



# NetSupport ServiceDesk

Guía de procedimientos iniciales

Copyright© 2017  
NetSupport Ltd  
Reservados todos los derechos

# Índice

<b>Definiciones.....</b>	<b>3</b>
<b>Instalación .....</b>	<b>3</b>
Planificar una instalación .....	3
Requisitos y prerequisites del sistema.....	3
Instalación del ServiceDesk .....	5
Asistente de configuración del ServiceDesk.....	5
<b>Inicio de sesión .....</b>	<b>6</b>
<b>Información de contacto .....</b>	<b>9</b>



## DEFINICIONES

### **Administrador**

El usuario que tiene acceso completo a las funciones del ServiceDesk. Puede realizar todas tareas necesarias para ejecutar un ServiceDesk de firma correcta, desde crear Cuentas de usuario hasta solucionar problemas notificados.

### **Operario del ServiceDesk**

Estos operarios son responsables de ofrecer Asistencia técnica a los usuarios fieles, y disponen de los suficientes derechos para supervisar el proceso de resolución de problemas. Su licencia determinará el número de operarios de ServiceDesk que puede tener.

### **Operario**

El estado del operario le permite crear otras organizaciones de soporte dentro de ServiceDesk. Este tipo de usuario puede tener elementos asignados, pero no puede conectarse a ServiceDesk ni utilizarlo. Esto no cuenta para sus límites de licencia.

### **Usuario normal**

Los usuarios finales se pueden agregar ellos mismos a la base de datos cuando inician la sesión por primera vez en el NetSupport ServiceDesk; el sistema reconocerá que la dirección de e-mail de los usuarios no existe actualmente. De forma predeterminada, se les concederá permisos básicos con el fin de registrar su problema. Un Administrador u Operario del ServiceDesk puede editar la información de usuario si estos derechos no son suficientes.

## INSTALACIÓN

### **Planificar una instalación**

Antes de comenzar su instalación del ServiceDesk asegúrese de que se cumplen los prerequisites del sistema, es decir los usuarios que pueden acceder al mismo a través de su explorador web y la presencia de un entorno adecuado donde albergar la base de datos.

Las instrucciones en pantalla en el programa de instalación Installshield del ServiceDesk le guiarán por el proceso, y al final de la instalación se le solicitará que configure sus ajustes personalizados del ServiceDesk.

### **Requisitos y prerequisites del sistema**

#### **Servidor**

Windows Server 2003 Service Pack 2, Windows Server 2008 R2 Service Pack 1, Windows Server 2008 Service Pack 2 y Windows Server 2012.

Windows XP Professional Service Pack 3, Windows Vista Service Pack 2, Windows 7 Service Pack 1, Windows 8, Windows 8.1 y Windows 10 (no recomendado).

---

**Nota:** Para obtener más información sobre la instalación en equipos con Windows 2008 Server, Windows 7 o Vista, consulte el siguiente artículo en nuestra base de conocimiento en línea:  
[www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=628](http://www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=628)

---

Además, el servidor debe tener instalado Internet Explorer 7 o una versión posterior.

---

**Nota:** Las plataformas de 64 bits deben estar configuradas para ejecutar IIS en modo de 32 bits.

---

### **Plataforma de usuarios finales**

Windows XP, 2003, Vista, 2008, Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10 Mac y Linux.

El usuarios finales debe utilizar uno de los siguientes navegadores/exploradores:

Internet Explorer: versión 7 y posteriores

Firefox: versiones 26 y posteriores

Chrome: versiones 35 y posteriores

---

**Nota:** Para la integración del control remoto, el sistema operativo del host para el Client debe ser Windows 2000, 2003, XP, Vista, 2008, Windows 7, Windows 8/8.1 o Windows 10.

---

### **Base de datos**

Servidor SQL 2000 o superior.

---

**Nota:** Si no hay disponible un servidor SQL, es posible instalar MSDE versión 2 con la aplicación.

---

### **Informes**

Hace falta tener instalado Adobe Flash Player para ver los informes.

### **Soporte para dispositivos móviles**

NetSupport ServiceDesk proporciona soporte incorporado para dispositivos móviles, para que los operarios que trabajan remotamente puedan recibir y actualizar los elemento.

