



NetSupport Manager

Manual - Versión 14.00

Manual COPYRIGHT (C) 2023 NetSupport Ltd. Reservados todos los derechos.

La información incluida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. NetSupport Ltd se reserva el derecho de modificar esta documentación y realizar cambios en su contenido de vez en cuando sin tener la obligación de notificar a ninguna persona en relación con dichas revisiones o modificaciones.

El software descrito en esta documentación se suministra en base a un contrato de licencia y está protegido por leyes internacionales de propiedad intelectual. Sólo puede copiar este software con finalidades de copias de seguridad y utilizarlo según se describe en el contrato de licencia.

Todas las garantías implícitas, incluyendo las garantías de comerciabilidad o idoneidad para un fin determinado están limitadas a las cláusulas de las garantías explícitas establecidas en el contrato de licencia.

COPYRIGHT (C) del programa 1991 - 2023 NetSupport Ltd. Reservados todos los derechos.

Marcas comerciales

NetSupport es una marca registrada de NetSupport Ltd.

Windows, Windows 2003/2008/XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10 y Windows 11 son marcas comerciales de Microsoft Corporation.

IBM son marcas registradas de International Business Machines Corporation.

NetWare es una marca registrada de Novell Inc.

Los demás productos, marcas comerciales o marcas registradas pertenecen a sus propietarios respectivos.

Contrato de licencia del software

Lea este contrato antes de utilizar su copia del software de NetSupport. Se trata de un acuerdo legal entre usted y NetSupport Limited. Si no desea acatar las cláusulas de este contrato de licencia, no debe cargar, activar o utilizar el software.

PERÍODO DE VALIDEZ: La licencia tendrá una duración indefinida, sujeta al cese indicado en la Cláusula de Cese descrita a continuación.

CONCESIÓN DE LICENCIA: Una vez realizado el pago de las licencias correspondientes, y en conformidad con los términos y condiciones del presente contrato, NetSupport Ltd le concede el derecho no exclusivo y no transferible a utilizar una copia de la versión especificada del software que ha adquirido.

USO: El software tiene licencia en base a condiciones de volumen especificadas en la confirmación del pedido correspondiente, factura del producto, certificado de licencia o embalaje del producto. Puede realizar, instalar y utilizar todas las copias adicionales del software necesarias para los dispositivos especificados en las condiciones de uso. Es necesario disponer de un mecanismo capaz de garantizar que el número de dispositivos en los que se haya instalado el software no supere el número de licencias obtenidas.

Modo SERVIDOR: El software podrá ser utilizado en un dispositivo o en un servidor en un entorno de varios usuarios o de red ("Modo Servidor") sólo si se autoriza este uso del software en las condiciones especificadas en la confirmación del pedido correspondiente, factura del producto, certificado de licencia o embalaje del producto. Por cada dispositivo o 'equipo' que se conecte al servidor en cualquier momento se necesita una licencia independiente, sin tener en cuenta que dichos dispositivos o equipos con licencia estén conectados simultáneamente al software o utilicen el software en un momento determinado. El uso del software o hardware que reduzca el número de dispositivos o equipos que se conecten y utilicen el software directamente o simultáneamente (por ejemplo software o hardware "multiplexor" o "de agrupamiento") no reducirá el número de licencias necesarias. En concreto, debe disponer de un número de licencias que sea equivalente al número de diferentes entradas al software multiplexor o de agrupamiento, o al "programa final" del hardware. Si el número de dispositivos o equipos que se conectan al software supera el número de licencias concedidas, se deberá disponer de un mecanismo razonable para garantizar que el uso del software no supere los límites de uso especificados en la licencia otorgada.

COPYRIGHT: Este software está protegido por leyes internacionales de propiedad intelectual. Sólo puede realizar copias del software con fines de copia de seguridad. Este software está autorizado para que usted lo utilice, pero no se le vende a usted.

LIMITACIONES: Ni usted ni ningún distribuidor pueden alquilar o vender copias con licencia [mediante aprobación], o transferir el derecho de utilizar este software a otra persona, con excepción de que usted pueda vender o regalar su copia original, siempre que usted no se guarde ninguna copia. El software no puede modificarse, desensamblarse o manipularse mediante ingeniería inversa sin el previo consentimiento por escrito de NetSupport Limited.

GARANTÍA LIMITADA: NetSupport Limited garantiza que el software funcionará correctamente de acuerdo con la documentación que se adjunta durante un período de noventa (90) días desde la fecha de compra. La responsabilidad total de NetSupport y restitución exclusiva para usted será a) la sustitución del software defectuoso o b) reembolso del importe pagado por el software. Esta restitución se realizará a elección de NetSupport y estará sujeta a la prueba de adquisición en un agente autorizado.

Cualquier garantía implícita, incluyendo las garantías de calidad satisfactoria o idoneidad para un fin determinado están limitadas a las cláusulas de las garantías explícitas. En

ningún caso NetSupport Limited se responsabilizará de la pérdida de beneficios, datos o información de ningún tipo, ni de daños especiales, incidentales, consecuentes, indirectos o similares como consecuencia del incumplimiento de estas garantías o eluso del software incluso cuando se haya informado acerca de la posibilidad de dichos daños. Algunos países no permiten la limitación o exclusión de responsabilidad por daños incidentales o consecuentes, por lo que es posible que la anterior limitación no se aplique en su caso. Esta garantía no afecta a sus derechos legales y usted puede tener otros derechos que pueden ser diferentes según el país. En cualquier circunstancia, la responsabilidad máxima de NetSupport no superará el reembolso del importe pagado por el usuario final/titular de licencia.

CESE: Puede cancelar esta licencia y este contrato en cualquier momento destruyendo el Software y su documentación, junto con todas las copias.

NetSupport Limited puede cancelar inmediatamente esta licencia por escrito si incumple alguna cláusula de la misma y (en caso de que un incumplimiento se pueda solucionar) si en los 30 días después de recibir dicha notificación por escrito de NetSupport Limited no se ha realizado ninguna acción para solucionar el incumplimiento (dicha solicitud debe incluir un aviso de la intención de cancelación de NetSupport). Después de la cancelación, se deberá destruir o devolver a NetSupport el software original y todas las copias, y se confirmará por escrito a NetSupport que se ha realizado dicha acción.

ASISTENCIA: Si tiene algún problema con la instalación del software, en primer lugar deberá ponerse en contacto con su proveedor. Puede contratar de forma individual la asistencia y el mantenimiento, que también cubrirá el suministro de mejoras y actualizaciones.

LEGISLACIÓN VIGENTE: Este contrato se regirá por la legislación de Inglaterra.

Índice

Bienvenido a NetSupport	11
Convenciones utilizadas	12
Terminología utilizada	12

Acerca de NetSupport13

Características	14
-----------------------	----

Instalación20

Prerrequisitos del sistema	21
Planificar una instalación	23
Iniciar la instalación	24
Contrato de licencia de NetSupport.....	24
Información de licencia	25
Seleccionar tipo de configuración	25
Configuración personalizada	26
Listo para instalar el programa.....	28
Instalación completada	28
Instalación existente detectada	30
Desinstalación	31
Kit de evaluación	31

Instalación avanzada32

Crear una instalación administrativa (red)	33
Instalaciones silenciosas/desatendidas	34
Cuadro de diálogo Instalar opciones de configuración	35
NetSupport Deploy - Utilidad de instalación remota de NetSupport	38
NetSupport Manager Deploy - Windows XP y versiones superiores..	40
¿Cómo funciona NetSupport Manager Deploy?	41
Iniciar NetSupport Deploy	42
Preparar una rutina de despliegue	43
Desplegar un paquete de NetSupport.....	44
Desplegar una configuración de Cliente	48
Desplegar un archivo de licencia de NetSupport	49
Desinstalación remota.....	50
Predefinir la configuración para un despliegue futuro	52
Archivos de registro.....	53
Instalar NetSupport Manager en un sistema basado en Mac	54
Instalar y configurar NetSupport Manager en dispositivos con sistema operativo Google Chrome	55
Instalación y configuración del Cliente Android de NetSupport Manager	58

NetSupport Manager: control remoto móvil desde tabletas iOS y Android	60
Utilizar el Control	61
Iniciar NetSupport Control	62
La Ventana de Control	63
La barra de Acceso rápido	66
Ventana de Control - Visualización de Estructura	67
Ventana de Control - Visualización de Lista	71
Barra de estado	73
Buscar un Cliente en una Red o Gateway	75
Conexión a Clientes	78
Conectarse a Clientes utilizando Conexión con PIN	79
Conexión rápida	82
Conectar a Clientes con protocolos distintos	83
Configurar el Control de NetSupport para examinar en subredes	84
Servidor de conectividad de NetSupport	86
Conectar a Clientes/Controles a través de un Gateway de NetSupport.....	89
Configurar servidores de conectividad de equilibrio de carga	108
Configuración y uso de la autenticación de dos factores	111
Conectar a través de firewalls o servidores proxy	114
Implementación de NetSupport en un entorno Terminal Server	116
Compatibilidad con Intel vPro	117
Búsqueda de clientes	119
Desconexión de un Cliente.....	120
Desconexión de todos los Clientes	120
Inicio de sesión automático de Cliente.....	121
Actualización automática de Clientes	122
Gestión de energía – Encendido / Apagado	123
Encendido del Cliente.....	123
Apagado del Cliente.....	124
Reiniciar o cerrar la sesión de Clientes.....	126
Enviar Ctrl + Alt + Supr	127
Visualizar.....	128
La Ventana de Visualización	128
Visualizar un Cliente	131
Modos de visualización	132
Visualizar varios Clientes simultáneamente.....	132
Despejar la pantalla del Cliente mientras se visualiza	133
Visualizar un Cliente a pantalla completa.....	133

Escala de ajuste	134
Configuración de la ventana de visualización.....	135
Explorar Clientes	136
Explorar una pantalla de Cliente al mismo tiempo.....	136
Explorar varias pantallas de Cliente	136
La Ventana Explorar	137
Captura de pantalla	140
Modo de Vista de miniaturas / Monitor	141
Agrupar clientes en la vista de Lista	143
Ejecución de aplicaciones remotas	144
Herramientas definidas por el usuario	149
Mostrar a Clientes.....	151
Mostrar una pantalla de Cliente a los Clientes	155
Mostrar aplicación	156
Soporte de audio	157
Utilizar la función Anunciar	158
Ajustar el volumen del micrófono y el altavoz	159
Reproductor de vídeo NetSupport	160
Panel de control del reproductor de vídeo NetSupport	163
Archivos De Reproducción.....	165
Grabar actividad local	165
Grabar archivos de reproducción en PCs de Cliente.....	166
Ver archivos de reproducción	168
Mostrar archivos de reproducción a Clientes	169
Transferencia de archivos	170
La Ventana de Transferencia de Archivos.....	170
Transferencia de archivos.....	173
Gestión de archivos y carpetas.....	175
Imprimir lista de transferencia de archivos	178
Sincronizar directories	178
Organizar varias ventanas de transferencia de archivos	179
Aplicar un filtro en los archivos en la Visualización de Lista	180
Cambiar el formato de visualización en la ventana de Transferencia de archivos.....	181
Cambiar el orden en una ventana de Transferencia de archivos....	182
Distribución de archivos	183
La Ventana de Distribución de Archivos	183
Administrador de archivos	188
La Ventana Administrador de Archivos	188
Gestionar archivos en la estación de trabajo de Control.....	191

Conversar con un Cliente.....	192
Desactivar sesiones de conversación.....	196
Enviar un mensaje.....	197
Trabajar con solicitudes de ayuda	198
Capturara la salida de impresora del Cliente.....	200
Portapapeles remoto	202
Integración con Explorer.....	204
Ventana de instrucción de comando remoto	205
PowerShell.....	207
Utilizar el Cliente.....	210
Ventana Información de Cliente.....	211
Desconexión de un Control	213
Enviar una solicitud de ayuda	214
Conversar con un Control	214
Recibir un mensaje de un Control	215
Configurar Clientes.....	216
Configurar Clientes	217
Editar o crear archivos de configuración	219
Configuración Básica de Cliente	222
Configuración Avanzada de Cliente	223
Opciones de conectividad.....	226
Configurar conexión TCP/IP	226
Configurar conexión IPX.....	228
Configurar conexión NetBIOS.....	229
Configurar conexión HTTP/HTTPS (Gateway)	230
PIN Server.....	232
Puente de marcado.....	233
Avanzado	234
Opciones de seguridad	236
Opciones de seguridad general.....	236
Privilegios de acceso (básica).....	238
Privilegios de acceso (Avanzado).....	239
Validación de usuario	242
Opciones de Confirmación del usuario	245
Smartcard	248
Opciones de conectar.....	249
Opciones de desconectar	251
Proteger configuración	253
Opciones de Transferencia de archivos.....	254

Archivos de reproducción	256
Registro de eventos	257
Opciones de Control Remoto	260
Opciones de Ver	260
Opciones de Mostrar	263
Sonido	264
Opciones de interfaz de Cliente	266
Ajustes de Cliente	266
Configuración de solicitudes de ayuda	268
Texto personalizable	270
Opciones de perfil	271
Configuración de Terminal Services	272
Opciones avanzadas	274
Configurar el Control	275
Configurar el Control	276
Establecer un perfil de Control	278
Ajustar las propiedades del Cliente para una sesión de Control	279
General	280
Opciones de conectividad	281
Configurar conexión TCP/IP	281
Configurar conexión IPX	283
Configurar conexión NetBIOS	285
Configurar conexión HTTP	286
PIN Server	287
Ajustes de marcación remota	288
Configuración Avanzadas	290
Opciones de seguridad	291
Ajustes de seguridad	291
Registro de eventos	293
Archivos de reproducción	294
Permisos de usuario	295
Ajustes del Control Remoto	297
Ver	297
Ajustes de teclado/ratón	301
Ajustes de captura de impresión	303
Sonido	306
Ajustes de la interfaz de Control	307
Configuración	307
Funciones	310
Ayuda Solicitada	311

Mostrar configuración	313
Transferencia de Archivos	315
Inicio	318
vPro	320
Ubicación de archivos	321
Gestionar y organizar los Clientes	323
Añadir un nuevo Cliente	324
Eliminar un Cliente.....	325
Modificar el nombre de Visualización del Cliente	325
Establecer las propiedades del Cliente	327
Crear un Grupo	328
Agregar/quitar Clientes en un Grupo	329
Propiedades de Grupo	330
Archivos de comandos de NetSupport	331
Descripción general de los archivos de comandos de NetSupport	332
Ejecutar el Editor de archivos de comandos	333
Crear un archivo de comandos simple	333
Programación y ejecución de un archivo de comandos.....	335
Técnica Información.....	336
Descargar un Cliente.....	337
Reiniciar el Cliente	337
Utilizar la compresión de forma eficaz	338
Utilizar el caché de forma eficaz	339
Inventario remoto e información del sistema.....	340
Mostrar el inventario del Cliente seleccionado	340
La ventana Inventario.....	341
Uso del Administrador de tareas.....	344
La ventana Administrador de tareas.....	344
Ventana Edición de registro	348
Utilizar las funciones de seguridad de NetSupport de forma eficaz ...	351
Descripción de las direcciones IP	353
Usar instrucciones de línea de comandos	355
Integración con Directorio Activo	358
Soporte de tarjeta inteligente.....	360
Utilizar NetSupport en Internet.....	361
Comentarios de los lectores	362

Bienvenido a NetSupport

NetSupport Manager sigue ofreciendo el soporte para PC remoto más completo y actualizado, así como funciones de gestión de escritorio. Desde un escritorio, portátil, tableta o smartphone, podrá supervisar sistemas múltiples con una sola acción, dar soporte remoto práctico o formación interactiva, colaborar e incluso grabar o reproducir sesiones. Siempre que sea necesario podrá recopilar un inventario de hardware y software en tiempo real, supervisar servicios e incluso visualizar la configuración del sistema de forma remota para ayudar a resolver problemas rápidamente.

Diseñado para funcionar a través de LAN, WAN o Internet, de forma segura y sin necesidad de configurar cortafuegos, NetSupport Manager proporciona una solución única de alta velocidad para gestionar de forma remota equipos en varias plataformas distintas, sin necesidad de servicios externos o gastos de suscripción, lo que lo convierte en la herramienta perfecta para cualquier equipo de TI.

NetSupport Manager ofrece soporte multiplataforma exhaustivo desde Windows, Mac, iOS y Android a cualquier dispositivo de sistema operativo Windows, Android, Mac, Linux (heredados) y Chrome OS.

Convenciones utilizadas

En este manual se utilizan las siguientes convenciones lógicas y fáciles de entender:

- Las instrucciones paso a paso, que deben realizarse de forma secuencial, se muestran como párrafos numerados, debajo de un claro encabezamiento de instrucciones.
- Ya que, a menudo, existe más de una forma de llevar a cabo una tarea, también se incluirán las otras opciones de realización.
- Los consejos adicionales o las notas explicativas sobre estas instrucciones se incluyen en un marco con el encabezamiento 'Nota'.

Terminología utilizada

Control	El 'Control' es la estación de trabajo o el dispositivo que muestra la presentación al Cliente o lo visualiza y lo controla. A veces se denomina el Visualizador.
Cliente	El 'Cliente' es la estación de trabajo o el dispositivo que se muestra, se visualiza o se controla. A veces se denomina el Host.
Cliente disponible	Cuando el Cliente de NetSupport Client se ha instalado en una estación de trabajo, estará disponible para que un Control se pueda conectar a éste. Un Cliente debe estar disponible antes de que un Control pueda conectarse al mismo.
Cientes conocidos	Una vez conectado a todos los equipos Cliente, NetSupport guarda una lista de Clientes en la carpeta Todos los equipos en la vista de Estructura.
Cliente Conectado	Se pueden seleccionar los Clientes o Grupos de Clientes disponibles para realizar una conexión simultánea. Un Control sólo puede visualizar, mostrar, transferir archivos, enviar un mensaje o conversar con los Clientes que estén conectados.
Cliente seleccionado	Con el ratón puede seleccionar el Cliente o los Clientes con los que desea trabajar.

Acerca de NetSupport

En este capítulo.....

Ofrece una descripción de las funciones y las ventajas principales de NetSupport Manager.

Características

NetSupport Manager contiene muchas características para ayudarle a formar, asistir, controlar y dirigir los Clientes.

Entorno

- Examine, ubique y conéctese a todos los sistemas gestionados de su LAN, WAN o Internet.
- Conéctese a través de protocolos TCP/IP o HTTP. (compatibilidad heredada para IPX y NetBIOS).
- Comuníquese a través de LAN, WAN, Internet, PSTN, ISDN o conexiones móviles.
- Compatibilidad para procesadores de 64 bits.
- Comuníquese sin problemas entre sistemas que están ubicados tras diferentes firewalls mediante el componente incluido denominado NetSupport Internet Gateway.
- Herramienta de instalación remota totalmente integrada:
 - Localice rápidamente equipos locales del control.
 - Envíe un comando Wake on LAN a equipos que no estén encendidos.

Control remoto

- Puede ver, compartir y controlar la pantalla, el teclado y el ratón de una estación de trabajo independientemente de la intensidad de color, protocolo de red o sistema operativo.
- Optimice la calidad del color del control remoto cuando gestione sistemas a través de conexiones muy lentas.
- Monitoree las pantallas de todos los sistemas conectados con miniaturas a tiempo real. Coloque el ratón sobre un PC seleccionado para ampliar la visualización.
- Escanee varios sistemas, realice ciclos por una o varias estaciones de trabajo visualizando sus pantallas en su consola Control.
- Puede ver su pantalla, un monitor seleccionado o simplemente una aplicación seleccionada en cualquiera de los equipos conectados para obtener instrucciones en tiempo real.
- Realice anotaciones en su pantalla con una gama de herramientas de dibujo durante una sesión Control remoto o sesión Mostrar.
- Mensajería y chat completas de texto y audio entre 2 o más sistemas.
- Chat de audio completo durante la sesión Control remoto.
- Haga capturas de pantalla durante una sesión para consultas futuras.
- Grabe la actividad de la pantalla en un archivos de reproducción de vídeo son fines de formación o seguridad.

Mover información

- Transfiera archivos entre los ordenadores Control y Cliente, sincronice carpetas y mucho mas
- Distribución de archivos: arrastre y coloque archivos desde el PC Control hasta muchos otros sistemas conectados en una única acción.
- Puede identificar y acceder a carpetas actualmente en uso en el PC Cliente desde la vista de árbol Transferencia de archivos.
- Inicie aplicaciones remotamente en equipos remotos.
- Capture y redirija la cola de impresión del equipo remoto al PC Control.
- Copie el contenido del Portapapeles entre el PC Control y el PC Cliente.

