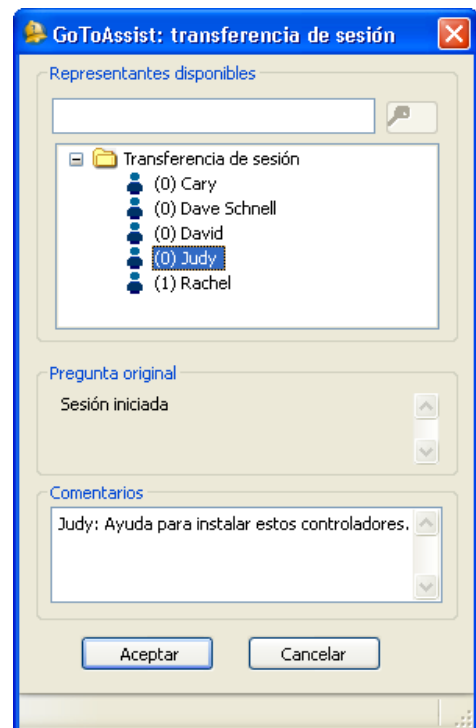
La transferencia de sesión le permite transferir una sesión de cliente a otro portal o representante que puede seguir ayudando al cliente. Los clientes permanecen conectados a representantes de soporte a través del proceso de escalado, de modo que no tienen que volver a publicar su consulta de soporte.

Nota: la transferencia de sesión es una opción de configuración adicional que no se aplicará a todas las implementaciones de GoToAssist.

► Para transferir una sesión a otro representante



1. Durante la sesión, seleccione el icono de Transferir sesión  en la ventana del visor, o bien en la ventana del visor o en la ventana de conversación, seleccione el menú **Sesión** y, a continuación, haga clic en **Transferir sesión**. Aparece el cuadro de diálogo Transferir sesión.

2. Se abre la ventana *Representantes disponibles*.
- Haga clic en el signo + para expandir un portal y ver los representantes disponibles; a continuación, elija uno.
-o bien-
 - Haga clic en un portal para difundir la publicación a todos los representantes disponibles.






3. La pregunta original publicada por el cliente puede aparecer en el campo Comentarios. Este texto se puede modificar o completar para ayudar al siguiente representante a resolver el problema. Haga clic en **Aceptar**.
4. Si se selecciona un portal completo, todos los representantes conectados y disponibles de ese portal recibirán la solicitud. El campo *Pregunta* de HelpAlert muestra su nombre de inicio de sesión. Se pueden ver los comentarios para el siguiente representante en la alerta emergente y la publicación en HelpAlert.
5. El representante que desee aceptar la sesión transferida contesta haciendo clic en **Sí** en la alerta emergente naranja o haciendo doble clic en la publicación en HelpAlert.
6. El cliente deberá realizar de nuevo la descarga antes de participar en una sesión con el segundo representante. En la mayoría de las configuraciones, el cliente debe hacer clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo de autorización de pantalla compartida para permitir que el segundo representante vea y comparta la pantalla.
7. El segundo representante puede ver los comentarios introducidos por el primer representante en el campo Pregunta del cuadro de conversación.

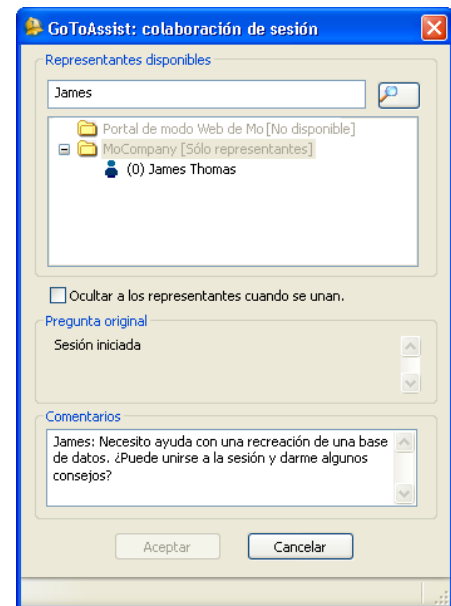
Invitar a sesión

Invitar a sesión le permite invitar a representantes adicionales que pueden seguir prestando asistencia a la sesión remota. Los representantes invitados pueden estar enmascarados  para que el cliente no pueda verlos o ser visibles  como asistentes adicionales de la sesión.

Nota: Invitar a sesión es una opción de configuración adicional que no se aplicará a todas las implementaciones de GoToAssist.

► Para invitar a representantes adicionales a la sesión

1. Durante la sesión, seleccione el icono de Invitar a sesión  en la ventana del visor, o bien en la ventana del visor o en la ventana de conversación, seleccione el menú **Sesión** y, a continuación, haga clic en **Invitar a sesión**. Aparece el cuadro de diálogo Transferir sesión.
2. Se abrirá la pantalla de colaboración de sesión.
 - a. Busque a un representante específico.
 - b. Haga clic en el signo + para expandir un portal y ver los representantes disponibles; a continuación, elija uno.
-o bien-
 - c. Haga clic en un portal para difundir la publicación a todos los representantes disponibles.
3. Elija si el cliente podrá ver al representante invitado o si éste estará oculto.
 - a. Aparecerá un icono  al lado de los nombres de representantes enmascarados, pero no aparecerán en la ventana de conversación del cliente.
 - b. Junto a los nombres de representantes no enmascarados aparecerá el icono .
4. La pregunta original publicada por el cliente puede aparecer en el campo Comentarios. Este texto se puede modificar o completar para que el siguiente representante conozca el problema. Haga clic en **Aceptar**.
5. Los representantes invitados verán un cuadro de diálogo de alerta azul que incluye los comentarios ofrecidos por el representante que realiza la invitación.



El representante que desee aceptar la invitación contesta haciendo clic en **Sí** en la alerta emergente azul.

Menú Ver de la ventana del visor

Puede elegir que el visor aparezca como una ventana o como una imagen a pantalla completa.