NetSupport ServiceDesk detectará automáticamente el acceso desde un dispositivo móvil y mostrará un conjunto de páginas simplificadas que pueden utilizarse con los dispositivos móviles más comunes. Si su dispositivo móvil no se detecta automáticamente, consulte el artículo siguiente en nuestra base de información para obtener más detalles: [www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=555](http://www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=555)



---

**Nota:** Para utilizar la función "Fijar en la barra de tareas" de Windows 7, tendrá que eliminar ciertas palabras de la lista reservada. Para ampliar información, consulte el artículo 582 de la Base de conocimientos: [www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=582](http://www.netsupportsoftware.com/support/td.asp?td=582).

---

## **Instalación del ServiceDesk**

El programa de instalación Installshield del ServiceDesk le guiará por el proceso de instalación, lo que le permitirá configurar rápidamente la base de datos del ServiceDesk en su servidor seleccionado. Después de la instalación tendrá que reiniciar el PC con el fin de completar la configuración.

1. Cuando se inicie la configuración se mostrará la ventana de Bienvenida del programa de instalación Installshield. Haga clic en Siguiente para continuar.
2. Se mostrará el Contrato de Licencia del ServiceDesk. Dedique unos pocos minutos a leer el contrato y continúe únicamente si acepta las condiciones de la licencia.
3. Seleccione el entorno correspondiente en el que desea albergar la base de datos del ServiceDesk. Puede ser un servidor SQL existente o el motor de base de datos de Microsoft (MSDE). Haga clic en Siguiente.
4. Confirme la ubicación de los archivos de configuración. La carpeta predeterminada es c:\Program Files\NetSupport\ServiceDesk\. Haga clic en Siguiente.
5. Revise los detalles de la instalación y haga clic en Siguiente para empezar a copiar los archivos de configuración.
6. Cuando haya terminado la instalación, se le indicará que reinicie el equipo. Tendrá que reiniciarlo con el fin de completar la configuración. Haga clic en Finalizar para reiniciar el equipo.
7. Cuando inicie la sesión después de reiniciar, se mostrará el Asistente de configuración del ServiceDesk.

## **Asistente de configuración del ServiceDesk**

El Asistente de configuración del ServiceDesk completa el proceso de instalación. El Asistente le solicitará sus ajustes de configuración predeterminados, tales como información de licencia, información de compañía, configuración del servidor de correo electrónico y detalles de acceso a base de datos. Estos elementos se pueden ajustar por un Administrador en el ServiceDesk una vez se haya instalado éste.

**Seleccione idioma.** NetSupport ServiceDesk ofrece soporte en varios idiomas, lo que permite a los operarios y usuarios finales personalizar fácilmente la interfaz para que se muestre en el idioma seleccionado. En la fase de Configuración es posible especificar el idioma predeterminado y los idiomas adicionales que puedan ser necesarios. Simplemente seleccione el botón de idioma correspondiente en la

barra de herramientas cuando haya iniciado la sesión en ServiceDesk y la interfaz se mostrará en dicho idioma. También puede cambiar el idioma predeterminado desde ServiceDesk en la sección Personalizar – Aspecto y agregar otros idiomas seleccionando Admin- Personalizar en la barra de herramientas.

**Información de licencia.** Introduzca su Nombre de Compañía y confirme su información de licencia. Si dispone de una versión de evaluación, utilice el número de serie predeterminado EVAL, de lo contrario introduzca el Número de serie y el Código de licencia suministrado por NetSupport Ltd. Haga clic en Siguiente para continuar.

**Información de usuario.** Los usuarios del ServiceDesk están agrupados por Compañía y Departamento, reflejando así la estructura de su empresa. Los detalles que se introducen aquí se utilizarán para crear la Compañía y el Departamento iniciales en la base de datos del ServiceDesk. Un usuario 'Admin' predeterminado se crea con derechos de acceso completos. El administrador del sistema puede agregar otros usuarios cuando tenga la sesión iniciada. Haga clic en Siguiente.

**Opciones de correo electrónico** ServiceDesk puede configurarse para enviar notificaciones automatizadas por correo electrónico. Para utilizar esta función es necesario especificar la configuración del servidor SMTP. Indique la dirección de correo electrónico del remitente, que debe ser una dirección válida que exista en el servidor. Introduzca el nombre completo del remitente. Generalmente, los detalles del remitente corresponderán a los del administrador del sistema. Tras la instalación, es posible cambiar los detalles con la opción **Configuración del servidor de correo**, con la que también puede configurar un servidor POP3 para que ServiceDesk monitorice los correos entrantes.