Flexibilidad

- La opción Conexión con PIN permite que un técnico ubique instantáneamente a cualquier usuario de la empresa si ambas partes introducen un código PIN único y coincidente a través del módulo central PIN Server.
- Un conjunto completo de herramientas de scripting y programación para automatizar tareas.
- Agrupe sistema automáticamente en función de criterios predefinidos, como por sistema operativo, geolocalización, tipo de caso o versión del Cliente.
- Interfaz de usuario táctil para usar con tabletas Windows; incluye modos de presentación con orientación horizontal o vertical.

Herramientas de ayuda

- Recopile un inventario completo de hardware y software desde el PC Cliente para que le sirva de ayuda en soporte remoto.
- Recopile detalles de las revisiones instaladas en el PC Cliente.
- Visualice y controle aplicaciones, procesos y servicios que se ejecutan en el Cliente.
- Edite remotamente el registro de un sistema remoto.
- Abra una ventana de PowerShell para ejecutar comandos en un cliente seleccionado.
- Lance un comando de ejecución local desde el sistema remoto a su PC.
- Puede activar o desactivar de forma remota un PC Cliente, así como iniciar o finalizar sesión en el mismo, o reiniciarlo.
- Solicitar ayuda: los usuarios pueden crear solicitudes de ayuda que se pueden enviar a todos los sistemas de Control, según criterios personalizados.
- El soporte para la tecnología Intel vPro también se incluye de serie.

- Identifique la ubicación aproximada de un dispositivo remoto y agrupe dispositivos por región automáticamente.

Opciones de conectividad

NetSupport Manager ofrece un amplio abanico de métodos de conectividad para garantizar que los dispositivos sean accesibles estén donde estén. Lo primero y más importante, NetSupport Manager requiere la preinstalación de un componente "Cliente" en los dispositivos con los que desee conectarse, y un componente/aplicación "Control" en los dispositivos desde los que desee iniciar una conexión con control remoto.

Redes de área local o de área amplia

- Explore y ubique equipos en una red LAN o WAN mediante TCP/IP o HTTP (compatibilidad heredada para IPX y NetBIOS).
- Almacene todos los dispositivos descubiertos en una jerarquía de empresa, utilice grupos definidos automática o manualmente, tanto de forma local como almacenados centralmente.
- Defina un rango de subredes para funcionalidad ampliada de exploración de red localmente.
- Conéctese directamente con ordenadores conocidos por nombre de PC, por nombre DNS o por dirección de red.
- Detecte y conéctese a cualquier número de dispositivos en tiempo real en varios entornos diferentes.
- Rendimiento optimizado tanto para conexiones con cable como inalámbricas.

Utilizar Internet

Cuando desee proporcionar un control remoto sin problemas entre equipos que pueden estar en diferentes ubicaciones geográficas y tras firewalls diferentes, el módulo NetSupport Manager Communications Gateway ofrece un método seguro y estable para que los sistemas habilitados para NetSupport puedan localizarse y comunicarse a través de HTTP. El módulo Gateway tiene que instalarse en un PC que tenga un IP estático y accesible tanto por el PC Control como por el PC Cliente, aunque tanto los sistemas del Control como del Cliente se pueden ubicar detrás de sus respectivos firewalls de forma segura. El Gateway solamente permitirá conexiones desde equipos que utilicen la misma clave de seguridad de Gateway y se use para dar soporte al personal o a los clientes de diferentes sitios, o también en el caso de que los usuarios se encuentren fuera del lugar de trabajo y necesiten obtener acceso a los recursos de la oficina. El Gateway no se necesita para comunicaciones basadas en LAN/WAN.

El módulo NetSupport Manager Gateway proporciona lo siguiente:

- Los gateways de equilibrio de carga reparten el peso/la carga de los clientes entre varios servidores.
- Para garantizar que todos los datos que se envían a través de la puerta de enlace (gateway) estén cifrados, se pueden utilizar certificados SSL o TLS.
- Soporte remoto seguro y sin problemas entre redes y equipos seguros y con firewall.
- No es necesario realizar cambios en la red existente o seguridad de firewall.
- Comunicaciones cifradas seguras.
- Soporte para hasta 6.000 conexiones de Cliente simultáneas por gateway.
- Control de acceso de clave de seguridad.
- Control de acceso de usuario autenticado.
- Redundancia de multi-gateway eliminando un único punto de fallo para su conectividad.
- Registro de transacción completa.
- Sin dependencia en servicios externos de terceros.

Seguridad

Todos los módulos están provistos de una seguridad completa e integral: desde simple protección con contraseña hasta integración con Seguridad NT, directorio activo y cifrado AES de 256 bits. Grabe y reproduzca sesiones remotas para fines de auditoría. Incluso puede asignar perfiles individuales para diferentes tipos de usuarios Control y estaciones de trabajo Cliente para configurar distintos niveles de seguridad y capacidades.

Funciones claves de seguridad

- La autenticación de dos factores (2FA) utiliza una contraseña de un solo uso basada en el tiempo (TOTP) y notificaciones push DUO para autenticar al operario durante un máximo de 12 horas.
- Certificados SSL/TLS.
- El archivo ejecutable del Cliente no funcionará si se modifica su nombre, para ayudar a combatir los ataques por puertas traseras y otro malware.
- El archivo de registro del Cliente se puede modificar para que únicamente muestre la información seleccionada, con el fin de reforzar la protección de datos.
- Protección por contraseña para todos los sistemas.
- Confirmaciones del usuario (el usuario debe estar presente y autorizar cada solicitud de conexión que reciba).

- Claves de seguridad (hacen que la copia autorizada de NetSupport sea única para la organización y que no sea compatible con otras copias del software).
- Grabe y reproduzca sesiones de control remoto para mantener un historial de todas las actividades durante una sesión.
- Limita la conectividad por cuenta de usuario o dirección IP de origen (sólo permita que se hagan conexiones desde ubicaciones conocidas).
- Pantalla de cliente en blanco cuando se llevan a cabo operaciones confidenciales.
- Salida automática de la sesión de un sistema remoto al desconectar (evita que por error se deje un sistema abierto).
- Tiempo de espera de inactividad definido por el usuario en conexiones abiertas.
- Seguridad de devolución de llamada para las conexiones por acceso telefónico dialup.
- Despliegue y gestione las configuraciones de seguridad centralizadamente desde una única ubicación.

Seguridad integrada

- Intégrese a los perfiles de usuario NT para validar a un usuario entrante antes de aceptar la solicitud de conexión.
- Intégrese directamente a los perfiles del directorio activo para la validación de usuarios.
- Viene con plantillas de directorio activo para conseguir una conformidad con todas las configuraciones de cliente predefinidas.
- Funcionalidad por perfiles: permita que las funciones sean distintas según quien sea el usuario autenticado que se conecte.
- Registros de eventos y registros históricos completos incluyendo integración con los del sistema operativo.

Conexión con PIN

En la última versión se incluye la nueva y exclusiva característica Conexión con PIN. Básicamente, lo que esta opción permite es que un técnico ubique instantáneamente a cualquier usuario de la empresa si ambas partes introducen un código PIN único y coincidente. En lugar de explorar para detectar el PC del usuario y tener que saber el nombre del PC, la dirección u otros datos, el proceso mediante PIN permite que ambas partes enlacen sin ningún problema. El nuevo módulo PIN se puede ejecutar por sí solo o junto al módulo Gateway y viene de fábrica con NetSupport Manager.

Compatibilidad con Intel vPro

NetSupport Manager se puede configurar para buscar y ubicar los equipos con la tecnología Intel vPro permitiéndole realizar una gran

variedad de tareas remotas incluso si no tiene instalado un Cliente de NetSupport.

Entre estas se incluyen la posibilidad de apagar, encender o reiniciar el equipo remoto cuando se realicen trabajos de mantenimiento fuera del horario laboral, ver y reconfigurar la información del BIOS y, si fuese necesario, arrancar desde una imagen de un sistema operativo remoto. Cuando se está conectado a una fuente de alimentación de CA, lo anterior se puede llevar a cabo en un sistema de bloc de notas inalámbrico.

Instalación

En este capítulo.....

Cómo instalar los componentes necesarios de NetSupport Manager en sus PCs basados en Windows.

Prerrequisitos del sistema

Algunas áreas de las funciones de NetSupport dependen de la presencia de determinados archivos/aplicaciones. Asegúrese de que están disponibles antes de instalar NetSupport Manager.

Requisitos para sistemas PC :

Windows 11, Windows 10, Windows 8/8.1 (32 bits y 64 bits), Windows Server 2022, 2019 y 2012, Windows 7* (32 bits y 64 bits), Windows 2008 (32 bits, 64 bits y R2), Vista (32 bits y 64 bits) y Windows 2003.

* Para poder utilizar el Control de NetSupport Manager con Windows 7, Aero debe estar habilitado. Elija **Inicio > Panel de control**. En la sección Apariencia y personalización, haga clic en **Personalizar color**. Seleccione Windows Aero en el menú Combinación de colores y haga clic en **Aceptar**.

TCP/IP, HTTP o heredado (IPX y NetBIOS).

NetSupport Manager ofrece integración completa con entornos de clientes "thin" y "zero", así como compatibilidad para entornos de escritorios virtuales de MultiPoint, MultiSeat desde WYSE Technologies, Microsoft, HP, NComputing (serie X y serie L), MiniFrame (SoftXpand) y otros muchos.

Requisitos para sistemas Mac:

El cliente Mac de NetSupport Manager es compatible con macOS y cuenta con la certificación Mac Universal.

El Control y el Cliente NetSupport Manager para Mac son compatibles con macOS versión 10.9 – 10.13 en plataformas Intel.

Ahora hay un Cliente específico para la última versión de macOS 10.14 – 11.

Cliente para Android

El Cliente de NetSupport Manager para Android puede instalarse en todos los dispositivos Android (versión 5 o superior) y se puede conectar desde el Control de Windows (versión 12.5 o superior).

Cliente para Chrome:

Utilizable en un entorno gestionado por NetSupport nuevo o existente, la extensión Cliente de NetSupport Manager para Chrome se puede instalar en los Chromebook que ejecuten Google Chrome OS. Desde el Control podrá conectarse a cada uno de los sistemas, lo

que le permitirá supervisar todas las pantallas e interactuar con cada Chromebook de una manera más rápida y eficaz.

NetSupport Manager Mobile Control:

El control NetSupport Manager Mobile Control para iOS y Android proporciona control remoto móvil para los usuarios que ya tenían control remoto de NetSupport Manager desde cualquier iPad, iPhone, iPod, tableta Android y smartphone o Kindle Fire.

La aplicación NetSupport Manager Mobile se puede descargar de [Google Play](#), de la tienda de [Apple iTunes](#) o del sitio web de [Amazon](#).

Compatibilidad con plataformas heredadas

Se proporciona compatibilidad heredada para las siguientes plataformas:

Windows NT4, Windows 2000, Windows XP y Windows 2003 (anterior a Service Pack 1).

Nota: Es posible que sea necesaria una versión anterior de NetSupport Manager para estas plataformas, y se puede descargar en www.netsupportmanager.com/downloads.asp

Requisitos para sistemas Linux:

El Cliente Linux de NetSupport Manager soporta, en el momento del lanzamiento, las distribuciones OpenSuSE 11.2 y versiones posteriores, SuSE Enterprise 11, SuSE Enterprise Server 11, Ubuntu/Edubuntu 9.04 y versiones posteriores, Debian 5 y 6, Red Hat Enterprise Linux 6, Linux Mint 9 y versiones posteriores, y Fedora 12 y versiones posteriores.

Desktop Manager: Gnome, KDE, Unity 2D, Ubuntu Classic (Solo sin efectos), MATE y Cinnamon.

Pocket PC:

Sistema operativo: Pocket PC 2003 o Windows Mobile 5.0 y superior

Procesador: Procesadores StrongARM

Capacidades ActiveSync / LAN inalámbrica WiFi

RAM del aparato: 32Mb (64Mb Recomendado)

Almacenamiento: Mínimo 2Mb, la instalación completa requiere 10Mb.

Windows CE:

Sistema operativo: Windows CE 4.2 o superior capacidades ActiveSync

Procesador: Procesadores StrongARM, compatibles con X86

RAM del aparato: 32Mb (64Mb Recomendado)

Almacenamiento: Se requiere 5Mb de espacio libre

Planificar una instalación

La instalación de NetSupport es muy fácil. Si sigue unas simples reglas, podrá estar preparado para ejecutarlo en muy poco tiempo.

Decidir qué funciones se deben instalar

El Control lo tiene que instalar en la estación de trabajo desde la que realizará el control remoto de los demás equipos y dispositivos.

El Cliente se tiene que instalar en cada uno de los equipos o dispositivos que va a quedar al mando o controlado.

Decida si necesita personalizar su instalación con las características avanzadas de NetSupport Manager, como Scripting y Deploy, o utilizando el equipo como puerta de enlace.

En NetSupport Manager se incluye la herramienta de formación NetSupport School, que proporciona a los profesores la posibilidad de instruir, supervisar de manera visual y audible, así como interactuar con sus alumnos a nivel individual, como grupo predefinido o con toda el aula.

Decidir qué protocolo de red se debe utilizar

El siguiente paso es decidir qué protocolo de red tiene en la estación de trabajo. NetSupport Manager es compatible con TCP/IP y HTTP y ofrece compatibilidad heredada para IPX y NetBIOS.

Ya que NetSupport soporta múltiples protocolos, lo cual significa que el mismo Control se puede conectar con los Clientes que se ejecuten en diferentes protocolos, usted debe elegir un ajuste predeterminado. Esto lo puede modificar más tarde.

Nota: De forma predeterminada, el Control estará configurado para utilizar TCP/IP. Si tiene un protocolo diferente, debe configurarlo la primera vez que inicie un Control.

Ahora ya está preparado para instalar los programas Control y Cliente de NetSupport.

Para obtener detalles sobre la instalación en:

Equipos Mac, consulte Instalar NetSupport Manager en un sistema basado en Mac.

Equipos Google Chrome, consulte Instalar NetSupport Manager en dispositivos con sistema operativo Google Chrome.

Equipos Android, consulte Instalación del Cliente Android de NetSupport Manager.

Nota: NetSupport Manager ofrece soporte para Windows 64 bits en plataformas Intel EM64 y AMD64. Windows Installer de NetSupport Manager se puede utilizar para instalar el Cliente NetSupport de 64 bits. Para obtener más información, visite www.netsupportsoftware.com/support

Iniciar la instalación

Puede descargar una copia de NetSupport Manager de www.netsupportmanager.com/downloads.asp

Haga clic en el idioma correspondiente del menú y seleccione la opción de instalación de NetSupport Manager.

Seleccione qué instalador desea utilizar, setup.exe o archivo MSI. Si utiliza un despliegue de Active Directory, deberá realizar la instalación con el archivo MSI.

La instalación de NetSupport Manager empezará mostrando la pantalla de bienvenida. Haga clic en Siguiente para continuar.

Notas:

- Si está actualizando el sistema operativo Windows, debe asegurarse de desinstalar NetSupport Manager antes de proceder a la actualización. NetSupport Manager se puede volver a instalar una vez que la actualización del sistema operativo se haya completado.
 - Al hacer la instalación, asegúrese de haber iniciado la sesión como Administrador.
-

Contrato de licencia de NetSupport

Se mostrará el contrato de licencia de NetSupport. Lea atentamente el Contrato de licencia y seleccione 'Acepto las condiciones del Contrato de licencia' y haga clic en Siguiente para continuar.

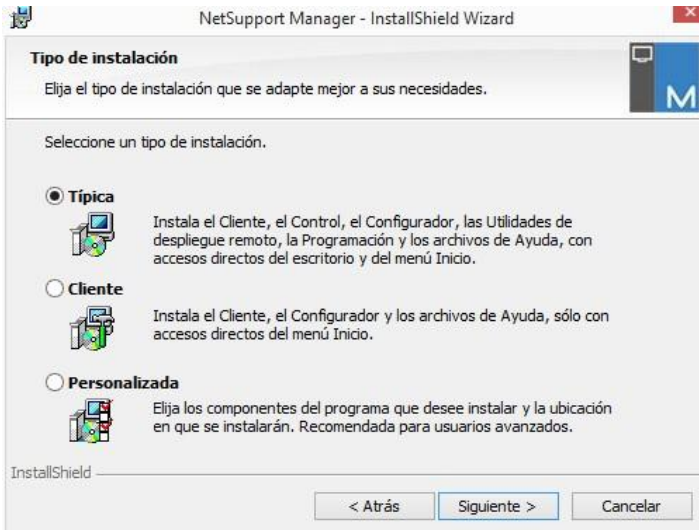
Si no acepta el contrato de licencia, (No acepto las condiciones del contrato de licencia) haga clic en Cancelar. NetSupport Manager no se instalará y se le instará a Salir del programa de instalación.

Información de licencia

Seleccione Registrar e introduzca los datos de la licencia de NetSupport Manager que le han sido proporcionados.

Si está evaluando NetSupport, seleccione evaluación de 30 días y haga clic en Siguiente.

Seleccionar tipo de configuración



Elija el tipo de instalación para su estación de trabajo.

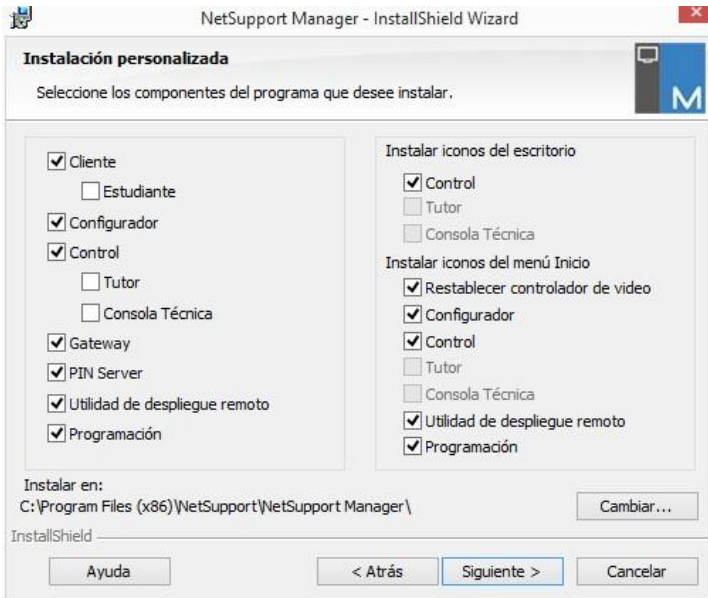
- **Típica**
Instala todos los componentes que necesita generalmente un usuario del Control. No se incluye el componente Gateway. Excluye Gateway y los componentes de NetSupport School.
- **Cliente**
Instala el software Cliente. Esta funcionalidad debe instalarse en estaciones de trabajo que se vayan a controlar de forma remota.
- **Personalizada**
Selecciona los componentes a instalar. Vea a continuación una descripción de cada componente de NetSupport Manager.

Nota: Si se ha detectado una instalación, puede instalarla en una carpeta diferente. Haga clic en Examinar para seleccionar la ubicación deseada.

Haga clic en Siguiente para continuar.

Configuración personalizada

Si ha seleccionado una Configuración personalizada, podrá seleccionar individualmente los componentes necesarios para adaptarlos a los requisitos de cada estación de trabajo.



Cliente

Instale este componente en las estaciones de trabajo que desee controlar remotamente.

Estudiante

Instala el componente de Estudiante de la herramienta de formación de NetSupport, NetSupport School.

Configurador

La configuración de Cliente y la seguridad se pueden establecer mediante el Configurador de Cliente. La configuración básica se puede ajustar al final del proceso de instalación, aunque para instalar opciones más avanzadas tendrá que instalar el componente Configurador.

Control

Instale este componente en las estaciones de trabajo que controlarán las estaciones de trabajo de Cliente. Se recomienda instalar también el componente Cliente con el fin de utilizar todas las funciones de NetSupport, por ejemplo Mostrar.

Tutor

Instala el componente de Tutor de la herramienta de formación de NetSupport, NetSupport School.

Consola Técnica

Instala la Consola técnica. Ofrece las principales funciones de NetSupport School a los técnicos de laboratorio y los administradores de red.

Gateway

El Gateway de NetSupport proporciona un medio para conectar Clientes y Controles a través de Internet, ofreciendo así un control remoto basado en web sin necesidad de realizar modificaciones en las configuraciones actuales de Firewall. No hay una conexión directa entre el Cliente y el Control; todos los datos se transmiten a través del Gateway. Por consiguiente, el componente Gateway se puede instalar independientemente del Control y el Cliente. Si decide instalar el componente Gateway, se mostrará el cuadro de diálogo Configuración de Servidor de conectividad de NetSupport al finalizar la instalación.

Nota: El Gateway no puede instalarse en un equipo que tenga instalado el Gateway local (el Servidor) de NetSupport DNA.