- **Modo ventana:** el visor aparece como una ventana en su escritorio, al igual que cualquier otra aplicación. Podrá ver siempre la barra de menús del visor y los controles de Windows en la esquina superior derecha de la pantalla, así como ajustar el tamaño de la ventana del visor del mismo modo que lo hace con cualquier otra aplicación.
- **Modo de pantalla completa:** el visor se expande para ocupar toda la pantalla y el menú se oculta automáticamente en la parte superior de ésta. En la parte superior de la pantalla aparece una ficha del mismo color que la ventana del visor; al pasar el ratón por encima de ella, aparecerá el menú completo.

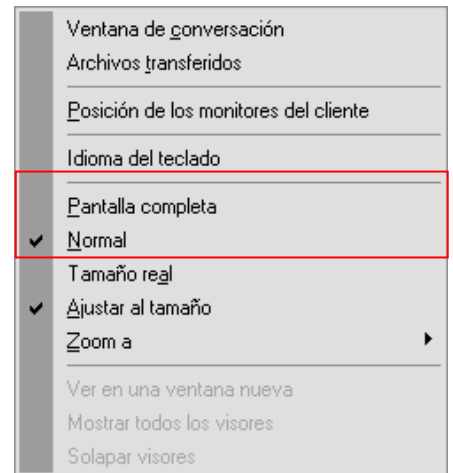
► Para cambiar al modo de pantalla completa

- En el menú de la ventana del visor, seleccione **Ver** y, a continuación, **Pantalla completa**. Esto expande la ventana del visor a pantalla completa.

► Para cambiar a modo ventana

1. Mueva el ratón por encima de la **ficha de la ventana del visor** de la parte superior de la pantalla. Aparecerá el menú del visor.
2. Seleccione **Ver** y, después, **Normal**.

Esto cancelará la selección del modo de pantalla completa y volverá a mostrarse una ventana de visor de tamaño ajustable.



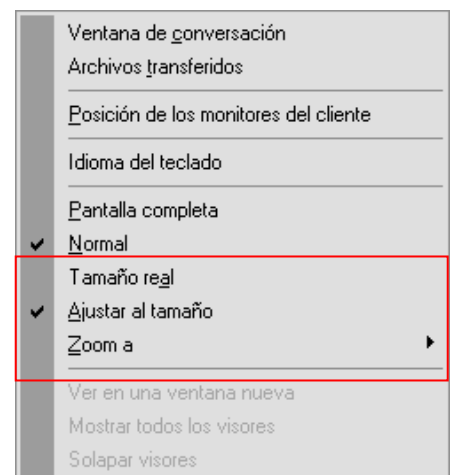
► Para ajustar el tamaño de la imagen del escritorio

Puede elegir cambiar el tamaño de la imagen del escritorio compartido dentro del visor y tiene la opción de utilizar el tamaño real, ajustar el tamaño o utilizar el zoom.

Tamaño real: muestra la imagen real del escritorio dentro del visor; puede ser necesario desplazarla para verla toda.


Ajustar al tamaño: muestra la imagen del escritorio compartido ajustada para que encaje completa dentro del visor.

Zoom a: permite al representante acercar la imagen según el ajuste elegido. Elija entre algunas opciones preconfiguradas o una opción personalizada. Para realizar esta selección, tal vez tenga que desplazarse.



► **Para ver varios monitores**

Cuando se conecta a un cliente que dispone de varios monitores, aparecerá la distribución de los monitores del equipo del cliente. Además, se mostrará el número de monitores y la resolución de cada monitor. Puede ver la distribución de los monitores del cliente al seleccionar **Posición de los monitores del cliente**.

Aparecerán flechas en la ventana del visor cuando haya monitores adyacentes. Haga clic en los botones de las flechas para navegar a la otra pantalla. 

Para mostrar un mapa pequeño con la distribución de los monitores, pulse **Ctrl + tecla con el logotipo de Windows** y haga clic con el botón izquierdo del ratón.



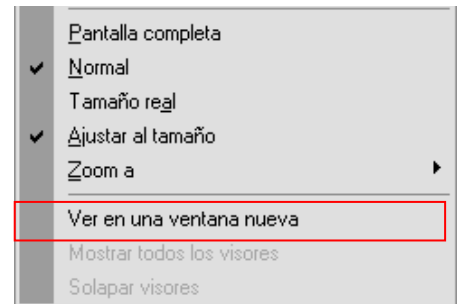
► **Para navegar por la imagen del escritorio con desplazamiento automático**

Si el escritorio que se va a compartir es más grande que la ventana del visor en tamaño real, un cuadro de confirmación informará de ello al representante. Para navegar por la imagen, mueva el ratón hasta el borde de la ventana del visor en la dirección deseada y la imagen completa del escritorio del cliente se desplazará de forma automática dentro del visor. Si se han activado las teclas de función en las preferencias, el representante puede usar también las teclas de cursor del teclado.

► **Para separar la ventana del visor en ventanas independientes**

Si ha iniciado varias sesiones con varios clientes, puede separar la ventana del visor en una ventana independiente. Cuando se separa una ventana del visor, puede solapar las ventanas del visor, colocarlas al lado o mostrarlas en monitores diferentes.

En el menú **Ver** de la ventana del visor, seleccione **Ver en una nueva ventana** para separar la ventana del visor.

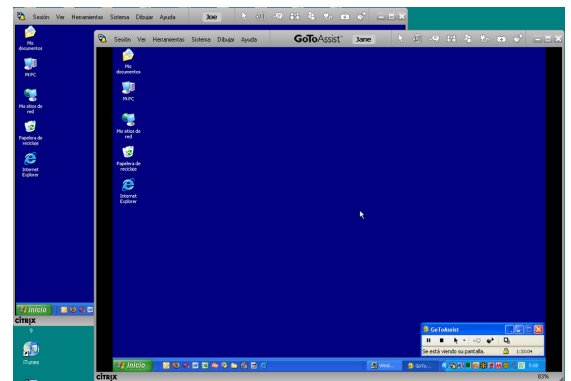


► **Para organizar visores independientes**

Haga clic en una ventana del visor y arrástrela para colocarla donde desee.