**Acceso a base de datos.** Finalmente, introduzca los detalles utilizados para acceder al servidor de base de datos. Introduzca el nombre y la dirección del servidor. Confirme el nombre de la base de datos, el nombre de usuario y la contraseña. Si la base de datos está en un servidor SQL, puede utilizar los ajustes predeterminados. Haga clic en Siguiente. La base de datos se habrá creado en la ubicación especificada y, cuando se haya completado el proceso, se le informará sobre la URL necesaria para acceder a la base de datos del ServiceDesk a través del explorador web de cada usuario.

## INICIO DE SESIÓN

Inicie su explorador web e introduzca la dirección URL de la aplicación del ServiceDesk (la dirección IP del servidor donde tiene instalado el ServiceDesk). Es posible que prefiera crear un acceso directo en el escritorio para su uso futuro.

Se mostrará la pantalla de Inicio de sesión.

El proceso de Inicio de sesión requiere la dirección de e-mail del usuario y una contraseña. Si un usuario olvida su contraseña, puede solicitar que se le envíe mensaje recordatorio por e-mail.

---

**Nota:** La primera vez después de la instalación, se proporciona un Inicio de sesión del administrador que incluye derechos con funciones completas. Dirección de e-mail: **Admin**, Contraseña: **dna**. La persona que actúa como Administrador debe cambiar la contraseña lo antes posible.

---



Si un usuario intenta iniciar una sesión con una dirección de correo electrónico que no existe en la base de datos de ServiceDesk, se le pedirá que introduzca sus datos. Al enviar sus detalles se creará una cuenta de usuario, aunque tendrá derechos limitados. Si es necesario, un usuario con derechos adecuados puede editar los detalles.

---

**Nota:** Para evitar que los usuarios que inician por primera vez la sesión en ServiceDesk creen sus propias cuentas, consulte Admin - Personalizar, Crear usuarios cuando inician la sesión por primera vez.

---

Se mostrará un identificador de idioma que le permitirá al usuario cambiar el idioma de NetSupport ServiceDesk. Los idiomas disponibles se pueden configurar durante la instalación o una vez dentro de ServiceDesk. Para ello, seleccione la ficha Admin, haga clic en el icono Personalizar y seleccione Idiomas adicionales en la barra de herramientas.

Después de iniciar la sesión, se mostrará la página de inicio predeterminada. Esto puede cambiarse en Preferencias del usuario.

---

**Nota:** Antes de que los usuarios finales empiecen a registrar problemas, el administrador del sistema debe ejecutar varias tareas de administración para que la base de datos esté lista para el uso.

---

### Cierre de sesión

Para salir de NetSupport ServiceDesk, seleccione la ficha Inicio y haga clic en el icono Cerrar sesión de la barra de herramientas.

---

**Nota:** Puede hacer que los usuarios vean una página personalizada de cierre de sesión al salir de NetSupport ServiceDesk. Seleccione la pestaña Admin., haga clic en el icono Personalizar de la barra de herramientas, seleccione la pestaña Aspecto e introduzca una URL a su página personalizada en la opción Página de cierre de sesión personalizada.

---





## INFORMACIÓN DE CONTACTO

### **Reino Unido y otros países**

[www.netsupportsoftware.com](http://www.netsupportsoftware.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@netsupportsoftware.com](mailto:sales@netsupportsoftware.com)

### **Norteamérica**

[www.netsupport-inc.com](http://www.netsupport-inc.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@netsupport-inc.com](mailto:sales@netsupport-inc.com)

### **Canadá**

[www.netsupport-canada.com](http://www.netsupport-canada.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@netsupport-canada.com](mailto:sales@netsupport-canada.com)

### **Alemania, Austria y Suiza**

[www.pci-software.de](http://www.pci-software.de)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@pci-software.de](mailto:sales@pci-software.de)

### **Japón**

[www.netsupportjapan.com](http://www.netsupportjapan.com)

Asistencia técnica: [support@netsupportsoftware.com](mailto:support@netsupportsoftware.com)

Ventas: [sales@netsupportjapan.com](mailto:sales@netsupportjapan.com)