PIN Server

Instala el servidor de PIN de NetSupport Manager. El servidor de PIN proporciona el punto central donde se crea un código PIN único cuando se usa la característica de conexión con PIN.

Utilidades de despliegue remoto

La utilidad de despliegue le permite ejecutar varias instalaciones de NetSupport Manager sin necesidad de ir a cada estación de trabajo. Consulte la sección Despliegue remoto (NetSupport Deploy) en este manual para obtener más información.

Programación

Instala la suite integrada de archivos de comandos y programación de NetSupport. Cree archivos de comandos para automatizar tareas

manuales y prográmelas para que se ejecuten en momentos determinados.

Instalar iconos del escritorio

Puede crear iconos de escritorio para el Control de NetSupport Manager, el Tutor de NetSupport School y la Consola técnica de NetSupport School, con el fin de tener fácil acceso a los programas.

Instalar iconos del menú Inicio

Seleccione si desea crear iconos del menú Inicio para los componentes que está instalando.

NetSupport ofrece un excepcional soporte multimedia. El reproductor de vídeo NetSupport le permite ejecutar archivos de vídeo en estaciones de trabajo de Cliente, mejorando las sesiones de formación y las demostraciones. Se instala de forma predeterminada en el componente del Tutor.

Instalar en:

De forma predeterminada, NetSupport se instalará en la carpeta C:\Archivos de programa\NetSupport\NetSupport Manager. Si desea instalarlo en una carpeta diferente, haga clic en Cambiar.

Haga clic en Siguiente para continuar.

Listo para instalar el programa

Para iniciar la instalación, haga clic en Instalar. Para cambiar cualquier selección anterior, haga clic en Atrás. Para salir de la instalación, haga clic en Cancelar.

Nota: Si ha seleccionado instalar un Cliente, el programa de configuración realizará los cambios necesarios en su archivo System.INI y/o registro, para cargar el Cliente cuando Windows se inicializa. NetSupport no sustituirá ninguno de sus controladores actuales.

Instalación completada

Esta pantalla final confirma que la instalación se ha realizado correctamente.

Ejecutar el configurador

Al final del proceso de instalación, podrá ejecutar el Configurador de Cliente. Esto le permitirá configurar la información básica de Cliente y la seguridad. Si se instala el Configurador como uno de los componentes seleccionados, podrá acceder a más opciones

avanzadas de configuración. Consulte la sección Configurar el Cliente en este manual para obtener más información.

Ejecutar despliegue remoto

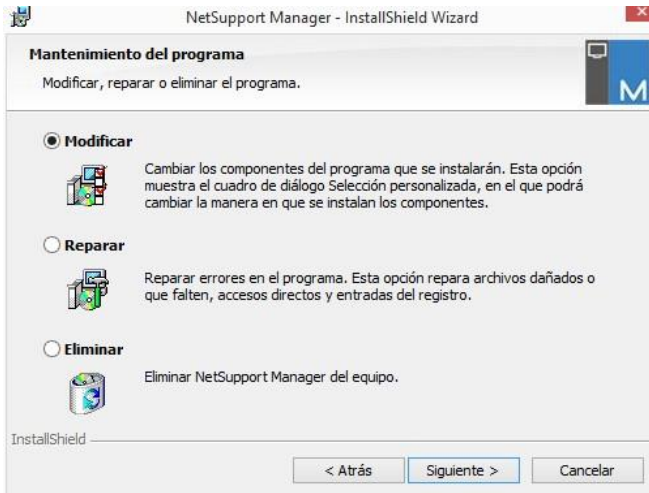
Al seleccionar esta opción se ejecutará la utilidad de Despliegue de NetSupport después del proceso de instalación. Esta función permite instalar y configurar remotamente NetSupport en múltiples estaciones de trabajo.

Haga clic en **Sí** para ejecutar el Configurador de Cliente. Haga clic en **Finalizar** para salir del programa de configuración.

Nota: Si decide instalar el componente Gateway, se mostrará el cuadro de diálogo Configuración de Servidor de conectividad de NetSupport al finalizar la instalación. Este cuadro de diálogo le permite crear principalmente una clave de seguridad para el Gateway.

Instalación existente detectada

Esta pantalla se mostrará si ya hay instalada una copia de NetSupport en la estación de trabajo.



- **Modificar**

Cambia las funciones de programa instaladas.

- **Reparar**

Repara los errores de instalación en el programa.

- **Quitar**

Elimina NetSupport Manager del ordenador.

Seleccione la opción deseada y haga clic en Siguiete.

Desinstalación

Seleccione NetSupport Manager en el Panel de control – Agregar o quitar programas.

Para estaciones de trabajo de Windows XP y versiones posteriores, puede utilizar NetSupport Manager Deploy para efectuar múltiples desinstalaciones desde una ubicación remota.

Kit de evaluación


NetSupport Manager está disponible como Kit de evaluación en distribuidores o descargándolo de forma gratuita desde Internet. De esta forma puede probar NetSupport antes de comprarlo. El Kit de evaluación es totalmente funcional, exceptuando las restricciones siguientes:

Un máximo de diez Clientes pueden estar activos en la red simultáneamente.

Los programas de Cliente y Control no se ejecutarán después de la fecha límite.

Al adquirir la aplicación, estas restricciones se eliminarán después de realizar la serialización. Este proceso actualiza el Kit de evaluación a una copia totalmente autorizada.

Para actualizar un Kit de evaluación a una copia totalmente autorizada

1. Haga clic en **Ayuda**  en la barra de título y seleccione **Acerca de**.
2. Seleccione la pestaña Licencia.
3. Haga clic en **Actualizar licencia**.

O Bien

En el directorio donde haya instalado el Grupo del Administrador de programas 'NetSupport', abra el archivo PCILIC.EXE.

Se mostrará el cuadro de diálogo de Licencia de NetSupport y le pedirá que introduzca los detalles de licencia. Tenga en cuenta que la información introducida tiene en cuenta MAYÚSCULAS y minúsculas.

Cuando haya introducido los detalles de licencia correctos, haga clic en **GENERAR**. Ahora tendrá una copia totalmente autorizada de NetSupport Manager.

Instalación avanzada

En este capítulo.....

Cómo preparar y ejecutar instalaciones 'silenciosas' en una red;

Uso de la utilidad de Despliegue de NetSupport para realizar varias instalaciones;

Instalar NetSupport Manager en un sistema basado en Mac;

Instalar NetSupport Manager en dispositivos con sistema operativo Google Chrome;

Instalación del Cliente Android de NetSupport Manager;

NetSupport Manager: control remoto móvil desde tabletas iOS y Android.

Crear una instalación administrativa (red)

Una instalación administrativa (copia de distribución) de NetSupport Manager está diseñada para ayudar a los administradores a instalar NetSupport en PCs conectados en red donde los medios de instalación o los detalles de licencia no estén disponibles y esté previsto que se realicen varias instalaciones de una vez o a lo largo de un período de tiempo.

Este tipo de instalación también se puede preconfigurar para que NetSupport Manager incluya determinadas opciones, garantizando así que todas las instalaciones de NetSupport están configuradas de la misma forma.

Una vez creada, la copia de distribución se puede utilizar cuando se realice una instalación estándar, una instalación silenciosa o como parte de una rutina de NetSupport Manager Deploy.

Para configurar una copia de distribución de NetSupport en un servidor

1. Cree una carpeta en la red que sea accesible a todos los equipos donde desee realizar la instalación.
2. Copie el archivo SETUP.EXE desde su medio original (CD o descarga).
3. Cree y copie un archivo válido NSM.LIC en esta carpeta. Si la carpeta no tiene un archivo de licencia cuando se realice la instalación, se le pedirán los detalles cuando inicie la instalación.
4. Cree y copie un archivo CLIENT32U.INI en esta carpeta.

Nota: Puede hacer que la carpeta de red sea de 'sólo lectura' para evitar que se modifique la configuración por parte de usuarios sin autorización.

Para instalar NetSupport desde un servidor en estaciones de trabajo individuales

1. En la estación de trabajo correspondiente, vaya a la carpeta de red que contiene los archivos de configuración de NetSupport Manager.
2. Ejecute Setup.exe.
3. Siga las instrucciones sobre cómo Iniciar la instalación.

Instalaciones silenciosas/desatendidas

Una instalación silenciosa no requiere entrada de datos por parte del usuario, y es un método cómodo para ejecutar una instalación de conjunto en varios equipos.

Para realizar una instalación silenciosa

1. Para crear una copia de distribución de NetSupport, consulte Crear una instalación administrativa (red), que incluyen los archivos de instalación correspondientes de NetSupport.
2. Para determinar las propiedades de la instalación, ejecute INSTCFG.EXE del grupo de programas de NetSupport. Se mostrará el cuadro de diálogo Instalar opciones de configuración. (Consulte la sección Instalar opciones de configuración a continuación para una descripción completa de este cuadro de diálogo). Sus propiedades seleccionadas se almacenan en un archivo de parámetros, cuyo nombre predeterminado es NSM.ini.
3. Seleccione {Archivo}{Guardar} y guarde el archivo 'NSM.ini' en la carpeta que contiene la copia de distribución.
4. Para realizar la instalación silenciosa en la estación de trabajo correspondiente, ejecute lo siguiente en la carpeta creada anteriormente:

```
msiexec /i "NetSupport Manager.msi" /qn (instalador MSI)  
setup /S /v/qn (setup.exe installer)
```

Nota: NetSupport Manager se puede instalar a través de Active Directory. El objeto de directiva de grupo (GPO) de instalación se debe aplicar a las unidades organizativas (OU) que incluyan cuentas de ordenador en lugar de usuarios. Tenga en cuenta que para que la instalación del software tenga efecto inmediatamente, es necesario activar el parámetro "Always wait for the network at computer startup and logon" (Esperar siempre a la red al inicio y la conexión del equipo) en Configuración| Plantillas administrativas| Sistema| Inicio de sesión| de la directiva de grupo que controla los equipos donde se realizan las instalaciones de software. Este cambio afectará a los tiempos de inicio de sesión en equipos Windows XP que tenga aplicada esta opción. Sin este cambio, se requiere un ciclo adicional de cierre / inicio de sesión para realizar la instalación.

Cuadro de diálogo Instalar opciones de configuración

Cuando realice una instalación silenciosa o utilice el Despliegue de NetSupport, puede personalizar la instalación para satisfacer sus necesidades individuales. Este cuadro de diálogo le permite especificar las propiedades de la instalación, el cual se accede ejecutando INSTCFG.EXE de la carpeta de programas de NetSupport si se realiza una instalación silenciosa o si se utiliza el Despliegue de NetSupport, a través de la Ficha General de Propiedades de instalación. La información se guarda en un archivo de parámetros, NSM.ini.

Opciones de configuración de instalación - [Sin título]

Archivo Ayuda

☐ Cliente

☐ Estudiante

☐ Configurador

☐ Control

☐ Tutor

☐ Consola Técnica

☐ Gateway

☐ Utilidad de despliegue remoto

☐ Archivo de comandos

Instalar iconos del escritorio

☐ Control

☐ Tutor

☐ Consola Técnica

Instalar iconos del menú Inicio

☐ Controlador de Reset Video

☐ Configurador

☐ Control

☐ Tutor

☐ Consola Técnica

☐ Utilidad de despliegue remoto

☐ Archivo de comandos

Ejecute el configurador del Cliente para crear las cadenas de cliente y péguelas en el cuadro siguiente.

Parámetros de cliente

Directorio de instalación

Dejar en blanco para predeterminado

Aceptar Cancelar Ayuda

Seleccione las casillas correspondientes para indicar qué componentes de NetSupport se instalarán en los equipos de Cliente. Puede crear un icono de escritorio para el Control, el Tutor de NetSupport School y la Consola técnica, así como iconos en el menú Inicio para los componentes que está instalando.

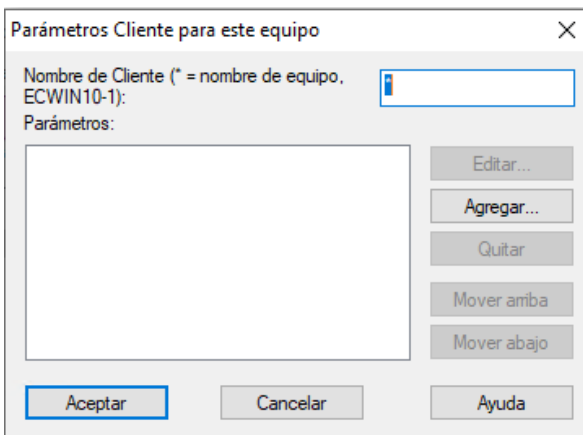
Parámetros del Cliente (Opcional)

Si ha creado un archivo de configuración de Cliente específico para utilizar después de la instalación, especifique aquí la ruta y el nombre de archivo. Según la ubicación del archivo, es posible que tenga que introducir un conjunto de credenciales de usuario, un nombre y una contraseña con el fin de que los Clientes tengan acceso al archivo. Para especificar los parámetros en el formato correcto, se recomienda crearlos en el Configurador de Cliente de NetSupport y copiarlos en este campo.

Deje el campo en blanco si realiza la instalación desde una copia de distribución o si desea utilizar el archivo de configuración predeterminado incluido en el paquete de configuración de NetSupport.

Para especificar los parámetros del Cliente

1. Abra la carpeta de programas de NetSupport Manager seleccionando {Inicio}{Programas}{NetSupport}{Configurador de NetSupport}.
2. Seleccione Avanzadas.
3. Seleccione {Perfiles}{Parámetros de Cliente} del menú desplegable del Configurador.
4. Se mostrará el cuadro de diálogo Parámetros de Cliente.



5. Haga clic en Agregar para especificar los parámetros.

Notas:

- Si se requieren los Credenciales de usuario, éstas deben preceder al nombre del archivo de configuración.
 - Cada grupo de parámetros debe agregarse por separado.
-

6. Si es necesario, introduzca los Credenciales de usuario (nombre de usuario y contraseña). Haga clic en Aceptar. Las cadenas correspondientes se mostrarán en el cuadro de diálogo.
7. Haga clic en Agregar para especificar la ubicación del archivo de configuración. Haga clic en Aceptar.
8. Cuando el cuadro de diálogo Parámetros de Cliente incluya las cadenas necesarias (véase el ejemplo anterior), cópielas individualmente en el cuadro de diálogo Instalar opciones de configuración. (Use Ctrl C para copiar, Ctrl V para pegar).

Directorio de instalación

Especifique el directorio donde se instalará NetSupport Manager. Déjelo en blanco para instalarlo en el directorio predeterminado: \\Archivos de programa\\Netsupport Manager.

NetSupport Deploy - Utilidad de instalación remota de NetSupport

La utilidad NetSupport Deploy ofrece a los administradores de red la posibilidad de instalar y configurar NetSupport Manager en varias estaciones de trabajo sin necesidad de ir a cada estación de trabajo.

Con la herramienta de despliegue NetSupport Manager Deploy, podrá realizar la instalación utilizando un intervalo de direcciones IP (intervalos de direcciones IP o equipos con un intervalo de direcciones IP locales del control), un dominio de Windows o, si lo prefiere, se le ofrece una vista de su red. Estos métodos le permiten elegir los equipos en los que desea llevar a cabo la instalación.

La utilidad NetSupport Manager Deploy se puede utilizar para realizar el despliegue en ordenadores que ejecuten los siguientes sistemas operativos:

- Windows XP
- Windows 2003
- Windows Vista
- Windows Server 2008\2008r2
- Windows 7
- Windows 8/8.1
- Windows Server 2012
- Windows 10
- Windows Server 2019
- Windows 11
- Windows Server 2022

Nota: Si está utilizando Windows XP Home, Windows Vista Home Premium o Windows 7, ediciones Starter y Home, la utilidad NetSupport Manager Deploy no podrá funcionar a causa de limitaciones del sistema operativo.

Con NetSupport Deploy podrá:

- Instalar remotamente un paquete de NetSupport en varias estaciones de trabajo simultáneamente.
- Crear y descargar configuraciones de Cliente específicas en varias estaciones de trabajo.
- Actualizar remotamente información de licencia de NetSupport en varias estaciones de trabajo.
- Desinstalar remotamente un paquete de NetSupport de varias estaciones de trabajo simultáneamente.

- Predefinir la configuración para un despliegue futuro.

Notas:

- Cuando se realiza el despliegue en un equipo que ejecuta Windows Vista y versiones superiores dentro de un dominio, el usuario de Consola debe estar registrado en el dominio o debe introducir las credenciales de usuario de una Cuenta de dominio que tenga derechos de administrador en el equipo de destino.
 - Las opciones de confirmación de usuario de Deploy no son compatibles en Windows Vista y versiones superiores.
-

Instalar la utilidad de despliegue

Cuando instale NetSupport, seleccione Instalación completa para instalar automáticamente la utilidad de Despliegue. También puede seleccionarla como parte de una instalación personalizada.

Planificación

NetSupport Deploy es una potente utilidad que permite instalar paquetes NetSupport en varias estaciones de trabajo de forma rápida y fácil. Sin embargo, es recomendable asegurarse de que no existen conflictos con otro software en uso, realizando un despliegue de prueba en un número limitado de equipos con configuración típica antes de desplegar a un número mayor de estaciones de trabajo. Se debe tener cuidado cuando se intente utilizar NetSupport en conjunción con otras herramientas de control remoto u otros productos de seguridad para equipos de escritorio.

Para instalar NetSupport Manager utilizando NetSupport Deploy, debe tener derechos de acceso del administrador o usuario en la estación de trabajo de destino o en el dominio especificado.

NetSupport Manager Deploy - Windows XP y versiones superiores

Para poder desplegar NetSupport en Windows XP Professional y versiones superiores, debe tener acceso a Admin\$ share en el equipo remoto con el fin de transferir el paquete que se desplegará. De forma predeterminada, no se permite el acceso a Admin\$ share.

Para activar el acceso de red:

1. En las herramientas Administrativas, seleccione Normativa de seguridad local.
2. Seleccione {Configuración de seguridad}{Normativas locales}{Opciones de seguridad}.
3. Seleccione {Acceso de red : compartir y modelo de seguridad de las cuentas locales}.
4. Modifique el ajuste de esta normativa a {Clásico – los usuarios locales se autentifican como ellos mismos}.

El Admin\$ share estará ya disponible y podrá realizar el despliegue de la forma habitual.

Si está actualizando desde Microsoft Windows XP Service Pack 1 a Service Pack 2, Windows Firewall bloqueará de forma predeterminada toda la actividad de red producida por NetSupport Manager. Para que NetSupport funcione correctamente, ahora hay disponible una utilidad que permitirá configurar Windows Firewall.

Para activar NetSupport Manager en la Configuración de Windows Firewall

1. Descargue el archivo ICFCONFIG.EXE (enlace en www.netsupportsoftware.com/support/)
2. Ejecute esta utilidad en un equipo que tenga NetSupport Manager instalado por medio del siguiente comando
ICFCONFIG -e NSM.
3. Se crearán todas las entradas correspondientes en la Configuración de Windows Firewall para que NetSupport Manager funcione correctamente.

La utilidad ICFCONFIG también se puede utilizar para quitar un producto NetSupport de la Configuración de Windows Firewall; consulte nuestra página web en: www.netsupportsoftware.com/support para todas las opciones de línea de comandos de ICFCONFIG.

¿Cómo funciona NetSupport Manager Deploy?

Una vez configuradas las opciones de Deploy, la utilidad NetSupport Manager Deploy funciona conectándose al equipo de destino mediante uso compartido de archivos e impresora.

Este método requiere acceso al Admin\$ del equipo de destino y tendrá que conectarse como usuario con acceso de administrador local (es posible que le pidan los datos de usuario).

Una vez autenticado, el paquete de archivos de NetSupport Manager se copia en la siguiente carpeta del PC remoto mediante la conexión al uso compartido de Admin\$:

C:\Windows\pcirdist.tmp\

Finalmente, después de que los archivos se hayan copiado en el PC de destino, el archivo instalador se ejecuta utilizando el servicio de llamadas a procedimiento remoto (RPC).

¿Cuáles son los requisitos?

Para desplegar correctamente los componentes de NetSupport Manager en los equipos de destino, se necesitan los siguientes elementos:

- El uso compartido de archivos e impresoras debe estar habilitado en el equipo de destino.
- La directiva "modelo de seguridad y recursos compartidos para cuentas locales" debe estar establecida en {Clásico} en el equipo de destino.
- La cuenta de usuario utilizada para conectarse al equipo de destino debe tener permisos de administrador local en el equipo de destino.
- La detección de redes debe estar habilitada en los equipos de destino que ejecuten Windows Vista\7.
- Las restricciones remotas UAC deben estar deshabilitadas en los equipos de destino que ejecuten Windows Vista y Windows 7 en un entorno de grupo de trabajo.