► **Para ver todas las ventanas del visor de una vez**

1. Haga clic en el menú **Ver** de la ventana del visor
2. Seleccione **Mostrar todo** para mostrar todas las ventanas del visor. Esto ajustará todas las ventanas del visor en la pantalla.
3. Seleccione **Solapar visores** para mostrar todas las ventanas del visor de forma solapada.



► **Para ver archivos transferidos**

- En la ventana del visor o en el menú de conversación, seleccione **Ver** y, a continuación, **Archivos transferidos**.


Menú de herramientas de la ventana del visor

Transferencia de archivos


La transferencia de archivos permite al representante y al cliente intercambiar archivos de equipo a equipo. Utiliza las mismas técnicas de conexión compatible con proxy y firewall que la función de pantalla compartida. No existen restricciones de tipo ni de tamaño de los archivos que se pueden enviar.

Para fines de seguridad y privacidad, el remitente de un archivo debe iniciar la transferencia (el representante puede enviar un archivo desde el ordenador del cliente usando la función de pantalla compartida) y el destinatario debe aceptar el archivo para que se produzca la transferencia.

► Para enviar un archivo a su cliente

1. En el menú **Herramientas** de la ventana del visor o la ventana de conversación del representante, haga clic en **Enviar archivos a**.
-o bien-
En la ventana del visor o el cuadro de conversación del representante, haga clic en el botón .
2. Seleccione a qué destinatario enviar el archivo.
3. Busque la ubicación del archivo o la carpeta que desea enviar.
4. Seleccione el archivo o la carpeta. (Se pueden seleccionar varios archivos o carpetas pulsando Mayús o Ctrl en el teclado).
5. Haga clic en **Enviar**.
6. Su cliente puede colocar una marca de verificación al lado de los archivos que desea recibir.
7. Haga clic en **Explorar** para cambiar la ubicación de almacenamiento y haga clic en **Recibir**.
8. Las notificaciones de estado de la transferencia aparecerán durante la transferencia de archivos y una vez terminada ésta.


► Para enviar un archivo del cliente al representante

1. En el menú Herramientas del cuadro de conversación del cliente, seleccione Enviar archivos o haga clic en el botón .
2. Seleccione el archivo(s) o carpeta(s) y haga clic en **Enviar**.
Haga clic en **Explorar** para escoger una ubicación para guardar el archivo y haga clic en **Recibir**.
3. Las notificaciones de estado de la transferencia aparecerán durante la transferencia de archivos y una vez terminada ésta.

Portapapeles compartido / Copiar y pegar

La función de portapapeles compartido le permite copiar y pegar datos entre su equipo y el equipo de su cliente. El portapapeles puede contener hasta 1,5 MB de datos o imágenes. El portapapeles se puede compartir en ambas direcciones dependiendo de sus [Preferencias de portapapeles](#).

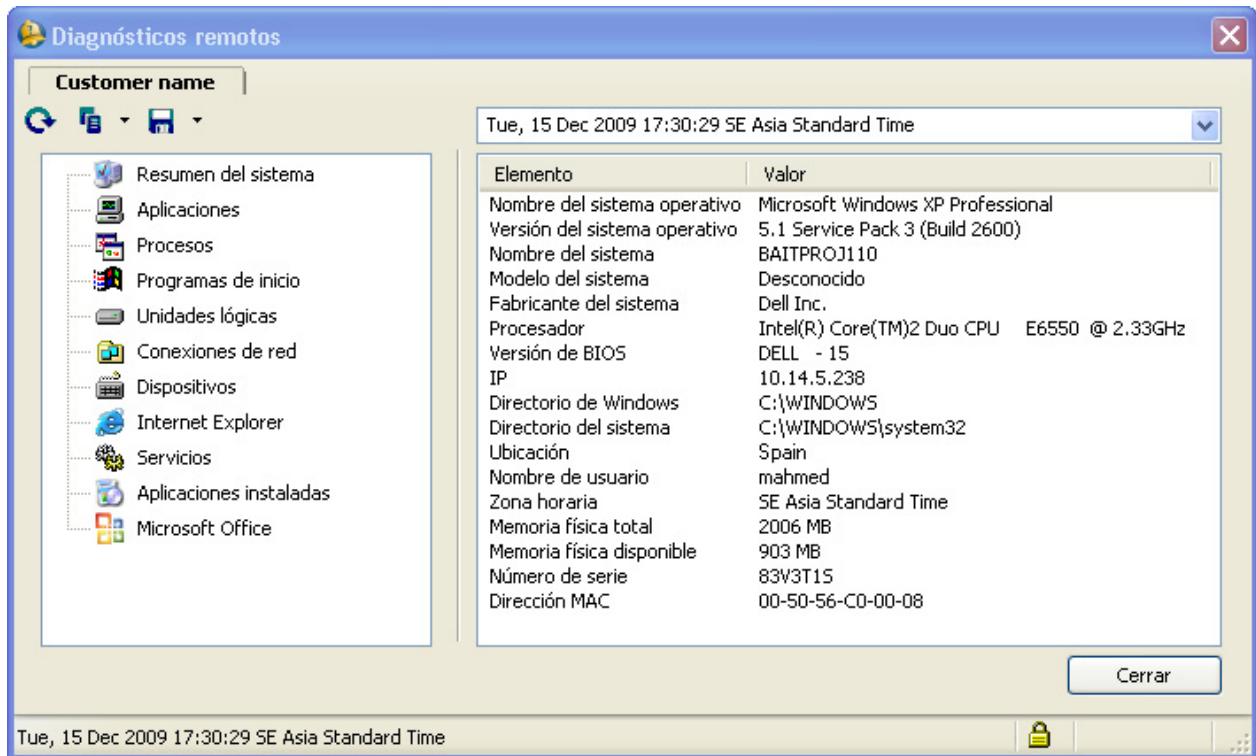
► Para copiar y pegar entre equipos

1. Seleccione los datos que desea enviar al cliente y una copia en su equipo.
2. En la ventana del visor o en el menú de la ventana de conversación, seleccione **Herramientas** y, a continuación, **Enviar portapapeles**, o bien haga clic en el botón .
3. El equipo de su cliente tendrá ahora los datos del portapapeles. Seleccione Pegar.