Iniciar NetSupport Deploy

1. Seleccione NetSupport Deploy del grupo de programas de NetSupport.
2. Se mostrará la ventana principal de NetSupport Deploy.



La ventana principal de NetSupport Deploy está dividida en las siguientes secciones:

Barra de menús

La barra de menús contiene una serie de menús desplegables que se pueden utilizar para acceder a las distintas herramientas y utilidades de configuración del proceso de despliegue.

Panel izquierdo

Contiene tres fichas: Red, Archivos de registro y Seguridad.

Fichas Red y Seguridad

Incluye, en una Visualización de Estructura, las redes, los dominios y los grupos de trabajo disponibles que se pueden seleccionar para una rutina de despliegue.

Ficha Archivos de registro

Muestra, en una Visualización de Estructura, un historial de despliegues anteriores.

Panel derecho

Con la pestaña de Red seleccionada, verá una serie de información general sobre las estaciones de trabajo ubicadas en la red/dominio seleccionado (nombre del equipo, dirección del cliente y dirección MAC).

La **Ficha Archivos de registro** ofrece una lista de los despliegues pasados clasificados por tipo.

La **Ficha Seguridad** también incluye información específica para cada estación de trabajo situada en la Red/Dominio seleccionado. Además del nombre del equipo y la dirección IP, podrá ver la plataforma instalada en el equipo, determinar si el equipo ya tiene un Cliente de NetSupport instalado y qué versión está ejecutando, si el Cliente está protegido por contraseña o tiene configurada una confirmación de usuario. Con esta información, puede decidir por anticipado qué equipos se incluirán o excluirán del próximo despliegue. Por ejemplo, si un Cliente de NetSupport ya está instalado en algunas estaciones de trabajo, puede seleccionar ignorarlo.

Preparar una rutina de despliegue

Seleccionar dónde se realizará el despliegue

1. En la Ventana principal seleccione la ficha Red o Seguridad.
2. Se mostrará una lista de Redes, Dominios y Grupos de trabajo disponibles en el panel izquierdo. Expanda o contraiga la visualización de estructura haciendo clic en + ó -.

Nota: También puede desplegar en intervalos de IPs específicos agregando el intervalo de dirección correspondiente en la estructura. Seleccione {Herramientas}{Agregar dominio IP} de la barra de menú.

3. Resalte el grupo deseado.
4. Los nombres de las estaciones de trabajo que pertenecen al grupo seleccionado se mostrarán en el panel derecho.
5. Seleccione las estaciones de trabajo que se incluirán en la rutina de despliegue (puede utilizar CTRL-clic o MAYÚS-clic). Antes de incluir o excluir una estación de trabajo, puede visualizar sus propiedades haciendo clic en el nombre del equipo.

Nota: Se puede enviar un comando Wake on LAN a equipos que no estén encendidos, lo que garantiza el despliegue en todos los equipos deseados. Seleccione los equipos deseados y elija {Ver}{Reactivar seleccionados (WOL)} en la barra de menú.

Seleccionar qué se desplegará

Puede seleccionar:

- Paquete de NetSupport.
- Configuración de Cliente.
- Archivo de licencia de NetSupport.
- Desinstalar NetSupport.

Desplegar un paquete de NetSupport

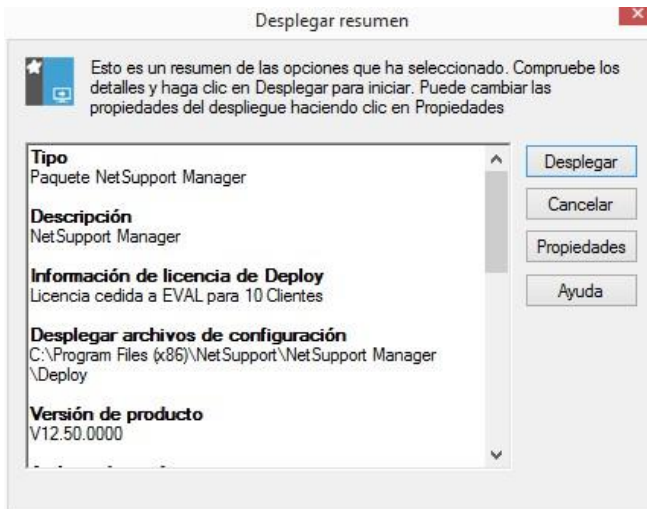
Se crea un Paquete de NetSupport de forma estándar cuando se selecciona el componente Despliegue en la instalación. Seleccione las estaciones de trabajo correspondientes para distribuir el paquete:

1. Seleccione {Desplegar}{Paquete de NetSupport Manager} de la ventana principal de despliegue.

O bien

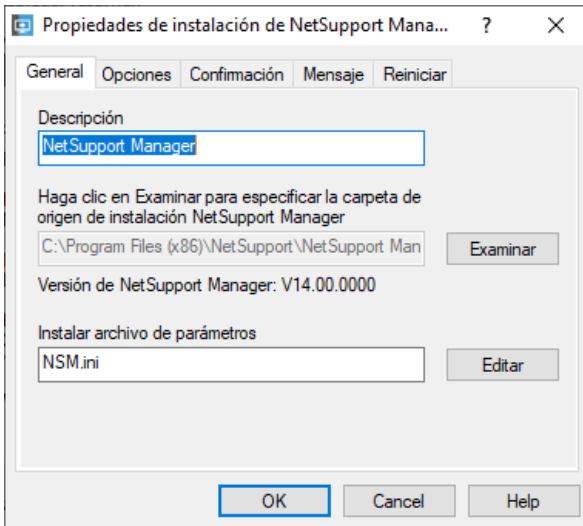
Haga clic con el botón derecho en las estaciones de trabajo seleccionadas y seleccione Desplegar - Paquete de NetSupport Manager.

2. Se mostrará el cuadro de diálogo Resumen de despliegue.



Este cuadro de diálogo ofrece un resumen de las opciones que ha seleccionado para el despliegue. Haga clic en Propiedades para modificar la información del despliegue.

3. Se mostrará el cuadro de diálogo Instalar propiedades.



4. Seleccione la ficha correspondiente para modificar las propiedades del despliegue.

Ficha General

Esta ficha se utiliza para especificar el paquete de NetSupport que se va a desplegar y qué componentes se instalarán.

La descripción del paquete se ajustará para NetSupport Manager. De forma predeterminada, la ubicación del paquete se instalará en la carpeta de Despliegue donde se ha creado el paquete de NetSupport Manager.

Haga clic en Editar para especificar los componentes que se instalarán. Se mostrará el cuadro de diálogo Instalar opciones de configuración. (Consulte la sección 'Instalar opciones de configuración' en este manual para una descripción completa de este cuadro de diálogo).

Nota: Debido a la forma en que NetSupport Deploy gestiona el reinicio de estaciones de trabajo, deje la casilla 'Reiniciar equipo' desactivada. Esto sólo tiene importancia al ejecutar una Instalación silenciosa, cuando también se utiliza el cuadro de diálogo 'Instalar opciones de configuración' para especificar las opciones a instalar.

Cuando haya completado este cuadro de diálogo, seleccione {Archivo}{Guardar} para guardar el archivo NSM.ini en el archivo que contenga la copia de distribución de NetSupport.

Seleccione {Archivo}{Salir} para regresar al cuadro de diálogo Instalar propiedades.

Ficha Opciones

- Ignorarlos seleccionando la casilla 'Omitir equipos que ya ejecutan NetSupport'.
- Actualizar los equipos con la última versión seleccionando la casilla 'Actualizar sistemas nuevos o antiguos a la versión actual'.
- Tras desplegar el paquete, puede confirmar que el Cliente se está ejecutando seleccionando la casilla 'Verificar que el Cliente se está ejecutando después de reiniciar'. Asegúrese de que las estaciones de trabajo se reinician automáticamente después del despliegue para que funcione esta opción. Consulte la ficha Reiniciar.

Ficha Confirmación

Tenga en cuenta si las estaciones de trabajo estarán en uso cuando comience el despliegue. Puede seleccionar las siguientes opciones:

- **Instalar NetSupport inmediatamente.** No se recibirá ninguna notificación en las estaciones de trabajo donde se realiza el despliegue.
- **Advertir al usuario antes de instalar NetSupport.** El usuario recibirá una notificación y tendrá que hacer clic en Aceptar para iniciar la instalación. Los usuarios no pueden cancelar esta opción.
- **El usuario puede aplazar la instalación de NetSupport.** Puede especificar el número de veces que el usuario puede aplazar la instalación. Si el usuario decide aplazar, se le notificará cada hora o la próxima vez que reinicie la estación de trabajo, sea cual sea lo primero.

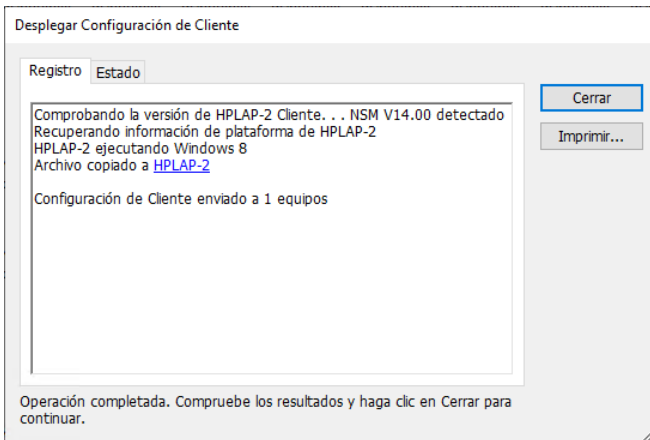
Ficha Mensaje

Puede especificar un mensaje personalizado que se mostrará en cada estación de trabajo mientras se está realizando la instalación.

Ficha Reiniciar

Estas opciones sólo se aplican si hay que realizar un reinicio forzado en los PCs de destino para completar la instalación.

- **Notificar al usuario para reiniciar el equipo.** Al final del despliegue, se mostrará un mensaje en las estaciones de trabajo, solicitando al usuario que reinicie el PC en la siguiente ocasión que le resulte conveniente. No seleccione esta opción si se aplica la Nota anterior.
 - **Insistir al usuario para reiniciar el equipo.** Se mostrará un mensaje en las estaciones de trabajo, solicitando al usuario que reinicie el PC para completar la instalación.
 - **Forzar reinicio.** Al final del despliegue, se mostrará un mensaje informando al usuario de que la estación de trabajo se reiniciará. Se mostrará una barra de tiempo que indica cuántos segundos quedan antes de que se inicie la operación de reinicio.
 - **Reinicio automático si no hay sesión abierta.** Si la estación de trabajo donde se realiza el despliegue no tiene una sesión abierta, la operación de reinicio se iniciará automáticamente.
5. Haga clic en Aceptar para regresar al cuadro de diálogo de Despliegue.
 6. Haga clic en Desplegar para comenzar la instalación. Se mostrará un cuadro de diálogo de progreso, que permite monitorizar el despliegue a medida que se instala en cada estación de trabajo.



El cuadro de diálogo tiene dos fichas:

La **ficha Registro** le permite controlar el despliegue a medida que se instala en cada estación de trabajo.

La **ficha Estado** muestra el estado de despliegue en cada estación de trabajo. Por ejemplo, la instalación puede haber finalizado en un equipo pero estar en progreso en otro.

7. Haga clic en Cerrar para regresar a la ventana principal de despliegue cuando la instalación haya finalizado.

Desplegar una configuración de Cliente

Por medio de NetSupport Deploy, puede desplegar remotamente un archivo de configuración de Cliente que contenga configuraciones específicas de Cliente. Para obtener más información sobre la configuración de Clientes, consulte la sección 'Configurar el Cliente' en este manual.

1. Seleccione las estaciones de trabajo correspondientes.
2. Seleccione {Desplegar}{Configuración de Cliente} de la ventana principal de despliegue
O bien
Haga clic con el botón derecho en las estaciones de trabajo seleccionadas y seleccione Desplegar - Configuración de Cliente.
3. Se mostrará el cuadro de diálogo Resumen de despliegue.
4. Haga clic en Propiedades para introducir los detalles de despliegue.
5. Haga clic en Examinar para seleccionar la carpeta que contiene el archivo de Configuración de Cliente que se va a desplegar. El archivo de configuración predeterminado es CLIENT32U.INI y se guarda en el directorio de instalación de NetSupport Manager.

Nota: El archivo de configuración predeterminado para Clientes de versiones anteriores a la 12.50 se llama CLIENT32.INI.

6. Haga clic en Editar para acceder al Configurador avanzado de Cliente con el fin de realizar cambios en el archivo de configuración. Consulte la sección Configuración avanzada de Cliente en este manual para obtener más información.
7. Si es necesario, puede especificar parámetros adicionales de Cliente. Por ejemplo, esto puede ser la ubicación de un archivo de configuración adicional donde puede agregar credenciales de usuario específicas (nombre y contraseña).
8. Para que la nueva configuración surta efecto inmediatamente, el Servicio de Cliente se reiniciará automáticamente de forma

después del despliegue. Si no se requiere, desactive la casilla 'Reiniciar el servicio de Cliente'

9. Haga clic en Aceptar para regresar al cuadro de diálogo Resumen. Puede visualizar los contenidos del archivo de configuración haciendo clic en el nombre de archivo.
10. Haga clic en Desplegar. Se mostrará un cuadro de diálogo de progreso que le permitirá monitorizar el estado de despliegue.
11. Haga clic en Cerrar cuando haya terminado.

Desplegar un archivo de licencia de NetSupport

Cuando instale un paquete de NetSupport, se enviará un archivo de licencia a cada estación de trabajo. Sin embargo, puede haber ocasiones en las que la información de licencia tenga que actualizarse, por ejemplo, cuando haya adquirido licencias adicionales y el archivo de licencia tenga que actualizarse para reflejar esto. Al utilizar NetSupport Deploy puede actualizar remotamente el archivo en estaciones de trabajo de usuarios.

1. Seleccione las estaciones de trabajo correspondientes.
2. Seleccione {Desplegar}{Archivo de licencia de NetSupport Manager} de la ventana principal de despliegue.
O bien
Haga clic con el botón derecho en las estaciones de trabajo seleccionadas y seleccione Desplegar - Archivo de licencia de NetSupport Manager.
3. Se mostrará el cuadro de diálogo Resumen de despliegue.
4. Haga clic en Propiedades para introducir los detalles de despliegue.
5. Haga clic en Examinar para seleccionar la carpeta que contiene el archivo de licencia que se va a desplegar. El archivo predeterminado es NSM.LIC.
6. Para que la nueva configuración surta efecto inmediatamente, el Servicio de Cliente se reiniciará automáticamente de forma después del despliegue. Si no se requiere, desactive la casilla 'Reiniciar el servicio de Cliente'.
7. Haga clic en Aceptar para regresar al cuadro de diálogo Resumen. Puede visualizar los contenidos del archivo de licencia haciendo clic en el nombre de archivo.
8. Haga clic en Desplegar. Se mostrará un cuadro de diálogo de progreso que le permitirá monitorizar el estado de despliegue.
9. Haga clic en Cerrar cuando haya terminado.

Desinstalación remota

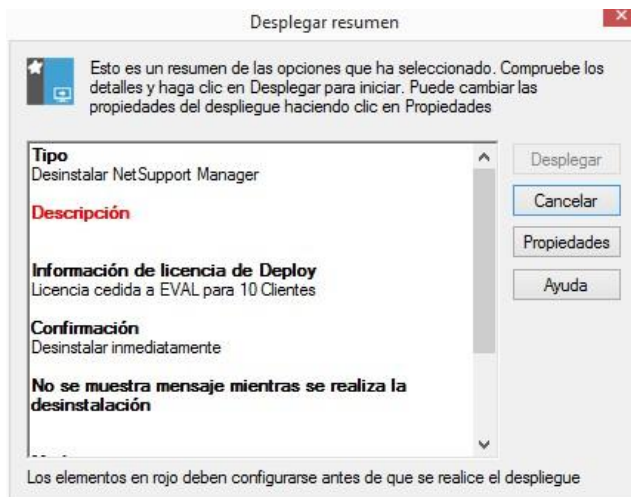
Con NetSupport Deploy puede desinstalar remotamente un paquete de NetSupport.

1. Seleccione las estaciones de trabajo correspondientes.
2. Seleccione {Desplegar}{Desinstalar NetSupport Manager} de la ventana principal de despliegue.

O bien

Haga clic con el botón derecho en las estaciones de trabajo seleccionadas y seleccione Desplegar - Desinstalar NetSupport Manager.

3. Se mostrará el cuadro de diálogo Resumen de despliegue.
4. Haga clic en Propiedades para introducir los detalles de despliegue. Se mostrará el cuadro de diálogo Desinstalar NetSupport.



5. Introduzca las propiedades de despliegue seleccionando las cuatro fichas sucesivamente.

Ficha General

Ofrece una descripción del paquete que se está instalando.

Ficha Confirmación

Tenga en cuenta si las estaciones de trabajo estarán en uso cuando comience el despliegue. Puede seleccionar las siguientes opciones:

- **Desinstalar NetSupport inmediatamente.** No se recibirá ninguna notificación en las estaciones de trabajo donde se realiza el despliegue.
- **Advertir al usuario antes de desinstalar NetSupport.** El usuario recibirá una notificación y tendrá que hacer clic en Aceptar para iniciar la desinstalación. Los usuarios no pueden cancelar esta opción.
- **El usuario puede aplazar la desinstalación de NetSupport.** Puede especificar el número de veces que el usuario puede aplazar la desinstalación. Si el usuario decide aplazar, se le notificará la próxima vez que reinicie la estación de trabajo.

Ficha Mensaje

Puede especificar un mensaje personalizado que se mostrará en cada estación de trabajo mientras se está realizando la desinstalación.

Ficha Reiniciar

Para eliminar completamente todos los archivos de NetSupport files, las estaciones de trabajo deberán reiniciarse.

- **Insistir al usuario para reiniciar el equipo.** Se mostrará un mensaje en las estaciones de trabajo, solicitando al usuario que reinicie el PC para completar el proceso.
 - **Forzar reinicio.** Al final del despliegue, se mostrará un mensaje informando al usuario de que la estación de trabajo se reiniciará. Se mostrará una barra de tiempo que indica cuántos segundos quedan antes de que se inicie la operación de reinicio.
 - **Reinicio automático si no hay sesión abierta.** Si la estación de trabajo donde se realiza el despliegue no tiene una sesión abierta, la operación de reinicio se iniciará automáticamente.
6. Cuando haya completado las cinco fichas, haga clic en Aceptar para regresar al cuadro de diálogo Resumen de despliegue. Puede revisar sus selecciones y editarlas en caso necesario.
 7. Haga clic en Desplegar para comenzar la desinstalación. Se mostrará un cuadro de diálogo de progreso, que permite monitorizar la desinstalación de cada estación de trabajo.
 8. Haga clic en Cerrar cuando haya terminado.

Predefinir la configuración para un despliegue futuro

Puede haber ocasiones en las que desee aplazar el despliegue hasta un momento más conveniente. Con NetSupport Deploy puede preparar la configuración con antelación y seleccionar cuándo desea realizar el despliegue.

Nota: La selección de las estaciones de trabajo donde se realizará el despliegue se hará cuando esté preparado para ejecutar el despliegue.

Para preparar la configuración de un despliegue futuro

1. Seleccione {Desplegar}{Configuración} del menú desplegable de la ventana principal de despliegue.
2. Se mostrará el cuadro de diálogo 'Lista de despliegue'. Seleccione la opción de despliegue deseada (Paquete, Configuración de Cliente, Archivo de licencia o Desinstalar)
3. Haga clic en Propiedades e introduzca las configuraciones deseadas.
4. Cuando haya introducido todas las configuraciones, haga clic en Cerrar para regresar a la ventana principal de despliegue.

Para ejecutar el despliegue

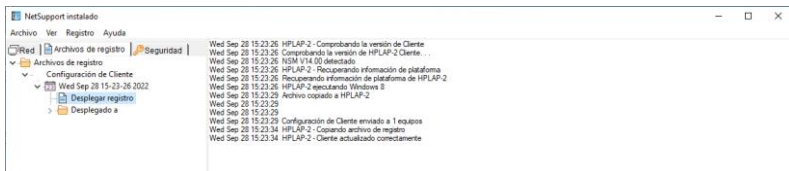
1. Seleccione las estaciones de trabajo donde se realizará el despliegue. Consulte la sección Preparar un despliegue.
2. Seleccione {Desplegar} del menú desplegable de la ventana principal
O bien
Haga clic con el botón derecho del ratón en las estaciones de trabajo seleccionadas y seleccione Desplegar.
3. Seleccione la opción de despliegue necesaria.
4. Se mostrará el cuadro de diálogo 'Resumen de despliegue', mostrando sus selecciones predefinidas. Puede editar dichas selecciones si es necesario.
5. Haga clic en Desplegar para iniciar el despliegue.