Menú del sistema de la ventana del visor

Solicitar información del sistema

Solicitar información del sistema permite a un representante acceder a información del sistema específica sobre el PC del cliente. Todos los datos mostrados en la pantalla Diagnósticos son sólo de lectura. No se pueden realizar cambios en el sistema mediante los diagnósticos remotos.



► Para solicitar información de diagnóstico del sistema

1. En la ventana del visor, seleccione **Sistema** y, a continuación, seleccione **Solicitar información del sistema** o haga clic en el botón .
2. A continuación, se solicitará al cliente que autorice la visualización de esa información haciendo clic en **Aceptar**. El cliente puede hacer clic en **Cancelar** para denegar la visualización de dicha información.
3. También puede hacer clic en **Ver** para revisar primero la información y, posteriormente, hacer clic en **Enviar información** para autorizar que usted pueda verla; o bien seleccionar **Copiar a portapapeles** (y copiar en un documento de texto para un análisis adicional). Si el cliente hace clic en **Cerrar**, la información no se le enviará.
4. El cliente puede mostrar además la información de su propio sistema desde el menú Herramientas de la conversación. La información del sistema no se le enviará a menos que lo solicite.
5. Puede hacer clic en **Copiar a portapapeles**, o bien hacer clic con el botón derecho en un elemento de la columna derecha y, a continuación, en **Copiar**. Esto permite pegar toda la información o información específica.
6. Para actualizar la información, puede hacer clic en **Actualizar**. Se solicita al cliente que dé su autorización.

Nota: una vez solicitados, los datos de diagnóstico se registrarán en el centro de gestión de GoToAssist.

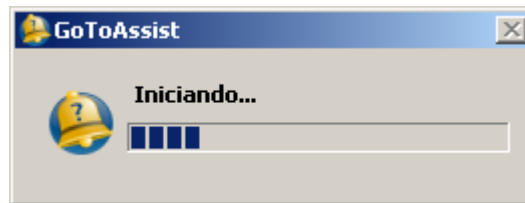
Ejecución como un servicio

La función Ejecutar como un servicio le permite ejecutar GoToAssist Corporate como administrador en el equipo de su cliente. Los comandos adicionales como Enviar Ctrl-Alt-Supr, Reiniciar y volver a conectar en modo seguro y Solicitar credenciales de inicio de sesión están disponibles cuando se ejecuta como servicio durante una sesión.

Nota: Ejecutar como servicio es una opción de configuración adicional que no se aplicará a todas las implementaciones de GoToAssist.

► Para ejecutar GoToAssist como un servicio

1. En el menú **Sistema** de la ventana del visor, seleccione **Ejecutar como un servicio**.
2. Debe confirmar la ejecución de GoToAssist como un servicio seleccionando **Sí**.
3. Si el cliente no ha iniciado sesión con derechos de administrador, GoToAssist le indicará que lo haga utilizando los datos pertinentes de un administrador local o de dominio.
4. La ventana del visor mostrará temporalmente un mensaje de inicialización mientras la sesión se reinicia en modo servicio.



5. Una vez que GoToAssist se esté ejecutando como servicio, podrá utilizar el resto de herramientas que se muestran en el menú **Sistema**.


Nota: ejecutar GoToAssist como servicio no infringirá ni obviará el modelo de seguridad del PC del cliente.

Reiniciar/Volver a conectar

Para ayudar con instalaciones y actualizaciones de software, el representante puede apagar el equipo, reiniciar y volver a conectar al equipo del cliente. Al iniciar el reinicio y reconexión desde el cuadro de conversación de GoToAssist, el cliente puede volver a conectarse al representante sin tener que publicar una nueva consulta ni descargar otra vez el software de GoToAssist. Si GoToAssist se está ejecutando como servicio en el equipo de su cliente, también tendrá la opción de reiniciar y volver a conectar en modo seguro. Esto reiniciará el equipo de su cliente en modo seguro con red y se volverá a conectar automáticamente al suyo cuando el equipo se cargue.

Nota: para que el reinicio de GoToAssist funcione adecuadamente, el representante debe iniciar el reinicio/reconexión desde el cuadro de conversación de GoToAssist o el menú Herramientas del visor y el cliente debe mantener su cuadro de conversación abierto, ya que el sistema lo cerrará por él/ella. Si Windows o un instalador de programa le indica que realice un "reinicio para que los cambios surtan efecto", el representante debería elegir no reiniciar desde este cuadro de diálogo y usar, en lugar de esto, la función de reinicio del cuadro de conversación de GoToAssist.

► Para reiniciar un equipo del cliente y volver a conectarse a la sesión

1. Durante la sesión, en el menú **Sistema** de la ventana del visor seleccione **Reiniciar y volver a conectar** o haga clic en el botón .
2. Haga clic en **Aceptar** para confirmar el reinicio/reconexión del cliente.
3. Dependiendo de la configuración, el cliente puede recibir o no una solicitud para reiniciar/volver a conectar, que usted verá en la ventana del visor. Tanto el cliente como usted pueden hacer clic en Aceptar para autorizar el reinicio/reconexión e iniciar el proceso de reinicio si se presenta el mensaje de autorización. Si se selecciona Cancelar, recibirá un mensaje de denegación, el reinicio/reconexión no se produce y el incidente se documenta en los cuadros de conversación.
4. Recibirá un mensaje confirmando que el equipo del cliente se está reiniciando y la sesión se volverá a conectar tras el reinicio. El cliente hace clic en **Aceptar**, la ventana del visor se cierra y el cuadro de conversación permanece abierto.
5. Cuando el equipo del cliente se ha reiniciado y se reanuda la conexión a Internet del cliente, un mensaje puede preguntar o no (dependiendo de la configuración) al cliente si desea volver a conectarse con usted. El cliente hace clic en **Sí** si se le presenta el mensaje de autorización.
6. Recibirá un mensaje informándole de que el cliente se ha vuelto a conectar a la sesión y hace clic en **Aceptar**. La ventana del visor se abre en su escritorio.
7. Dependiendo de la configuración, el cliente puede ver o no una solicitud de autorización para compartir la pantalla. El cliente hace clic en **Aceptar** si se le presenta esta solicitud.