Archivos de registro

Cuando utilice NetSupport Deploy, se registra la información de cada despliegue, ya sea la instalación, la actualización de licencia, la descarga de configuración o la desinstalación de paquete. Esto proporciona un recordatorio útil de lo que ha desplegado anteriormente cada vez que usa la utilidad. La información se guarda en un archivo de registro.

Para ver archivos de registro

1. En la ventana principal de NetSupport Deploy, seleccione la ficha Archivos de registro.



2. En el panel izquierdo de la ventana principal, expanda o contraiga la Visualización de Estructura para ver una descripción de cada tipo de despliegue, la fecha y la hora en que tuvo lugar el despliegue y las estaciones de trabajo donde se realizó el despliegue.
3. Cuando seleccione un elemento del panel izquierdo, se mostrará información detallada de dicho despliegue en el panel derecho.

Imprimir un archivo de registro

1. Seleccione el archivo de registro correspondiente en la Visualización de Estructura.
2. Seleccione {Registro}{Imprimir} en el menú desplegable de la ventana principal de despliegue.

Eliminar un archivo de registro

1. Seleccione el archivo de registro correspondiente en la Visualización de Estructura.
2. Seleccione {Registro}{Eliminar} en el menú desplegable de la ventana principal de despliegue.

Instalar NetSupport Manager en un sistema basado en Mac

El Control y el Cliente NetSupport Manager se pueden instalar en los sistemas Mac, lo que permite controlar de forma remota otras estaciones de trabajo o dispositivos desde un Mac y también habilitar un Control para conectarse a un usuario remoto, visualizar la pantalla y realizar una gran variedad de tareas de control remoto.

Notas:

- El Control y el Cliente NetSupport Manager para Mac son compatibles con macOS versión 10.5 y posteriores, Leopard, Snow Leopard, Lion y Mountain Lion, en plataformas Intel.
 - Ahora hay un Cliente específico para la última versión de macOS 10.14 – 11.
-

Instalación NetSupport Manager

1. NetSupport Manager incluye un archivo macOS .pkg estándar, que está disponible desde nuestra área de descargas en www.netsupportmanager.com/downloads.asp. (también se incluyen instrucciones completas de instalación).
2. Descargue el archivo .pkg y haga doble clic en él para ejecutar el paquete.
3. El instalador se ejecutará automáticamente. Siga las instrucciones que aparecerán en pantalla.

Para obtener información sobre las funciones actualmente soportadas, visite www.netsupportmanager.com/mac.asp

Instalar y configurar NetSupport Manager en dispositivos con sistema operativo Google Chrome

NetSupport Manager proporciona funciones de control remoto para dispositivos con el sistema operativo Google Chrome.

El Cliente de NetSupport Manager para la extensión Google Chrome se puede instalar en cada equipo cliente que ejecute el sistema operativo Google Chrome. Desde el escritorio del técnico podrá conectarse a cada uno de los sistemas, lo que le permitirá supervisar e interactuar con cada cliente de una manera más rápida y eficaz.

Preparación

Para que un Control NetSupport Manager pueda conectarse e interactuar con sus dispositivos Chrome OS, el servidor de conectividad de NetSupport ha de estar instalado en un servidor Windows Server; el Control NetSupport Manager (Windows, Mac o Mobile) ha de instalarse en el equipo del técnico y la extensión Cliente Chrome de NetSupport Manager en cada uno de los dispositivos Chrome.

El Cliente NetSupport Manager para Chrome OS se puede usar con las licencias existentes de NetSupport que haya adquirido (siempre que disponga de un número suficiente de licencias sin usar), o puede adquirir otras licencias Cliente Chrome OS a través de su reseller de NetSupport.

Instalar y configurar el Cliente de NetSupport Manager para la extensión Google Chrome

1. Descargue la extensión NetSupport Manager para la extensión Google Chrome del almacén web de [Google Chrome](#).
2. Introduzca la dirección URL `chrome://settings/extensions` para acceder a la página de configuración 'Extensiones'.
3. Localice el Cliente de NetSupport Manager para la extensión de Google Chrome y haga clic en Opciones.
4. Introduzca la dirección de Gateway y el número de puerto.
5. También puede especificar un nombre que identifique a este Cliente.
6. Haga clic en Guardar.

Modo de incógnito de Chrome:

Para estar seguro de mantener control total de los clientes, se recomienda desactivar el Modo de incógnito en la configuración de usuario de Chrome OS. Esto se puede hacer centralmente a través de la consola de administración de Google.

Entre las características principales que posee al conectarse a sistemas "Cliente" Chrome OS:

Entorno

- Un Control NetSupport Manager se comunica a través de HTTP con dispositivos con sistema operativo de Google Chrome que están ejecutando NetSupport Manager para la extensión Cliente Chrome. Para obtener ayuda para instalar y configurar los componentes necesarios, consulte los siguientes documentos.

Control remoto

- El Control puede ver una miniatura transparente de cada una de las pantallas Cliente Chrome OS en una única vista.
- La pantalla del cliente se puede monitorizar directamente (modo Observar) o controlar de forma remota en tiempo real (modo Compartir).
- Para formación o demostraciones en tiempo real, el Cliente Chrome OS puede mostrar la pantalla Control (Windows o Mac), en una pestaña del explorador o en modo de pantalla completa.
- El Cliente también puede mostrar una aplicación que se ejecute en el escritorio Control.
- Compatibilidad multimonitor: supervise dispositivos de Chrome OS que se ejecutan en varios monitores.
- El ratón y el teclado del Cliente se pueden bloquear remotamente.
- Los Clientes Chrome OS pueden unirse a una sesión de chat de texto iniciada por el Control.
- Los Clientes Chrome OS pueden recibir mensajes enviados por el Control.

Herramientas de ayuda

- Portapapeles remoto: el Control puede recuperar el contenido del Portapapeles del Cliente durante una sesión de visualización. Los Clientes también pueden enviar una copia del Portapapeles del Control.
- Herramienta Solicitud de ayuda: los Clientes pueden enviar una solicitud de ayuda a un Control.

Flexibilidad

- Conexión con PIN: el Cliente puede iniciar una conexión instantánea con un Control si ambas partes introducen un código PIN único y coincidente a través del módulo central PIN Server.

Seguridad

- Confirmación de usuario: el Cliente puede autorizar las solicitudes de conexión de entrada.

Instalación y configuración del Cliente Android de NetSupport Manager

La app del Cliente Android de NetSupport Manager confiere a un usuario ya existente de NetSupport Manager la capacidad de conectarse con las tabletas y teléfonos inteligentes Android que estén en uso en su organización, haciendo posible la interacción y la asistencia en tiempo real.

La app del Cliente Android de NetSupport Manager funciona en dispositivos Android y está disponible gratuitamente desde la tienda de [Google Play](#).

Nota: Es necesario tener la aplicación de Control de Windows para NetSupport Manager v. 12.50 o versiones posteriores.

Instale y configure el Cliente Android de NetSupport Manager

Inicie la app del Cliente de NetSupport Manager, pulse  y seleccione Ajustes.

General

Indica el nombre del dispositivo. Este nombre se puede cambiar por otro de su elección.

Seguridad

Clave de seguridad

Esta opción establece una clave de seguridad que debe ser la misma que la establecida en el programa de Control, antes de que el Control se pueda conectar. Este ajuste es opcional. Si no se ha establecido una clave seguridad aquí, cualquier Control podrá conectarse, independiente de la clave de seguridad establecida en el Control.

TCP/IP

Puerto predeterminado

El puerto registrado predeterminado para NetSupport Manager es 5405.

Dirección de multidifusión

Esta es la dirección IP multidifusión que el cliente está escuchando.

HTTP

Usar gateway

Active esta opción si desea que la dirección IP actual del cliente se registre con un 'Gateway/Nombre de servidor' designado al inicio.

Introduzca la dirección IP del gateway junto con la clave de seguridad correspondiente.

PIN Server

Escriba la dirección IP del equipo donde está instalado el servidor de PIN, para permitir a los clientes conectarse mediante Conexión por PIN.

Para guardar la configuración, seleccione .

Funciones principales:

- **Conexión mediante PIN:** La sencilla función de Conexión por PIN de NetSupport hace posible una conexión segura y efectiva entre dispositivos de control y dispositivos cliente con tan solo compartir un código coincidente (el módulo de servidor de PIN, incluido de serie con NetSupport Manager, necesita instalarse en un PC con Windows).
- **Envío de mensajes:** El usuario de control puede enviar mensajes a un solo dispositivo cliente conectado, a varios seleccionados o a todos ellos.
- **Chat:** Tanto el cliente como el control pueden iniciar una sesión de chat directo de texto. El cliente también puede incorporarse a una discusión iniciada por el control.
- **Transferencia de archivos:** El usuario del Control puede transferir archivos a, y desde, el dispositivo cliente para ofrecer una flexibilidad total y facilitar el trabajo.
- **Capturas de pantalla:** Durante una sesión de control remoto, el Control puede hacer capturas de pantalla desde el dispositivo del Cliente para ayudar a solucionar problemas.
- **Indicadores de WiFi y batería:** Vea el estado actual de las redes inalámbricas, así como de la carga de la batería de los dispositivos de los Clientes conectados.

Además, en dispositivos compatibles:

- El control puede ver miniaturas de todos los dispositivos Android conectados.
- Se puede aumentar el tamaño de la miniatura de cualquier dispositivo seleccionado.
- El control puede ver discretamente (modo Observar) o controlar remotamente (modo Compartir) la pantalla de cualquier dispositivo cliente conectado.

Los dispositivos compatibles son aquellos cuyos distribuidores han proporcionado los privilegios de acceso adicionales necesarios para la supervisión de las pantallas de sus dispositivos.

NetSupport Manager: control remoto móvil desde tabletas iOS y Android

El Control de NetSupport Manager para iOS y Android proporciona control remoto móvil para los usuarios que ya tenían control remoto de NetSupport Manager desde cualquier iPad, iPhone, iPod, tableta/smartphone Android o Kindle Fire.

El nuevo Control móvil permite a los usuarios buscar y conectarse rápidamente a equipos locales mediante dirección IP o nombre de PC, o buscar, ver y conectarse a equipos remotos mediante el componente gratuito de puerta de enlace a Internet de NetSupport Manager.

El Control de NetSupport Manager ofrece control remoto completo, chat y mensajería a cualquier PC remoto que tenga instalado y ejecute un cliente de NetSupport Manager existente (versión 11.04 o posterior).

La aplicación NetSupport Manager Mobile se puede descargar de [Google Play](#), de la tienda de [Apple iTunes](#) o del sitio web de [Amazon](#).

Utilizar el Control

En este capítulo.....

Descubra cómo utilizar todo el conjunto de funciones que puede utilizar un usuario de Control, desde cómo iniciar una sesión de control remoto hasta cómo puede monitorizar y gestionar la actividad en el escritorio de los usuarios finales.

Iniciar NetSupport Control

Para iniciar el programa de Control de NetSupport Manager:

1. Haga doble clic en el icono de Control de NetSupport en su grupo de programas de NetSupport.


O bien

Haga clic en el icono del escritorio del Control de NetSupport Manager (si tiene instalado un icono de escritorio para el Control).

O bien

Seleccione {Iniciar}{Programas}{NetSupport}{Control de NetSupport}.

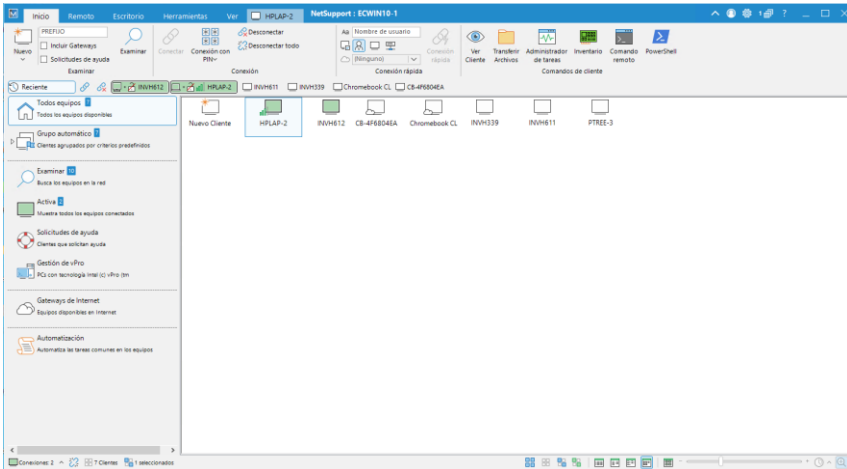
Cuando se inicia NetSupport Manager, verá una ventana en medio de su pantalla con el logotipo y la información de versión de NetSupport. Esta ventana aparece tan solo unos segundos mientras se carga NetSupport Manager, tras lo cual se mostrará la ventana de Control y aparecerá el Asistente de bienvenida. Desde aquí puede configurar el/los protocolo(s) de red que se van a utilizar, ver la guía de inicio y ver las novedades de esta versión de NetSupport Manager. Para iniciar el programa de Control, haga clic en **Iniciar**.

Nota: De forma predeterminada, el Control está configurado para soportar el protocolo TCP/IP, si bien puede soportar varios protocolos simultáneamente. Si recibe un mensaje de error de protocolo al iniciarse el Control, o si desea configurarlo para que los Clientes funcionen con distintos protocolos, haga clic en **Configurar** en el asistente de Bienvenida o haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título de la ventana del Control, y vaya a la sección Conectividad.

La Ventana de Control

La Ventana de Control es la interfaz principal para:

- Configurar el Control;
- Conectarse a los Clientes;
- Mantener la información de Clientes;
- Seleccionar con qué Clientes se va a trabajar;
- Seleccionar las tareas que se realizarán.



La barra de título

La barra de título indica que está en la ventana de Control y muestra el nombre del equipo de Control de NetSupport Manager. Están disponibles las siguientes opciones:



Mostrar y ocultar la cinta.



NetSupport Manager le permite crear varios perfiles para distintos usuarios del Control. Aquí puede acceder al diálogo Configuraciones, donde podrá crear y gestionar perfiles.



Acceda a los parámetros correspondientes a la configuración de Control actual (perfil).



Indica cuántas ventanas hay abiertas. Desde aquí, se puede acceder al menú Ventana.



Ofrece acceso a la Ayuda en línea y a la información general de la Versión, Licencia, Asistencia Técnica y Compresión.

La cinta

La cinta proporciona acceso a todas las funciones, herramientas y parámetros. Al colocar el cursor sobre un icono, aparecerá una breve descripción de su función. La cinta está dividida en las siguientes pestañas:

- **Inicio**

Proporciona acceso rápido a las herramientas necesarias para examinar, localizar y conectarse a los Clientes. Desde aquí también puede acceder a varios de los comandos del Cliente que más se utilizan.

- **Grupo**

Proporciona acceso a las funciones de grupo de NetSupport Manager. Desde aquí, puede conectar, organizar y llevar a cabo tareas en grupos de Clientes.

Nota: Esta pestaña tan solo aparecerá cuando se tenga seleccionado un grupo.

- **Remoto**

Aquí encontrará las funciones remotas y de gestión, como vista, transferencia de archivos, encendido/apagado y análisis. También se puede comunicar con los Clientes mediante las funciones de Chat, Mensaje y Audio.

- **Escritorio**

Desde aquí puede mostrar su pantalla y sus aplicaciones a los Clientes, grabar y reproducir archivos de reproducción, y enviar un mensaje o anuncio a los Clientes.

- **Herramientas**

Proporciona acceso a herramientas digitales como Administrador de archivos, Distribución de archivos, y Herramientas definidas por el usuario.

- **Ver**

Le permite personalizar el aspecto de la vista de Lista y de Estructura, y buscar Clientes y objetos en la vista de Estructura.

Nota: Si tiene un Cliente seleccionado, aparecerá una pestaña en la cinta donde se muestra el nombre del Cliente. Desde aquí, puede acceder a varias herramientas y puede ver y editar los detalles del equipo del Cliente. Si se selecciona más de un Cliente, aparecerá una pestaña de Selección, que le permite llevar a cabo funciones en todos los clientes seleccionados.

La barra de Acceso rápido

La barra de Acceso rápido le permite ver los Clientes/Grupos a los que se ha conectado recientemente. Desde aquí puede realizar varias tareas de uso frecuente, entre ellas conectarse al Cliente y verlo.

Nota: Al hacer clic en **Reciente** aparecerá un menú desplegable que le permitirá alternar entre conexiones recientes y grupos predefinidos.

La Ventana de Estructura

La vista de Estructura es donde se crean, muestran y organizan objetos de NetSupport como clientes y grupos. Cada grupo de objetos se almacena en su propia carpeta y, al seleccionar la carpeta, su contenido aparece detallado en la vista de Lista adyacente.

La Visualización de Lista

La Visualización de Lista muestra los contenidos de la carpeta actualmente seleccionada en la Ventana de Estructura. Puede alternar el modo de visualización entre iconos grandes, iconos pequeños, vista de lista, vista detallada o vista de miniaturas. La información en la Visualización de Lista se puede personalizar para mostrar la información específica que sea importante. Para obtener más información, consultar el apartado Configuración de los campos por mostrar.

Barra de estado

La barra de estado aparece en la parte inferior de la ventana Control. Muestra el número de elementos seleccionados en la vista de Estructura junto con el número de Clientes conectados. También puede seleccionar los objetos con los que trabajar y su aspecto en la vista de Lista, y acceder a la configuración de miniaturas.

La barra de Acceso rápido



Desde aquí se puede ver información general sobre el Cliente y realizar una serie de funciones habituales, entre las que se incluyen conectarse al Cliente y visualizarlo.

Al hacer clic en **Recientes** aparecerá un menú desplegable que le permitirá cambiar la barra de acceso rápido entre conexiones recientes y grupos predefinidos.

Al hacer clic sobre el nombre del Cliente aparece el panel Gestión remota, y desde aquí puede ver los detalles del Cliente y utilizar varias funciones.

Como opción predeterminada, junto al Cliente en la barra de acceso rápido, aparecen el nombre del Cliente, los indicadores de red inalámbrica y batería (si procede) y el estado de seguridad (indica si está o no habilitado el cifrado TLS). Se pueden personalizar los datos que aparecen y decidir si desea o no mostrar el nombre de usuario con sesión abierta, la dirección IP, el sistema operativo, el tipo de contenedor y la ubicación haciendo clic con el botón derecho en la barra de acceso rápido.

Nota: Si se cambian aquí las opciones de presentación del Cliente, también cambiarán en la barra de título, en la lista de Clientes conectados de la barra de estado, y al ampliar las miniaturas.

Haga clic en  para conectarse con todos los Clientes y en  para desconectarse de todos los Clientes.

Para ocultar la barra de acceso rápido

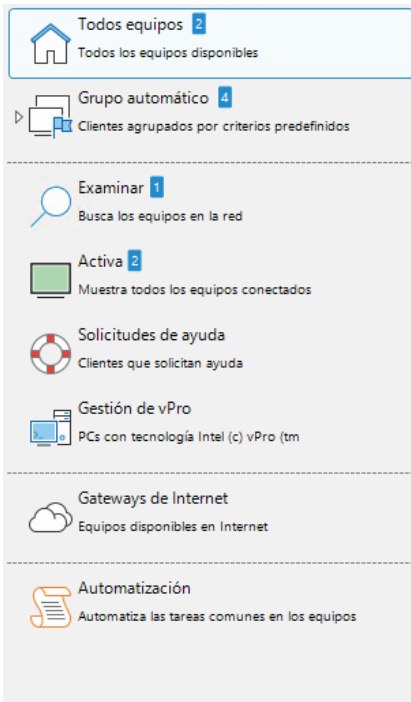
La barra de acceso rápido aparece de forma predeterminada, pero puede ocultarse si es necesario.

1. En la cinta, seleccione la pestaña Vista y haga clic en **Acceso rápido**.


Nota: Vuelva a hacer clic para mostrar la barra de acceso rápido.

Ventana de Control - Visualización de Estructura

La Visualización de Estructura es el punto de acceso para la información sobre los diferentes objetos de NetSupport. Un objeto puede ser un Cliente individual, un Grupo o incluso un conjunto de Solicitudes de ayuda generadas por los Clientes. Cada grupo de objetos se almacena en su propia carpeta, según se muestra en la Visualización de Estructura de la Ventana de Control.



Cada grupo de objetos se almacena en su propia carpeta, según se muestra en la Visualización de Estructura de la Ventana de Control. Los objetos individuales incluidos en una carpeta se muestran en la Visualización de Estructura adyacente. Por ejemplo, al seleccionar la Carpeta activa hará que se cambie la visualización de lista para mostrar todos los Clientes actualmente conectados.