Nota: si el cliente tiene una conexión a Internet de marcado telefónico, debe iniciar el proceso antes de continuar con la sesión de GoToAssist. Windows puede solicitar al cliente que vuelva a conectarse a Internet, dependiendo de la configuración de los parámetros de conexión del cliente. El tiempo de espera de la sesión se agotará si no vuelve a conectarse en un plazo de 10 minutos.



Nota: en el modo teléfono, el representante recibe una ventana de diálogo que le permite cancelar la reconexión. Al hacer clic en Cancelar o cerrar esta ventana de diálogo se cancela la sesión en curso, así como la reconexión de la misma.

Solicitar credenciales de inicio de sesión

Esta función le permite solicitar y usar las credenciales de inicio de sesión del cliente para reiniciar o desbloquear el equipo de su cliente únicamente para la sesión de asistencia actual. Es útil si su cliente tiene que dejar su equipo para ir a comer, asistir a una reunión o irse a casa, ya que le permite continuar trabajando cuando su cliente no se encuentre en la oficina. La contraseña se encripta de forma segura sólo en el equipo del cliente. No podrá acceder o ver la contraseña de su cliente. Del mismo modo, tampoco podrá hacerlo GotoAssist. Su cliente puede desactivar esta función en cualquier momento haciendo clic en **Herramientas** y, a continuación, en **Revocar mis credenciales** en la ventana del visor.

► Para solicitar credenciales de inicio de sesión

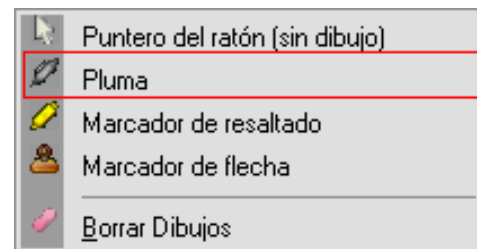
1. Seleccione el menú **Sistema** en la ventana del visor.
2. Seleccione **Solicitar credenciales de inicio de sesión**.
3. Pida al cliente que introduzca su nombre de usuario y su contraseña en su equipo de Windows.
4. Todos los datos permanecerán cifrados durante toda la sesión y se eliminarán automáticamente al final de la sesión de asistencia.

Menú de dibujo de la ventana del visor

La ventana del visor dispone de herramientas de anotación que se pueden utilizar para facilitar la sesión de asistencia dibujando en la pantalla. Utilice las herramientas de anotación como ayuda al guiar a su cliente a través de los pasos y los procesos durante la sesión de asistencia.

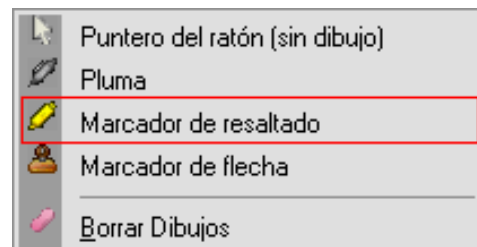
► Para dibujar en la pantalla

- En el menú de **dibujo** de la ventana del visor, seleccione **Pluma**; o, si se han activado las teclas de función, pulse **F11** en el teclado. El ratón adoptará forma de una pluma.
- Mantenga pulsado el botón izquierdo del ratón mientras lo arrastra. El dibujo aparece en azul.
- Mantenga pulsada la tecla de mayúsculas mientras arrastra el ratón en línea recta.



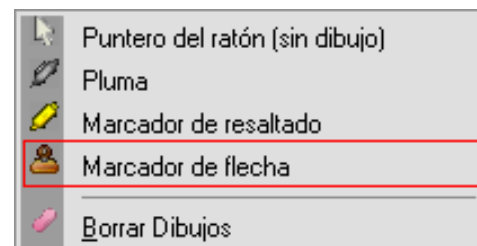
► Para resaltar elementos en la pantalla

- En el menú de **dibujo** de la ventana del visor seleccione **Marcador de resaltado**; o, si se han activado las teclas de función, pulse **F8** en el teclado. El ratón adoptará forma de un rotulador.
- Mantenga pulsado el botón izquierdo del ratón mientras lo arrastra. El resaltado aparecerá en amarillo.
- Mantenga pulsada la tecla de mayúsculas mientras arrastra el ratón para resaltar en línea recta.



► Para colocar una marca de flecha en la pantalla

- En el menú de **dibujo** de la ventana del visor seleccione **Marcador de flecha**; o si se han activado los métodos abreviados, pulse **F9** en el teclado. El ratón adoptará forma de flecha.
- Haga clic en el botón izquierdo del ratón para marcar una flecha.



► **Para volver al modo de ratón y teclado compartidos**

- En el menú de **dibujo** de la ventana del visor, seleccione **Puntero del ratón (sin dibujo)**; o, si se han activado las teclas de función, pulse **Esc** en el teclado. El ratón cambiará a su estado normal.

► **Para borrar los dibujos, resaltados y marcas de flecha**

- En el menú de **dibujo** de la ventana del visor, seleccione **Borrar dibujos**; o, si se han activado las teclas de función, pulse **F12**. Esto borrará todas las anotaciones realizadas en la ventana del visor.

Cuadro de conversación del cliente

El cuadro de conversación del cliente se divide en cinco partes: la barra de menús, la barra de herramientas, la zona de visualización de la conversación, el cuadro de escritura de mensajes y el panel de estado.

Barra de menús:

La barra de menús ofrece al cliente (y en Compartir pantalla del cliente, al representante) acceso a varios comandos y herramientas de menú. (a)

Barra de herramientas:

Botones de herramientas para tareas habituales. (b)

Zona de visualización de conversación:

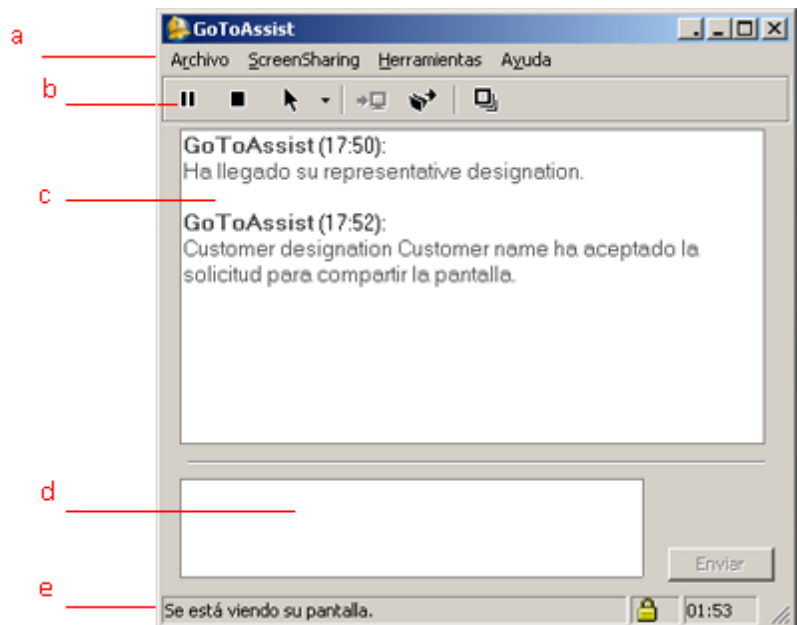
La zona grande situada en medio del cuadro de conversación muestra el diálogo de conversación completo entre el representante y el cliente. Todas las páginas Web introducidas y las transferencias de archivos también quedan documentadas aquí. (c)

Cuadro de escritura de mensajes:

El campo de *escritura* situado en la parte inferior del cuadro de conversación permite al cliente teclear y enviar mensajes al representante. (d)

Panel de estado:

Ofrece información sobre el estado de la conexión del cliente con el representante. (e)



Herramientas del cuadro de conversación del cliente

El cuadro de conversación del cliente contiene herramientas que se pueden usar durante una sesión de soporte.

Registro de conversación

La función Guardar registro de conversación permite al representante o al cliente guardar todo el texto del cuadro de conversación, incluso las páginas Web introducidas y los archivos transferidos.

► **Para guardar el registro de conversación**

1. En el menú del cuadro de conversación del cliente, seleccione **Archivo** y, a continuación, **Guardar registro de conversación**.
2. Elija un nombre para el registro de conversación y seleccione un lugar para guardar el archivo (se recomienda el escritorio).
3. Haga clic en **Guardar**.


El registro de conversación se guarda como un archivo de texto y está a disposición del cliente para que lo consulte después de la sesión de soporte.

Nota: el registro de conversación se guarda en el centro de gestión de GoToAssist, se almacene o no para el cliente.

ScreenSharing


El cliente puede detener la función ScreenSharing desde el cuadro de conversación del cliente.

► **Para detener ScreenSharing**

- En el cuadro de conversación del cliente, seleccione **ScreenSharing** y después **Detener ScreenSharing**.
- El cliente también puede hacer clic en el botón  de la barra de herramientas del cuadro de conversación del cliente.

Nota: el cliente puede detener la función ScreenSharing pero deberá reiniciarla el representante.


► **Para pausar ScreenSharing**

- En el cuadro de conversación del cliente, seleccione **ScreenSharing** y después **Pausar ScreenSharing**.
- El cliente también puede hacer clic en el botón  de la barra de herramientas del cuadro de conversación del cliente.

Herramientas de anotación

Las herramientas de anotación permiten al cliente dibujar y resaltar en la pantalla.

► **Para usar las herramientas de anotación**

- Haga clic en el menú **ScreenSharing** del cuadro de conversación del cliente o en el botón  de la barra de herramientas del cuadro de conversación del cliente.
- Seleccione una herramienta adecuada en el menú desplegable.

Mostrar información de diagnóstico

Dependiendo de la configuración, el cuadro de conversación del cliente puede tener una herramienta que permita ver la información del sistema.

► **Para ver la información del sistema**

- En el cuadro de conversación del cliente, seleccione **Herramientas** y después **Información de diagnóstico**.

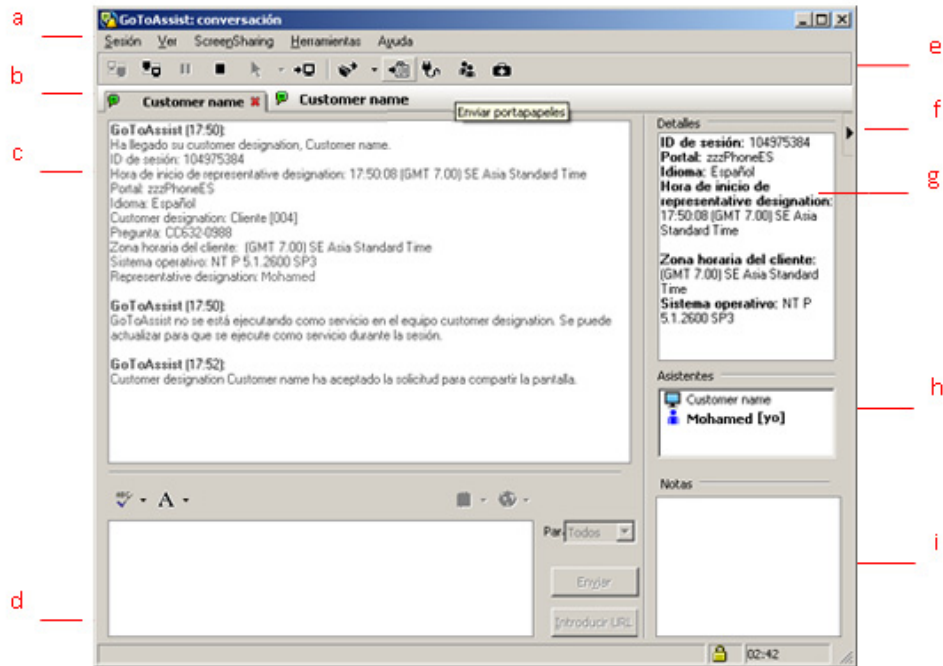
- El cliente puede copiar esta información en su totalidad en el portapapeles haciendo clic en el botón **Copiar** o individualmente, al seleccionar elementos para copiar en el portapapeles haciendo clic con el botón derecho y seleccionando **Copiar**.