La vista de Estructura puede ampliarse o reducirse (dependiendo del nivel de detalle que necesite) haciendo clic sobre el icono  de la izquierda de la carpeta.

Notas:


- La altura de los elementos de la vista de Estructura puede reducirse si es necesario. En la cinta, seleccione la pestaña Vista y haga clic en el icono **Modo compacto**.
 - Puede ocultar la vista de Estructura, para disponer de más espacio para trabajar con los objetos en la vista de Lista. En la cinta, seleccione la pestaña Vista y haga clic en el icono **Mostrar estructura**.
-

Las carpetas disponibles son las siguientes:

Todos equipos

Una lista de todos los Clientes Conocidos con los que se ha conectado durante la sesión actual o anterior. Es una forma rápida y fácil de conectarse a un Cliente desde esta carpeta, ya que elimina la necesidad de ejecutar la función Examinar o saber la dirección de red del Cliente.

Puede organizar los Clientes individuales en Grupos. Una vez un Cliente esté incluido en un Grupo, se podrá conectar con este Grupo de Clientes y trabajar simultáneamente con éste, sin la necesidad de conectarse y seleccionarlos individualmente.

Al hacer clic sobre el icono  situado junto a **Todos los equipos**, aparecerán todos los grupos que se hayan creado.

Grupo automático

Los clientes se agruparán automáticamente según los criterios predefinidos, lo que permite ver fácil y rápidamente qué sistema operativo están utilizando los Clientes, la versión del Cliente de NetSupport Manager, el tipo de dispositivo y la ubicación del Cliente. Estos grupos son fijos y no se pueden modificar, pero puede crear sus propios grupos para reflejar la estructura de la empresa.

Examinar

Es una lista de clientes tras ejecutar la función Examinar en la sesión actual. Cuando se conecta a un Cliente desde esta carpeta, sus detalles se almacenarán para utilizarlos posteriormente en la carpeta Todos equipos.

Activo

Cualquier cliente que esté actualmente conectado se mostrará en esta carpeta.

Solicitudes de Ayuda

NetSupport incluye una función en el Cliente que permite al usuario del Cliente enviar una solicitud de ayuda. Si un Control está conectado cuando un Cliente envía una solicitud de ayuda, el Control será notificado inmediatamente, ya que la carpeta de Solicitud de Ayuda aparecerá en color azul. Si el Control no está conectado, su carpeta de Solicitud de Ayuda aparecerá en color verde la próxima vez que se conecte a dicho Cliente.

Gestión vPro

NetSupport Manager puede localizar los equipos con capacidad vPro y llevar a cabo diversas funciones. Todos los equipos con capacidad vPro aparecerán en la Vista de lista. Seleccione un equipo vPro para acceder a las funciones disponibles en la pestaña Inicio de la cinta.

Búsqueda

Puede buscar Clientes y objetos en la vista de Estructura y los resultados aparecerán aquí. Esta carpeta sólo aparecerá si ha realizado una búsqueda.

Redes Remotas

Se refiere a los Clientes con los que se tiene que conectar a través de un enlace de acceso telefónico. Puede haber Clientes en una LAN situada en otro edificio o incluso en estaciones de trabajo autónomas. En cualquiera de estos casos, estos Clientes se consideran como Redes Remotas y la información sobre el número de teléfono a marcar y el tipo de conexión se almacenará en esta carpeta.

Esta carpeta está oculta de forma predeterminada. Para verlos, haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**



en la barra de título. Seleccione **Interfaz de control - Configuración** y desmarque la casilla **Ocultar directorio de marcado**.


Gateways de Internet

La función principal de un NetSupport Gateway es facilitar un Control Remoto perfecto entre PCs que puedan estar ubicados tras firewalls diferentes. El Gateway ofrece un método estable y seguro para localizar Clientes a través de http y proporciona un control remoto basado en web sin necesidad de realizar modificaciones en las configuraciones de los Firewalls existentes.

Aquí aparecerá una lista de sus puertas de enlace (gateways), y podrá añadir, editar y buscar un gateway.

Automatización

Los archivos de comandos creados por medio del Editor de archivos de comandos de NetSupport Manager se pueden incluir en esta carpeta. La Visualización de Lista muestra los nombres de cada archivo de comandos y le permite agregar nuevos archivos de comandos en la lista. Seleccione un script para acceder a las funciones disponibles en la pestaña Inicio de la cinta.

Nota: Puede ocultar carpetas que no necesite ver en la vista de Estructura. Haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título. Seleccione **Interfaz de control - Configuración** y seleccione las opciones que desee ocultar.


Ventana de Control - Visualización de Lista

La Visualización de Lista muestra los objetos almacenados en la carpeta correspondiente de la Visualización de Estructura. Por ejemplo, si selecciona la Carpeta activa, la visualización de lista mostrará los detalles de los Clientes actualmente conectados. De igual forma, si ejecuta Buscar, se mostrarán los resultados de dicha búsqueda.

Puede ampliar la vista de Lista ocultando la vista de Estructura, para tener más espacio para trabajar. En la cinta, seleccione la pestaña Vista y haga clic en el icono **Mostrar estructura**. Vuelva a hacer clic en el icono para mostrar la vista de Estructura.

Puede seleccionar fácilmente los objetos con los que trabajar y su aspecto en la vista de Lista, seleccionando la pestaña Vista de la cinta y haciendo clic en el icono correspondiente en la sección Lista, o en el icono correspondiente de la barra de estado.

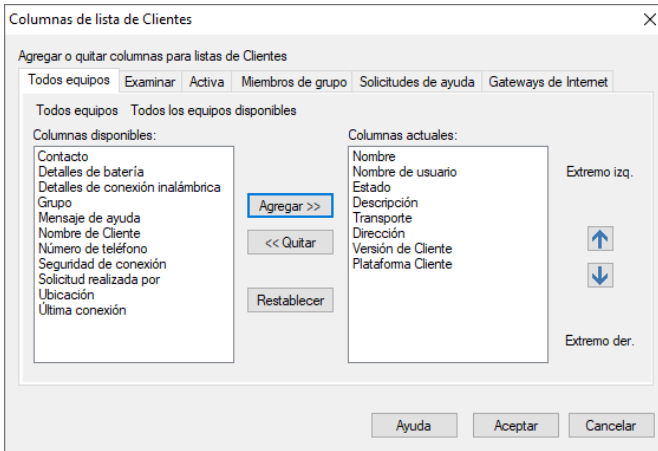
Cuando elija la vista de iconos grandes, aparecerán los indicadores de sistema operativo, WiFi y batería, así como la bandera del lugar de ubicación (si está habilitada). En la vista de detalles también se mostrarán los indicadores de WiFi y de la batería junto al icono Cliente. Se puede obtener más información en la vista de detalles personalizando las columnas que se muestran.

Las marcas de ubicación del Cliente están habilitadas de forma predeterminada. Para inhabilitarlas, haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título. Seleccione **Interfaz de control - Configuración** y desmarque la casilla **Mostrar ubicación del cliente**.

Nota: De forma predeterminada, al hacer doble clic en un Cliente en la vista de Lista se abre una ventana de Vista. Puede personalizar la acción realizada en la configuración del Control - Configuración de la interfaz de control.

Para personalizar la Visualización de Lista


1. En la cinta, seleccione la pestaña Vista y haga clic en **Columnas**.
O bien
Haga clic con el botón derecho sobre una zona vacía de la vista de Lista, y seleccione **Columnas**.
2. Se mostrará el cuadro de diálogo Columnas de lista de Clientes.



Las fichas mostradas en la parte superior corresponden a cada una de las ventanas de Lista de Cliente que están disponibles en el Control de NetSupport.

Seleccione la ficha deseada; la ventana izquierda destacará las columnas disponibles para incluirse y la ventana derecha mostrará las columnas que ya están incluidas. Seleccione simplemente el nombre de columna que le interese y haga clic en "Agregar" o "Quitar".

Las flechas del extremo derecho de la ventana se utilizan para ajustar el orden en que se muestra cada columna; cuanto más alto en la lista representa la posición desde la izquierda de la vista Lista.

Nota: En la vista Detalles, se pueden aplicar filtros a los encabezados de las columnas, lo que le permite buscar clientes específicos fácilmente. En la cinta, seleccione la pestaña Vista y haga clic en el icono **Barra de filtros** .

Barra de estado

La barra de estado aparece en la parte inferior de la ventana Control. Muestra el número de elementos seleccionados en la vista de Estructura junto con el número de Clientes conectados. Puede ver una lista de los Clientes conectados haciendo clic en **Conectados** (desde aquí se puede desconectar un Cliente). Como opción predeterminada, aparecen el nombre del Cliente, los indicadores de red inalámbrica y batería (si procede) y el estado de seguridad (indica si está o no habilitado el cifrado TLS). Se pueden personalizar los datos que aparecen y decidir si desea o no mostrar el nombre de usuario con sesión abierta, la dirección IP, el sistema operativo, el tipo de contenedor y la ubicación haciendo clic con el botón derecho sobre **Conectados**.

Nota: Si se cambian aquí las opciones de presentación del Cliente, también cambiarán en la barra de acceso rápido, en la barra de título, y al ampliar las miniaturas.

Si se desconecta un Cliente, el icono **Conectados** se volverá rojo para notificárselo. Puede ver qué Cliente se ha desconectado abriendo la lista, y puede volver a conectarlo o eliminarlo de la lista.

Para desconectar todos los Clientes conectados, haga clic en .

Puede seleccionar fácilmente los objetos con los que trabajar en la vista de Lista haciendo clic en el icono correspondiente:





- Selecciona todos los objetos.
- Selecciona todos los Clientes conectados.
- Invierte la selección actual.
- Desmarca los objetos seleccionados.

El aspecto de los elementos que aparecen en la vista de Lista se puede alternar entre iconos grandes, iconos pequeños, lista, detalles y miniaturas, haciendo clic en el icono correspondiente:



- Vista de detalles.
- Vista de lista.
- Vista de iconos pequeños.
- Vista de iconos grandes.
- Vista de miniaturas.

Si está en la vista de miniaturas, puede utilizar el mando deslizante para ajustar el tamaño de las miniaturas. Haga clic en  para ajustar la frecuencia de actualización de las miniaturas. De manera predeterminada, cuando pasa el ratón sobre una miniatura, se amplía la pantalla del Cliente. Haga clic en  para activar o desactivar esta función.

Buscar un Cliente en una Red o Gateway

Antes de que pueda abrir una ventana de visualización para controlar remotamente o trabajar con archivos, en primer lugar debe conectarse al Cliente o Clientes.

En lugar de tener que saber todos los nombres y las direcciones de red de los Clientes, NetSupport Manager ofrece la función Examinar que le permite buscarlos automáticamente.

Cuando ejecuta Examinar, el Control envía un mensaje en todos los protocolos en los que ha sido configurado, solicitando a todos los Clientes que "inicien la sesión" con su nombre, dirección de red y protocolo.

Las respuestas se incluirán en la carpeta Examinar en la Visualización de Estructura y sus detalles se mostrarán en la Visualización de Lista. Ahora se podrá conectar y trabajar directamente con estos Clientes u organizarlos en grupos.

Cuando se haya conectado a un Cliente encontrado con la opción Examinar, sus detalles se almacenarán automáticamente en la Carpeta Todos equipos en la visualización de estructura. Estos Clientes serán los Clientes conocidos y podrá conectarse a éstos posteriormente sin necesidad de ejecutar primero la función Examinar.

Nota: Puede utilizar la función de NetSupport Gateway para establecer conexiones de Cliente, en cuyo caso puede incluir Clientes Gateway cuando realice la búsqueda. Aunque estos Clientes se mostrarán en la carpeta Examinar junto con los Clientes de red, no se guardarán en la lista de Clientes conocidos.

Buscar un Cliente en una red

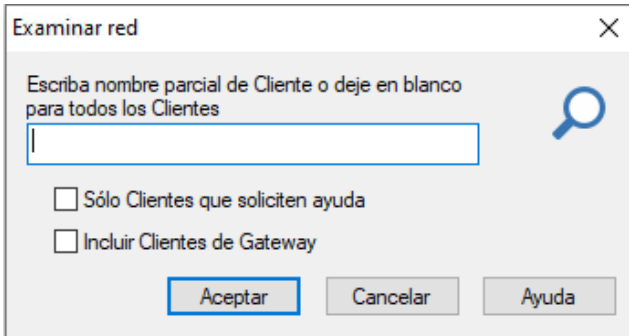
1. Vaya a la pestaña Inicio de la cinta.
2. En el campo **Prefijo**, introduzca el nombre del Cliente (se puede escribir parte del nombre o dejarlo en blanco y buscar entre todos los Clientes).

Nota: Seleccione la flecha desplegable para elegir de entre una lista de entradas anteriores.

3. Se pueden especificar criterios opcionales, como buscar sólo los clientes que han solicitado ayuda o bien incluir Clientes Gateway en la búsqueda.
4. Haga clic en **Examinar**.

O bien

1. Seleccione la carpeta **Examinar** en la Visualización de Estructura del Control y haga clic en el icono "Buscar nuevos Clientes" en la Visualización de Lista.
2. Se mostrará el cuadro de diálogo Examinar.



Escriba parte del nombre de un Cliente o deje en blanco para todos los Clientes.

Escriba la primera parte del nombre de un Cliente para limitar la búsqueda. Si hay muchos Clientes en su red, es posible que sólo le interesen los que empiecen con una palabra o letra determinada. Si tiene Clientes que empiecen por ADMIN, al escribir esta palabra se devolverán Clientes como ADMIN1, ADMIN_OFFICE y ADMINISTRADOR. Para buscar todos los Clientes, deje este campo en blanco.

Sólo Clientes que soliciten ayuda

Seleccione esta casilla de verificación para buscar sólo los Clientes que hayan solicitado ayuda.

Incluir Clientes Gateway

Seleccione esta casilla de verificación para incluir los Clientes Gateway cuando realice la búsqueda.

Una vez haya introducido parte del nombre de un Cliente o haya seleccionado la casilla de verificación, haga clic en **Aceptar** para iniciar la búsqueda.

Un cuadro de información le indicará que el Control está buscando los Clientes. Pulse Cancelar para anular la búsqueda de Clientes. La acción de búsqueda tardará unos pocos segundos y después se mostrará en la carpeta Examinar una lista de Clientes conocidos en la red que coincidan con los criterios. Ahora podrá hacer clic con el

botón derecho en un Cliente para conectarse a éste, mostrar sus propiedades o realizar tareas.

NetSupport Manager buscará en la red todos los Clientes que coincidan con los criterios. Si no se encuentran los Clientes previstos, es posible que la causa sea que NetSupport Manager no haya sido configurado para buscar en las redes necesarias. Véase la sección Configurar el Control NetSupport Manager para buscar en subredes para obtener más información.

Si solo desea buscar Clientes en el gateway, al seleccionar el gateway en la carpeta **Gateways de Internet** en la vista de Estructura cambiará la sección Examinar de la cinta para buscar solamente Clientes del gateway. De lo contrario, haga doble clic en **Examinar gateway** en la vista de Lista. Los clientes que se localicen de este modo no aparecerán en la carpeta **Examinar**.

Nota: También puede buscar clientes existentes en la vista de Estructura, introduciendo los criterios de búsqueda en la sección Búsqueda de la pestaña Vista.

Conexión a Clientes

Antes de que pueda controlar remotamente un Cliente, tendrá que conectarse primero a éste.

Para conectarse a Clientes

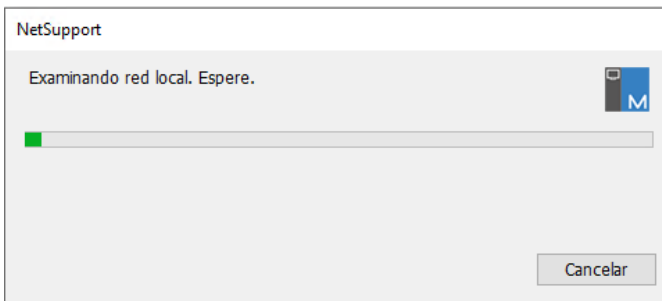
1. Seleccione el Cliente al que desea conectarse en la carpeta **Todos los equipos** o utilice la opción **Examinar** carpeta.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Inicio, y haga clic en **Conectar**.

O bien

Haga clic con el botón derecho del ratón en el icono del Cliente y seleccione **Conectar**.

O bien

Haga doble clic en el icono del Cliente para visualizarlo inmediatamente.



Si el Cliente dispone de un perfil, se le solicitará su nombre de usuario y contraseña. Deberá ser igual al nombre de usuario y contraseña establecidos en los Perfiles de Clientes.

Nota: NetSupport Manager también incluye una función de conexión con PIN que permite ubicar y conectarse rápidamente a un Cliente situado en cualquier lugar de la empresa sin necesidad de conocer el nombre del equipo Cliente ni la dirección IP.

Conectarse a Clientes utilizando Conexión con PIN

NetSupport Manager proporciona una manera fácil y rápida de conectarse a Clientes sin tener que saber el nombre del PC o la dirección IP. Un servidor de PIN genera un código PIN único y éste se introduce en el Control y en el Cliente para establecer la conexión.

Nota: Para utilizar esta característica es necesario instalar y configurar un servidor de PIN tanto en el Cliente como en el Control.

Instalar y configurar un servidor de PIN

El servidor de PIN se puede instalar como un componente independiente en un equipo o junto con otros componentes de NetSupport Manager.

Para instalar el componente servidor de PIN, debe seleccionar Personalizado al elegir el tipo de instalación de NetSupport Manager que se va a realizar.



Configuración del Cliente

1. Desde el Configurador de Cliente básico o avanzado, seleccione **Conectividad – PIN Server**.
2. Introduzca la dirección IP y el puerto (443 es el predeterminado) del equipo del servidor de PIN.
3. Si está utilizando un servidor proxy para conectarse con el servidor de PIN, escriba la dirección del servidor y el puerto adecuado.

Nota: Esta solo resulta aplicable a equipos con Windows 8 o versiones anteriores. Los equipos con Windows 8.1 o versiones posteriores utilizan un proxy automático configurado en Configuración de Windows.

4. Para utilizar la misma configuración que para el gateway de NetSupport, haga clic en **Copiar**.
5. Haga clic en **Aceptar**.

Configuración del Control

1. Haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título.
O bien
Para aplicar la configuración a un perfil concreto, haga clic en el icono **Perfiles**  de la barra de título.
O bien

En la cinta, seleccione la pestaña Inicio, haga clic en **Conexión por PIN** y después en **Configuración de servidor de PIN** (puede saltarse el paso 2).

2. Seleccione **Conectividad - Servidor de PIN**.
3. Introduzca la dirección IP y el puerto (443 es el predeterminado) del equipo del servidor de PIN.
4. Si está utilizando un servidor proxy para conectarse con el servidor de PIN, escriba la dirección del servidor y el puerto adecuado.

Nota: Esta solo resulta aplicable a equipos con Windows 8 o versiones anteriores. Los equipos con Windows 8.1 o versiones posteriores utilizan un proxy automático configurado en Configuración de Windows.

5. Puede utilizar la misma configuración que la del Gateway de NetSupport. Seleccione el Gateway que desee y haga clic en **Copiar**.
6. Haga clic en **Aceptar**.

Generar un PIN desde el Control

1. En la cinta, seleccione la pestaña Inicio, y haga clic en **Conexión por PIN**.
2. Haga clic en **Crear PIN**.
3. El servidor de PIN generará un código único. Cuando se le pida, el Cliente introducirá el PIN y se establecerá una conexión.

Nota: El código PIN puede enviarse por correo electrónico al cliente o copiarse en el portapapeles haciendo clic sobre el icono correspondiente.

Introducir un PIN en el Control

1. El Cliente le notificará el código PIN.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Inicio, y haga clic en **Conexión por PIN**.
3. Haga clic en **Introducir PIN**.
4. Aparecerá un teclado. Introduzca el código PIN y haga clic en **Conectar**.

Generar un PIN desde el Cliente

1. Haga doble clic en el icono del Cliente de NetSupport Manager de la bandeja del sistema.
2. Se mostrará la ventana Información de Cliente.
3. Haga clic en Crear PIN.
4. El servidor de PIN generará un código único. Cuando se le pida, el Control introducirá el PIN y se establecerá una conexión.

Nota: El código PIN puede enviarse por correo electrónico al Control o copiarse en el portapapeles haciendo clic sobre el icono correspondiente.

Introducir un PIN en el Cliente

1. El Control le notificará el código PIN.
2. Haga doble clic en el icono del Cliente de NetSupport Manager de la bandeja del sistema.
3. Se mostrará la ventana Información de Cliente.
4. Haga clic en Introducir PIN.
5. Aparecerá un teclado. Introduzca el código PIN y haga clic en Conectar.