Nota: el cuadro de conversación del cliente no permite transferir la información de diagnóstico hasta que lo haya solicitado el representante.

Cuadro de conversación del representante (ChatLink)

Los cuadros de conversación arrancarán automáticamente en su escritorio y en el del cliente cuando comience el proceso de conexión. Su cuadro de conversación tiene por título GoToAssist: conversación. En la mayoría de los casos, la ventana del visor arranca de forma inmediata una vez que se inician los cuadros de conversación. Dependiendo de la configuración, su cuadro de conversación podrá minimizarse automáticamente cuando se inicia ScreenSharing.

El cuadro de conversación del representante consta de diez componentes. Cada uno de ellos se muestra a continuación.



- **Barra de menús:** la barra de menús le da acceso a varias herramientas y comandos de menú (a)
- **Interfaz con fichas:** le permite gestionar varias sesiones fácilmente (b)
- **Campo de visualización de conversación:** muestra el diálogo de conversación completo entre usted y su cliente. Todas las páginas Web introducidas, transferencias de archivos y otras operaciones quedan documentadas aquí (c)
- **Cuadro de escritura de mensajes:** este campo le permite escribir y enviar mensajes al cliente. Cualquier error ortográfico aparecerá automáticamente en rojo. Haga clic con el botón derecho en cualquier palabra mal escrita para ver la ortografía correcta (d)
- **Barra de herramientas:** botones de herramientas para tareas habituales (e)
- **Mostrar/ocultar información:** haga clic en la flecha para mostrar u ocultar los campos de detalles, asistentes y notas (f)
- **Datos de la sesión:** proporciona información sobre la sesión actual, incluido el idioma, el sistema operativo y la hora de inicio (g)
- **Lista de asistentes:** muestra todas las personas que forman parte de la sesión (h)
- **Notas:** le permite escribir notas sobre la sesión. El cliente no puede ver las notas (i)

Introducir URL / Frases rápidas

Las funciones para introducir URL y frases rápidas le permiten ofrecer asistencia con rapidez a su cliente durante una sesión de asistencia. El administrador puede preprogramar cada una de las URL y frases rápidas que aparecen en su ventana de conversación. Cuando se utiliza Introducir URL, se abrirá un nuevo navegador en el equipo de su cliente con esa URL.

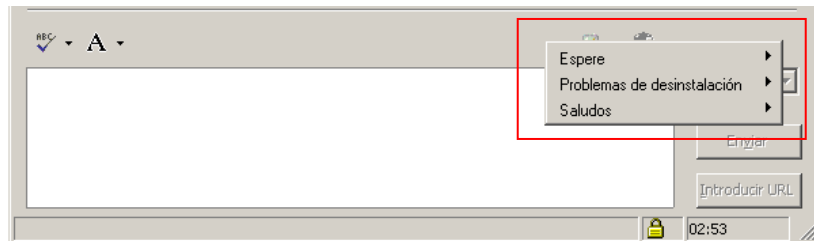
► Para introducir una página Web

1. Teclee la dirección URL deseada en el campo de *escritura de texto* de la ventana de conversación.
2. Haga clic en el botón **Introducir URL** de la ventana de conversación.

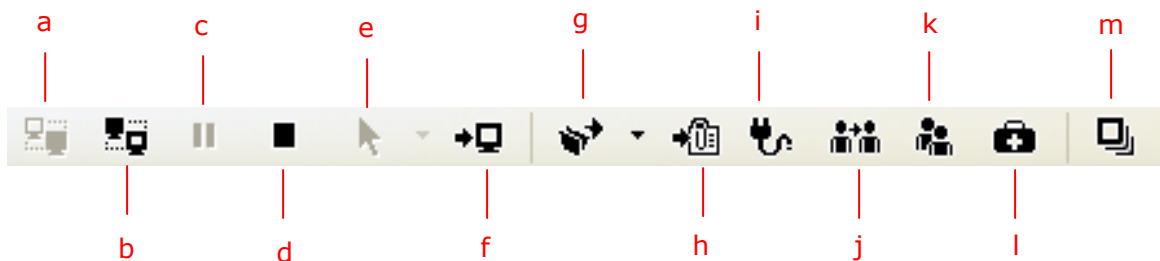


► Para enviar una frase rápida

1. Selecciona la frase rápida de la categoría que desee enviar en la lista desplegable.
2. Seleccione **Enviar**.



Barra de herramientas del cuadro de conversación del representante



- Compartir pantalla del cliente (a)
- Compartir su pantalla (b)
- Pausar ScreenSharing (c)
- Detener ScreenSharing (d)
- Utilizar la herramienta de anotación (e)
- Cambiar a la ventana del visor (f)
- Iniciar transferencia de archivo (g)
- Enviar portapapeles al cliente (h)
- Reinicio/Reconexión (i)
- Invitar a sesión (j)
- Transferencia de sesión (k)
- Diagnósticos remotos (l)
- Ocultar / restaurar conversación (m)

ScreenSharing

La mayoría de las sesiones de GoToAssist comienzan automáticamente en el modo Compartir pantalla de cliente. En las sesiones que no comiencen automáticamente en el modo de pantalla compartida o que hayan interrumpido ese modo, el representante puede iniciar manualmente el modo de pantalla compartida en cualquier momento. Por otra parte, el representante puede detener y volver a iniciar el modo de pantalla compartida en cualquier momento durante la sesión de soporte.

El modo de pantalla compartida se puede configurar como sólo de visualización (lo que se conoce como ScreenViewing) o con visualización y control compartido del ratón y del teclado (lo que se conoce como ScreenSharing).

Por otra parte, el modo de pantalla compartida se puede configurar en Compartir pantalla del cliente (lo que permite compartir el escritorio del cliente con el representante) o en Compartir mi pantalla, lo que permite al representante compartir su escritorio con el cliente.


► Para iniciar ScreenSharing del cliente

- Haga clic en el icono de Compartir pantalla del cliente  de la barra de herramientas del cuadro de conversación o, en el menú ScreenSharing del cuadro de conversación del representante, elija **Compartir pantalla del cliente**.

Esto permite al representante ver el escritorio del cliente.


Nota: cuando se inicia el modo de pantalla compartida, el cliente tal vez tenga que aceptar la descarga de pantalla compartida, si se ha configurado; si no se hace así, el representante no podrá usar la pantalla compartida.

► Para iniciar Compartir mi pantalla


- Haga clic en el icono de Compartir mi pantalla  de la barra de herramientas del cuadro de conversación o del menú ScreenSharing del cuadro de conversación del representante y elija **Compartir mi pantalla**.

Esto permite al cliente ver el escritorio del representante.

► Para pausar ScreenSharing

- En el menú del cuadro de conversación, seleccione **ScreenSharing** y después **Pausar ScreenSharing**.
-o bien-
- En la barra de herramientas del cuadro de conversación, haga clic en el botón .

► Para finalizar ScreenSharing/ScreenViewing

1. En cualquier menú del cuadro de conversación seleccione **ScreenSharing** y después **Detener ScreenSharing**.
-o bien-
2. En la barra de herramientas del cuadro de conversación, haga clic en el botón .

Nota: cuando el representante o el cliente detiene o pausa el modo de pantalla compartida, ambos siguen conectados mediante la conversación.

Designación de sólo visualización o control compartido

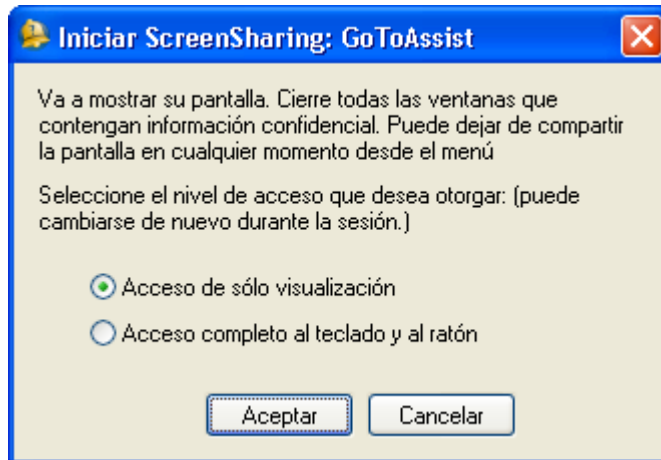
Dependiendo de la configuración, cuando se inicia Compartir mi pantalla o Compartir pantalla del cliente, el cuadro de diálogo de autorización indica el nivel de capacidad compartida que puede producirse.

Acceso de sólo visualización:

Ofrece a la persona que ve la pantalla compartida la capacidad de ver ésta pero no de mover el ratón. La sesión de ScreenViewing comienza en el modo de dibujo o en el modo láser, con la capacidad de dibujar o utilizar un puntero láser en la pantalla compartida.

Acceso completo:

Ofrece a la persona que ve la pantalla compartida la capacidad de ver ésta y también de compartir el ratón y el teclado. La persona que comparte su pantalla siempre tiene el control dominante del ratón.



En algunas configuraciones, la designación sólo de visualización o acceso completo se puede cambiar durante la sesión.

► Para alternar entre sólo visualización y acceso completo

- En el menú del cuadro de conversación de la pantalla que se comparte, elija **ScreenSharing** y después, **Sólo visualización** o **Teclado y ratón completos**.

Sugerencias para un funcionamiento perfecto

- Sepa dónde se encuentra HelpAlert y recuerde su nombre de inicio de sesión y su contraseña.
- Conozca la dirección del sitio de soporte por si necesita dirigir a los clientes al mismo.
- Familiarícese con el flujo de GoToAssist y con el conjunto de funciones; realice sesiones de prácticas con sus compañeros de trabajo.
- Familiarícese con la experiencia de los clientes para poder orientarles durante el proceso de conexión.
- Tenga en cuenta las pautas de su organización sobre el momento y modo de usar GoToAssist.
- Use los cuadros de diálogo y las secuencias de comandos estándar de su organización.
- Pida siempre permiso al cliente para compartir el control de su ratón y su teclado.
- Para aumentar la confianza del cliente, muéstrole cómo finalizar el modo ScreenSharing.
- Use la ayuda sobre el teclado para dominar las funciones y características disponibles.
- Si se utiliza Reiniciar/Volver a conectar, recuerde iniciar desde el menú Herramientas del cuadro de conversación e informe al cliente de que mantenga el cuadro de conversación abierto porque se cerrará automáticamente.
- Devuelva siempre el escritorio del cliente a su estado original.
- Pida al cliente que cumplimente la página de comentarios al final de la sesión.
- Cumplimente la página de comentarios al final de la sesión (si procede).
- Acceda a la documentación de formación y revísela.
 - URL = www.gotoassist.com/training