Conexión rápida

La Conexión rápida le permite conectarse directamente a Clientes conocidos, por **Nombre de Cliente**, por **Nombre de usuario con sesión iniciada**, o por **Dirección de red** y le ahorra tener que Examinar una red y seleccionar el Cliente deseado de la Visualización de Lista.

También se pueden seleccionar los Clientes configurados para conexiones HTTP/HTTPS a través de un Gateway de NetSupport.

Para conectarse a Clientes

1. Vaya a la pestaña Inicio de la cinta.
2. En la sección Conexión rápida, introduzca el nombre del equipo del Cliente, el nombre del usuario con sesión abierta o la dirección de red en el campo de texto (haga clic en la flecha desplegable para elegir de entre una lista de entradas anteriores) y seleccione el icono **Conectar por** correspondiente:



Conectar por nombre de usuario con sesión abierta.



Conectar por nombre de equipo.

Conectar por dirección IP.

Nota: Si el Cliente está configurado para conexiones HTTP a través de un Gateway, además del nombre o el nombre de usuario del Cliente, tendrá que seleccionar el nombre de Gateway correspondiente de la lista.

3. Haga clic en **Conexión rápida**.
4. Un cuadro de diálogo le informará de que NetSupport está intentando conectarse con el Cliente específico.

Si la conexión se ha realizado correctamente, se abrirá la carpeta Activa y se mostrarán los Detalles de Cliente en el Estado de Cliente. Ahora podrá Visualizar el Cliente o realizar otras tareas 'uno a uno' o de Grupo.

Nota: Si se conecta por nombre de usuario y hay más de un equipo de Cliente que coincida con los criterios, se mostrará una lista de Clientes para que los seleccione.

Conectar a Clientes con protocolos distintos

NetSupport soporta la conexión a Clientes que se ejecuten bajo múltiples transportes. Los transportes compatibles son TCP/IP y HTTP, con compatibilidad heredada para IPX y NetBIOS (en NetBIOS hay ocho adaptadores lógicos).

Los transportes se pueden configurar y probar con Clientes en la sección Conectividad del Configurador del Cliente básico o avanzado.

Cuando el Control ejecuta Examinar, buscará todos los transportes configurados. Una vez localizados los Clientes, puede conectarse con ellos resaltándolos y haciendo clic en **Conectar** en la pestaña Inicio de la cinta.

Los Clientes conectados bajo transportes diferentes pueden coexistir sin problemas en el Control. Las operaciones como la Distribución de archivos , Mostrar y Explorar pueden utilizarse con transportes diferentes.

Si sólo tiene Clientes que se ejecuten bajo un transporte específico, el Control se iniciará un poco más rápido si sólo lo configura para este transporte.

Configurar el Control de NetSupport para examinar en subredes

La mayoría de las redes corporativas están compuestas por varias redes pequeñas que están conectadas unas con otras para que los usuarios finales tengan acceso a los recursos de la red. NetSupport Manager incorpora funciones que permiten a una instalación de NetSupport Manager en una red gestionar remotamente ordenadores en otra red interconectada.



Al utilizar NetSupport en su configuración predeterminada, podrá gestionar remotamente ordenadores en una LAN si se ofrece conectividad a dicha LAN remota por parte de una WAN.

Sin embargo, es necesario realizar varios cambios en la configuración para que un Control de NetSupport Manager pueda examinar Clientes de NetSupport Manager en LANs remotas. Los cambios necesarios en la configuración dependen del transporte de red que usted utilizará con NetSupport Manager. Los dos transportes más comunes que se utilizan sobre WANs son TCP/IP y IPX.

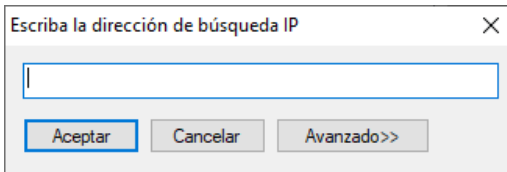
Configurar el Control de NetSupport Manager para examinar subredes IP.

Antes de configurar NetSupport Manager para examinar una subred remota IP, es adecuado comprender cómo se forman las direcciones IP y, en particular, qué es una dirección de transmisión IP. Consulte la sección '*Descripción de las direcciones IP*' en la sección 'Referencias técnicas' de este manual para obtener más información.

Para configurar el Control de NetSupport para examinar subredes IP

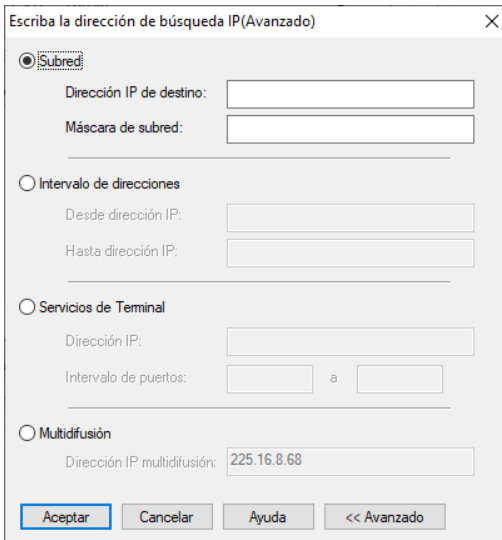
1. Haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título.
O bien
Para editar una Configuración designada, haga clic en el icono **Perfiles**  de la barra de título. Seleccione el archivo necesario y haga clic en **Configuración de Conectividad e Inicio**.
2. Seleccione Conectividad-TCP/IP. En el área de búsqueda, haga clic en Configuración.
3. Se mostrará el cuadro de diálogo Configurar búsqueda de Cliente TCP/IP.

4. Haga clic en Agregar e introduzca la Dirección de transmisión de la red que desea examinar si la conoce.



O bien

Par que NetSupport calcule la Dirección de transmisión, haga clic en Avanzado e introduzca la Dirección IP de destino seguido de la Máscara de subred, o introduzca el Intervalo de direcciones necesario.



5. Haga clic en Aceptar.

Notas:


- Cuando agregue la dirección de una subred remota, debe asegurarse de que la dirección de transmisión de la subred local también esté presente. En caso contrario, el Control no encontrará ningún Cliente local cuando examine.
 - Algunos routers de red no permitirán la transmisión de los paquetes en enlaces WAN. En este caso, incluso si el Control está correctamente configurado, usted no podrá examinar la subred remota.
-

Servidor de conectividad de NetSupport

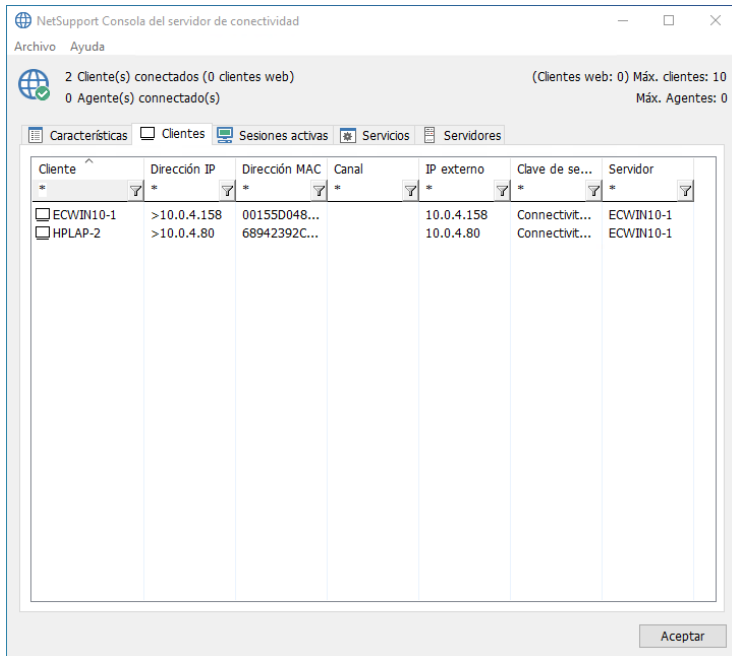
La clave del éxito para una solución de soporte remoto es la capacidad de localizar dispositivos y conectarse a ellos estén donde estén. NetSupport Manager ofrece una amplia gama de métodos de conectividad, todos ellos de serie.

El servidor de conectividad de NetSupport es un hub central para gestionar todas las conexiones de NetSupport en Internet. Desde la consola puede ver qué componentes de conectividad de NetSupport están instalados y en uso.

Consola del servidor de conectividad de NetSupport

Para abrir el servidor de conectividad de NetSupport, haga clic con el botón derecho en el icono Servidor de conectividad  de NetSupport que encontrará en la bandeja del sistema y seleccione Abrir o haga doble clic en el icono.

Se mostrará información sobre cuántos Clientes están actualmente conectados.




En las siguientes pestañas puede encontrar más información:

- **Características**

Muestra los componentes del servidor de conectividad de NetSupport que hay instalados.

- **Clientes**

Muestra una lista de todos los Clientes de NetSupport conectados actualmente a este Servidor de conectividad de NetSupport y cualquier servidor de conectividad conocido. Los detalles de los Clientes aparecen junto con el Servidor de conectividad de NetSupport al que van conectados.

Nota: Aparecerá un indicador de seguridad  junto al Cliente si se utiliza una conexión segura SSL/TLS.

- **Sesiones activas**

Muestra una lista de las conexiones actuales entre un Control de NetSupport y un Cliente de NetSupport, con la fecha y hora en que comenzó la conexión.


Nota: Tan solo aparecerán las sesiones de este Servidor de conectividad de NetSupport.

- **Servicios (solo aplicable al Servidor de Nombres)**

Muestra una lista de los Tutores de NetSupport School que están activos en el modo Sala. Esto permite a los Clientes de NetSupport School conectarse a la sala por Nombre del servidor.

- **Servidores**

Muestra una lista de servidores reconocidos por el Servidor de conectividad de NetSupport. Desde aquí se pueden ver ciertos detalles de los servidores, como su estado, el número de Clientes conectados y todas las sesiones activas.

Nota: Puede filtrar el contenido de las pestañas, Clientes, Sesiones activas y Servicios, de forma que solo se muestren elementos que cumplan ciertos criterios. Introduzca el término de búsqueda en el campo Filtro bajo el encabezado de la columna deseada y aparecerán los elementos correspondientes. Haga clic en  para quitar el filtro.

Exportación de datos

Los datos se pueden exportar como archivo .CSV para poder analizarlos con más detenimiento. Seleccione la pestaña desde la que quiere exportar los datos y seleccione {Archivo}{Exportar} de la barra de menú desplegable.

Para configurar el servidor de conectividad de NetSupport, seleccione {Archivo}{Configurar servidor de conectividad} del menú desplegable.

Conectar a Clientes/Controles a través de un Gateway de NetSupport

La función principal de un Gateway de NetSupport (Servidor de conectividad de NetSupport) es facilitar un Control Remoto perfecto entre PCs que puedan estar ubicados tras firewalls diferentes. El Gateway ofrece un método estable y seguro para localizar y conectarse a Clientes/Controles a través de HTTP y proporciona un control remoto basado en web sin necesidad de realizar modificaciones en las configuraciones de los Firewalls existentes.

Normalmente, las empresas protegen su red interna por medio de un Firewall, permitiendo sólo las conexiones si se han abierto puertos específicos TCP/IP. En ocasiones, puede encontrar que una conexión directa entre un Control y un Cliente de NetSupport está bloqueada porque los Firewall que los protegen están configurados para evitar conexiones salientes en todos los puertos excepto los puertos estándar TCP/IP.

Un Gateway de NetSupport soluciona este problema actuando como un componente auxiliar entre el Control y el Cliente. El protocolo HTTP/HTTPS, en lugar del TCP/IP, se utiliza para las comunicaciones.

Notas:

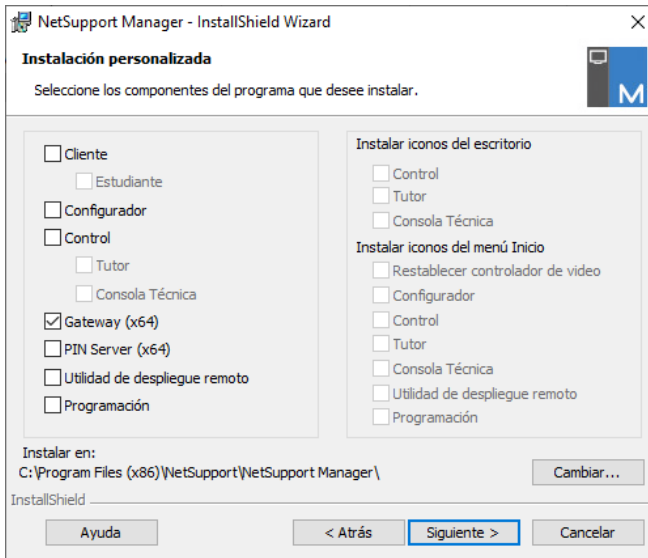
- Las configuraciones del Cliente y el Control pueden tener TCP/IP y HTTP/HTTPS activados simultáneamente, garantizando así que las conexiones locales siguen siendo válidas.
 - En la versión 9.10, se introdujo el puerto 443 como el predeterminado para las comunicaciones HTTP, en vez del puerto 3085 que se utilizaba anteriormente. La configuración del Servidor de conectividad de NetSupport se conservará para clientes existentes que actualicen su versión, con lo que pueden seguir utilizando el puerto 3085, pero puede haber situaciones en las que los Controles y los Clientes actualizados necesiten que se reconfigure manualmente el puerto HTTP para garantizar la operabilidad.
-

Instalación de Gateway

El Gateway está diseñado para ejecutarse en un equipo que sea accesible desde el Cliente y el Control. Por lo tanto, debe tener una dirección IP fija o estática.

El Gateway se puede instalar en un componente autónomo en el equipo que desee utilizar o junto con los demás componentes de NetSupport.

Para instalar el componente de puerta de enlace (gateway), debe seleccionar la opción **Personalizar** al elegir el tipo de instalación de NetSupport Manager por realizar, y asegurarse de que esté seleccionado el componente gateway.



Configuración de gateway

Al final de la instalación, aparecerá la Herramienta de configuración del Servidor de conectividad de NetSupport, donde podrá configurar las propiedades del gateway. Están disponibles las siguientes opciones:

- **Pestaña General**

The screenshot shows the 'NetSupport Utilidad de configuración del servidor de conectividad' window with the 'General' tab selected. The window has a menu bar with 'General', 'Claves', 'Usuarios', 'Servidores', 'Licencias', 'Seguridad', 'Clases', and '2FA'. The main content area is titled 'Puerto de escucha e interfaces' and contains two radio button options. The first option, 'Escuchar en todas las interfaces IP', is selected and has a text box for 'Puerto(s):' containing '443', with a note '(ej.: 443C, 3085C, 4000 etc.)'. The second option is 'Escuchar en interfaces IP específicas', which is associated with a table for specifying IP addresses and ports. The table has columns for 'Dirección IP', 'Puerto', and an empty column. To the right of the table are buttons for 'Agregar...', 'Eliminar', and 'Editar...'. Below this section is the 'Intervalo de paquete de gestión de comunicaciones' with a 'CMPI (seg):' text box containing '60'. The next section is 'Archivos de registro de eventos', with a 'Ubicación:' text box containing 'C:\Program Files (x86)\Common Files\NSL\Conn...' and a 'Tamaño de archivo máx.(KB):' text box containing '1000', with an 'Examinar...' button. At the bottom of this section is a checkbox for 'Recuperación automática si se produce una interrupción anormal del servicio'. The window footer contains 'OK', 'Cancel', 'Apply', and 'Help' buttons.

Dirección IP	Puerto	

Puerto e Interfaces de escucha

Escuchar en todas las interfaces IP

El Servidor de conectividad de NetSupport utiliza el puerto HTTP 443 de forma predeterminada. Puede cambiarse a cualquier puerto abierto para adaptarse al entorno.

Notas:

- Se pueden configurar varios puertos. Separar los puertos con comas, por ejemplo, "443,3085C".
 - Añadir una "C" mayúscula al final del número del puerto lo señala como "Solo Cliente". Solo los equipos Cliente pueden dar señal mediante este puerto.
-

- Si el Control y/o el Cliente están situados tras un cortafuegos, será necesario habilitar el puerto 443, o el puerto o puertos configurados, dentro de la configuración de su cortafuegos.
 - En la versión 9.10, se introdujo el puerto 443 como el predeterminado para las comunicaciones HTTP, en vez del puerto 3085 que se utilizaba anteriormente. La configuración del Servidor de conectividad de NetSupport se conservará para clientes existentes que actualicen su versión, con lo que pueden seguir utilizando el puerto 3085, pero puede haber situaciones en las que los Controles y los Clientes actualizados necesiten que se reconfigure manualmente el puerto HTTP para garantizar la operabilidad.
-

Escuchar en interfaces IP específicas

Puede agregar múltiples direcciones IP o introducir una dirección IP específica. Seleccione Agregar e introduzca la dirección IP.

Intervalo de paquete de gestión de comunicaciones

CMPI (segs)

Cuando la estación de trabajo de Cliente está configurada para conexiones Servidor de conectividad de NetSupport, la estación de trabajo de Cliente confirma su disponibilidad solicitando periódicamente información al Servidor de conectividad de NetSupport. De forma predeterminada, un paquete de red se envía cada 60 segundos, aunque lo puede cambiar si es necesario.

Archivos de registro de eventos

La actividad del Servidor de conectividad de NetSupport durante una sesión activa se registra en un archivo de texto, cuyo nombre predeterminado es GW001.LOG. Esto puede ser útil cuando se comprueban qué Clientes y Controles se han conectado a través del Servidor de conectividad de NetSupport.

Ubicación

De forma predeterminada, el archivo de registro se almacena en la c:\program files\common files\nsl\connectivity server\GW001.log. Seleccione Buscar para especificar una ruta alternativa.

Tamaño máximo de archivo

A lo largo del tiempo, el archivo de registro se puede hacer bastante grande, y puede controlar el tamaño especificando un tamaño máximo de archivo. Cuando se alcance el límite, la

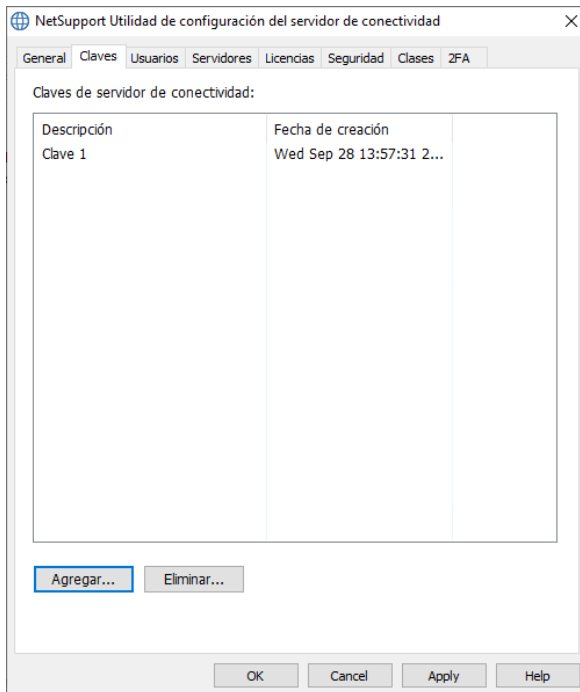
información actual del archivo se sobrescribirá y será sustituida por los nuevos datos.

Nota: Para que los cambios en la configuración del archivo de registro tengan efecto, se deberá reiniciar el servicio Gateway32.

Recuperación automática tras interrupción anormal del servicio

De forma predeterminada, el servicio de gateway se recuperará automáticamente si se produce un apagado anormal.

- **Pestaña Claves**



Claves de Servidor de conectividad de NetSupport

La clave actúa como una Clave de seguridad. El Servidor de conectividad de NetSupport no aceptará conexiones de un Control o Cliente a menos que se especifique una "clave de Servidor de conectividad", y que la misma clave esté también presente en el Control y el Cliente. El Servidor de conectividad de NetSupport puede soportar claves múltiples.

Los datos de claves de Servidor de conectividad de NetSupport se envían cifrados entre el Cliente/Control y el Servidor de conectividad de NetSupport. Una vez esté conectado al Servidor de conectividad de NetSupport, toda la seguridad del Cliente/Control, como los nombres de usuario y las claves de seguridad funcionarán de manera normal.

Seleccione **Agregar** para especificar la clave. La clave debe tener al menos 8 caracteres.

- **Pestaña Usuarios**

NetSupport Utilidad de configuración del servidor de conectividad

General Claves **Usuarios** Servidores Licencias Seguridad Clases 2FA

☒ Restringir el acceso de control remoto a los siguientes usuarios:
☐ Especificar operadores que tienen permiso para enviar notificaciones

Nombre de...	Nombre com...	Permisos
M Brown		

Agregar... Eliminar... Editar... Permisos...

OK Cancel Apply Help

Para reforzar la seguridad, puede restringir el acceso por control remoto a operadores concretos, y también configurar los operadores de modo que tengan que verificarse mediante autenticación de dos factores antes de que puedan conectarse a los Clientes en la puerta de enlace.

Restringir acceso de control remoto a los siguientes usuarios:

Seleccione esta opción para restringir el acceso a operadores específicos. En el Control, el usuario deberá configurar un nombre de usuario y contraseña para buscar un Servidor de conectividad de NetSupport y conectarse a los Clientes.

Para introducir los datos del operador y establecer una contraseña, haga clic en **Añadir**. Si es necesaria la autenticación de dos factores para este operador, seleccione **Requiere 2FA**. Si utiliza Duo Push, puede asignar este operador a un nombre de usuario de Duo inscrito ya existente.

Notas:

- Para que funcione la autenticación de dos factores, los operadores deben estar asociados a un solo usuario.
- Haga clic en **Restablecer cuenta/Código QR** para restablecer la cuenta y enviar un nuevo código QR al operador.

• **Pestaña Servidores**

NetSupport Utilidad de configuración del servidor de conectividad

General Claves Usuarios **Servidores** Licencias Seguridad Clases 2FA

☒ Utilizar como el servidor de conectividad primario
☐ Operar como servidor miembro de un clúster
☒ Utilizar como parte de un clúster con carga equilibrada

Los cambios efectuados a las claves, los operarios y la mayoría de parámetros se copiarán del servidor primario a los servidores miembros del clúster

Servidor de conectividad principal: Puerto: Peso:
 Servidor de conectividad: ☒ 10.0.1.151 Puerto:

Servidores de equilibrio de carga:

Dirección	Puerto	Peso	Secun...
<input checked="" type="checkbox"/> 10.0.1.151	443	1000	Secun...
<input checked="" type="checkbox"/> 10.0.4.120	443	1000	Secun...

De manera predeterminada, este Servidor de conectividad debe establecerse como Servidor de conectividad primario independiente. Puede establecer este Servidor de conectividad como Servidor de conectividad secundario independiente, que tomará el relevo si el Servidor de conectividad primario no está disponible. También se pueden configurar Servidores de conectividad de equilibrio de carga para repartir la carga de Clientes entre varios servidores.

Utilizar como servidor de conectividad primario independiente

Seleccione esta opción si desea utilizar este Servidor de conectividad como Servidor de conectividad primario independiente (esta opción está habilitada de forma predeterminada).

Nota: Si se elige **Utilizar como parte de un clúster con carga equilibrada**, esta opción cambiará a **Utilizar como el servidor de conectividad primario**.

Utilizar como servidor de conectividad secundario independiente (de repuesto)

Elija esta opción si desea utilizar este Servidor de conectividad como Servidor de conectividad de NetSupport secundario.

Nota: Recomendamos configurar su Servidor de conectividad de NetSupport secundario también como Servidor de conectividad de equilibrio de carga, para que los cambios de configuración efectuados en el Servidor de conectividad primario se propaguen automáticamente al secundario y se reparta la carga de Clientes. Si no desea repartir la carga de Clientes entre el primario y el secundario, especifique "0" como peso del Servidor de conectividad secundario. De no seguirse esta recomendación, será necesario modificar por separado la configuración de los Servidores de conectividad primario y secundario.

Indique el nombre de dominio completo (FQDN) y el puerto (443 es el predeterminado) del Servidor de conectividad primario.

Nota: Esto cambia a **Utilizar como servidor miembro de un clúster** si está seleccionada la opción **Utilizar como parte de un clúster con carga equilibrada**.

Utilizar como parte de un clúster con carga equilibrada

Seleccione esta opción si desea utilizar el equilibrio de carga.

Si este Servidor de conectividad va a ser el Servidor de conectividad primario de un clúster, seleccione **Utilizar como el servidor de conectividad primario**. Ajuste el peso de los Clientes que aceptará. De forma predeterminada, esta cifra es de 1000 clientes, y se basa en la velocidad de conexión de la red del equipo donde está instalado el Servidor de conectividad.

Si este Servidor de conectividad va a ser un Servidor de conectividad de equilibrio de carga, seleccione **Utilizar como servidor miembro de un clúster** e indique el nombre de dominio completo (FQDN) y el puerto del Servidor de conectividad primario.

Servidores de equilibrio de carga

Esta opción aparece solamente si el Servidor de conectividad es el Servidor de conectividad primario de un clúster, y es donde se añaden, editan o inhabilitan los Servidores de conectividad de equilibrio de carga.

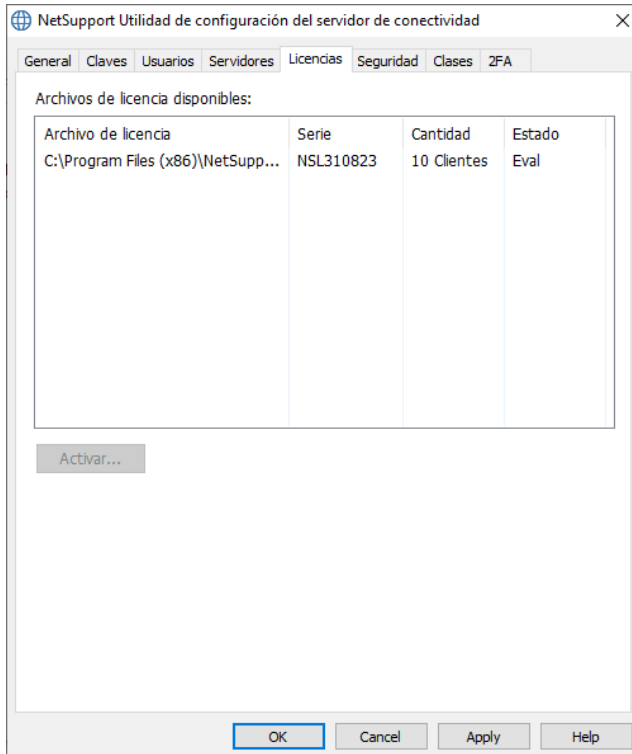
Haga clic en **Añadir**. Indique el nombre de dominio completo (FQDN), el puerto y el peso del servidor y haga clic en **Aceptar**. Si desea que el Servidor de conectividad de equilibrio de carga sirva también de Servidor de conectividad primario de un clúster, haga clic en **Utilizar como servidor primario del clúster**.

Notas:

- Puede crear un máximo de 20 servidores de conectividad de equilibrio de carga.
 - Todos los cambios que se efectúen aquí exigen reiniciar manualmente el servicio de gateway.
-

- **Pestaña Licencias**

Muestra todas las licencias almacenadas en el directorio NetSupport Manager; si no dispone de conexión a Internet puede activar manualmente su licencia NetSupport Manager aquí.



Es necesario un código de identificación; para ello contacte con NetSupport o su distribuidor. Haga clic en **Requiere Activación** y escriba el código. Luego necesitará reiniciar el Servidor de conectividad de NetSupport.

Nota: Si hay disponible conexión a Internet la licencia se activa automáticamente y no hace falta reiniciar el Servidor de conectividad de NetSupport.

- **Pestaña Seguridad**

La puerta de enlace de Servidor de conectividad de NetSupport proporciona soporte para un nivel de cifrado mejorado para utilizarse al iniciar comunicaciones desde equipos remotos

The screenshot shows the 'Seguridad' (Security) tab in the 'NetSupport Utilidad de configuración del servidor de conectividad' (NetSupport Connectivity Server Configuration Utility) window. The 'Activar cifrado de comunicaciones a equipos remotos' (Activate encryption for communications with remote devices) checkbox is checked. Below it, the 'Bloquear los equipos remotos que no usen comunicaciones cifradas' (Block remote devices that do not use encrypted communications) checkbox is unchecked. The 'Certificado para SSL/TLS' (SSL/TLS Certificate) section contains a 'Nombre DNS' (DNS Name) text box, a 'Utilizar certificado LetsEncrypt' (Use LetsEncrypt certificate) checkbox, and a 'Utilizar un certificado de otro tipo' (Use another type of certificate) checkbox. The LetsEncrypt section includes the text 'Acepto las condiciones de servicio. El nombre DNS debe ser público. El puerto 80 debe estar abierto.' (I accept the terms of service. The DNS name must be public. Port 80 must be open.) and buttons for 'Ver condiciones' (View conditions), 'Establecer certificado' (Set certificate), and 'Ver certificado' (View certificate). The bottom of the window has 'OK', 'Cancel', 'Apply', and 'Help' buttons.

Activar cifrado de comunicaciones a equipos remotos

Cuando se activa se cifran todas las comunicaciones del proceso de conexión.

Nota: Los equipos remotos (Controles y clientes) tienen que estar ejecutando la versión 11.00.005 o posterior.

Bloquear los equipos remotos que no usen comunicaciones cifradas

Las versiones anteriores de programas de Control y Cliente no admiten el nivel mejorado de cifrado. Si selecciona esta opción se bloquearán las conexiones con los equipos remotos que ejecuten versiones del software de Control o Cliente que no sean compatibles con dicha opción.

Certificado SSL/TLS

Se pueden utilizar certificados SSL o TLS para garantizar que todos los datos que se envían a través de la puerta de enlace (gateway) estén cifrados. Si ya cuenta con un certificado SSL/TLS, puede introducirlo aquí o dejar que el gateway cree y utilice un certificado "Let's Encrypt".

Nota: Se puede configurar un Cliente para que únicamente se conecte con una puerta de enlace si cuenta con un certificado SSL/TLS válido. Seleccione la opción **Requerir HTTPS** en el configurador del Cliente.

Nombre DNS

Introduzca el nombre DNS de la puerta de enlace.

Utilizar un certificado de Let's Encrypt

Seleccione esta opción para utilizar un certificado de Let's Encrypt. La puerta de enlace creará automáticamente un certificado con 90 días de validez y lo renovará cada 60 días. Al seleccionar esta opción, acepta las condiciones de servicio. Haga clic en **Ver condiciones** para leer el acuerdo de suscripción de Let's Encrypt.

Notas:

- La puerta de enlace debe tener un nombre DNS público.
 - El puerto 80 debe estar abierto.
-

Utilizar un certificado de otro tipo

Si ya cuenta con un certificado SSL/TLS, puede añadirlo aquí. Haga clic en **Establecer certificado** y busque el certificado.

Ver certificado

Una vez aplicado el certificado, puede verlo aquí.

- **Pestaña 2FA**

La autenticación de dos factores proporciona una capa adicional de seguridad cuando los usuarios del Control se conectan con Clientes a través de una puerta de enlace, o gateway. NetSupport Manager es compatible con contraseñas de un solo uso basadas en el tiempo (TOTP) y notificaciones push DUO.

Nota: Se puede habilitar la autenticación de dos factores para operadores concretos en la pestaña Operadores.

The screenshot shows the 'NetSupport Utilidad de configuración del servidor de conectividad' window with the '2FA' tab selected. The 'Autenticación de dos factores' section has three radio buttons: 'Ninguno', 'TOTP', and 'Duo'. The 'Duo' option is selected. Below the radio buttons are several text input fields: 'Emisor' (containing 'NetSupport'), 'Nombre de host de la', 'API de autenticación' (with sub-fields for 'Clave de integración' and 'Clave secreta'), and 'API de administración' (with sub-fields for 'Clave de integración' and 'Clave secreta'). At the bottom, there are fields for 'Sufijo de nombre de' (containing '[ECWIN10-1]') and 'Tiempo límite (horas):' (containing '12'). The window has 'OK', 'Cancel', 'Apply', and 'Help' buttons at the bottom right.

TOTP

Emisor

Introduzca un nombre de emisor. De forma predeterminada, se utiliza el nombre de la licencia, y es el nombre de la cuenta que aparecerá en la app de autenticación.

Duo

Nombre de host de la API

Indique el nombre de host de la API.

API de autenticación

Clave de integración

Indique la clave de integración.

Clave secreta

Indique la clave secreta.

API de administración

Clave de integración

Indique la clave de integración.

Clave secreta

Indique la clave secreta.

Notas:

- Esta información puede copiarse del panel de administración de Duo.
 - Es necesaria una cuenta de administrador de Duo con nivel de propietario para obtener la información de la API de administración.
 - El gateway debe utilizar el puerto 443 para notificaciones push DUO.
-

Sufijo de nombre de usuario


Puede indicar el sufijo del nombre de usuario de un operador (de este modo se garantiza que el nombre de usuario sea exclusivo del gateway).

Tiempo límite

Este es el tiempo que dura la validación antes de tener que repetir la autenticación (a menos que se reinicie el Control). El tiempo límite predeterminado es de 12 horas. Si es necesario, indique aquí un nombre distinto.

Notas:

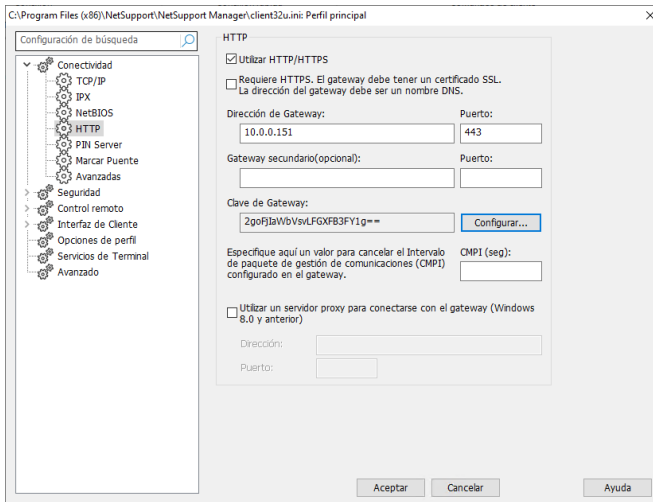
- El gateway primario y todos los dispositivos con aplicaciones de autenticación deben sincronizarse con la UTC (hora universal coordinada) independientemente de la zona horaria.
 - Si el tiempo límite está ajustado a 0, será necesaria la autenticación de dos factores cada vez que quiera conectarse a un dispositivo de puerta de enlace (gateway).
-

Para que aparezca el icono del **Servidor de conectividad de NetSupport**  en la bandeja del sistema, seleccionar {Inicio} {Programas} {NetSupport Manager} {Consola del Servidor de conectividad de NetSupport Manager}. Al hacer doble clic en este icono aparecerá la Consola del Servidor de conectividad de NetSupport, que le permite administrar sus conexiones de NetSupport por Internet. También puede acceder a la herramienta de configuración del Servidor de conectividad de NetSupport haciendo clic con el botón derecho sobre el icono **Servidor de conectividad NetSupport** y seleccionando **Configurar Servidor de conectividad**.

Nota: Tendrá que anotar la dirección IP del equipo Gateway, ya que será necesaria cuando configure los equipos de Control y Cliente. Además, también necesitará la dirección de su servidor Proxy si se va a utilizar para encaminar las comunicaciones.

Configuración del Cliente

El equipo del Cliente necesita configurarse para utilizar el protocolo HTTP/HTTPS, y hay que proporcionarle los detalles de acceso de Gateway correspondientes.



1. Desde el Configurador de Cliente Básico o Avanzado, seleccione **Conectividad - HTTP**.
2. Seleccione la casilla **Usar HTTP/HTTPS**; el puerto 443 se configurará de forma predeterminada.

3. Para requerir una conexión segura por HTTPS, seleccione **Requiere HTTPS**.

Nota: Es necesario aplicar un certificado SSL/TLS al gateway.



4. Confirme el gateway que se debe utilizar indicando la dirección IP (o el nombre de dominio completo/FQDN si ha seleccionado **Requiere HTTPS**) del equipo del gateway. Puede indicar los datos del gateway secundario, que tomará el relevo si el gateway primario no está disponible.
5. Introduzca la clave de Gateway según esté ajustada en el equipo del Gateway.
6. Es posible cancelar el CMPI configurado en el Gateway introduciendo un valor de tiempo.
7. NetSupport se puede configurar para encaminar las comunicaciones a través de un servidor Proxy si es necesario. Introduzca la dirección del servidor y un puerto adecuado; se recomienda el puerto 8080.

Nota: Esta solo resulta aplicable a equipos con Windows 8 o versiones anteriores. Los equipos con Windows 8.1 o versiones posteriores utilizan un proxy automático configurado en Configuración de Windows.

8. Haga clic en **Aceptar**.

Configuración del Control

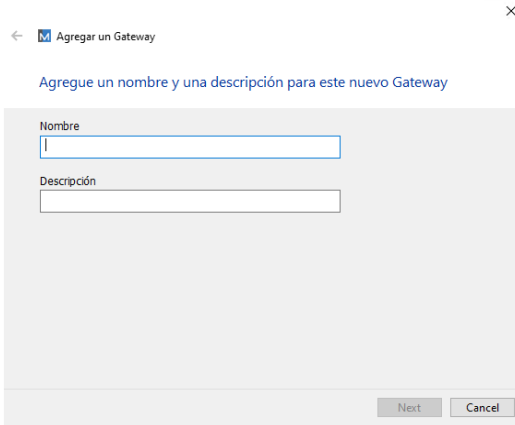
Al igual que en el Cliente, HTTP también se debe activar en el Control.

1. Para aplicar el perfil actual, haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título, y seleccione **Conectividad - HTTP**.
O bien,
Para aplicar el ajuste a un perfil concreto, haga clic en el icono **Perfiles**  de la barra de título. Seleccione el perfil deseado, haga clic en **Configuración de inicio y conectividad**, y seleccione **Conectividad - HTTP**.
2. Seleccione la casilla **Usar HTTP**; el puerto 443 se configurará de forma predeterminada.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Agregar Gateways

El Control se puede comunicar con varios Gateways, y los detalles de cada uno tienen que agregarse en el equipo del Control.

1. Desde la vista de Estructura de la ventana Control, seleccione la carpeta Gateways de Internet y elija Añadir un gateway.
O bien,
En la cinta, seleccione la pestaña Inicio, haga clic en **Nuevo**.
2. Se mostrará el asistente Agregar un Gateway.



← X Agregar un Gateway

Agregue un nombre y una descripción para este nuevo Gateway

Nombre

Descripción

Next Cancel

3. Escriba un Nombre y una Descripción del Gateway. Haga clic en **Siguiente**.
4. Indique la dirección IP (o el nombre de dominio completo/FQDN si se requiere HTTPS/TLS) del equipo donde está instalado el gateway, y confirme el número de puerto por utilizar; el puerto predeterminado es el 443. Si es necesario, indique un gateway secundario para utilizar si el primario no está disponible.
5. Para requerir una conexión segura por HTTPS, seleccione **Requiere HTTPS/TLS** (es necesario aplicar un certificado SSL/TLS al gateway). Si este gateway debe comunicarse a través de un servidor proxy (Windows 8.0 y anterior), indique la dirección IP y el puerto a utilizar.
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. Escriba la Clave de Gateway. Esta clave debe coincidir con la clave ajustada en el equipo del Gateway y del Cliente.
8. Si se han configurado un nombre de usuario y contraseña en el gateway (de este modo se restringen la búsqueda y control de Clientes remotos y se decide si el operario necesita autenticación de dos factores), tendrá que introducirlas aquí. Haga clic en **Finalizar**.

9. El nuevo Gateway se incluirá en la visualización de lista.
10. Repita el proceso anterior para los demás Gateways que necesite utilizar el Control.

Comunicaciones Control – Gateway - Cliente

Ahora que todos los elementos están instalados, ya podrá realizar las conexiones a través del Gateway. El Gateway realiza 3 funciones básicas:

Recibir y almacenar registros de Cliente

Para que un Cliente esté disponible para un Control, debe conectarse y permanecer conectado al Gateway. El Cliente indica su preparación sondeando periódicamente al Gateway que se ha configurado para utilizarse. El Gateway almacena los detalles de Cliente en una tabla interna.

Responder a los comandos de búsqueda desde el Control

Una vez el Control ha incluido los Gateways correspondientes, puede realizar una búsqueda de Clientes en estos. El Gateway responde explorando su lista de Clientes disponibles y devolviendo los que coinciden con los criterios de búsqueda.

Nota: A diferencia de una búsqueda en una red estándar, donde los detalles del Cliente conocido se almacenan para utilizarlos en un futuro, los detalles del Cliente de Gateway se pierden cuando el Control cierra la sesión. Esto es debido a que los detalles se mantienen en el equipo del Gateway. Aunque el Cliente está conectado permanentemente al Gateway, el Control no lo está, y por lo tanto necesita realizar una búsqueda en el Gateway cada vez que desea encontrar Clientes.

1. En la carpeta **Gateway de Internet** en la visualización de estructura de la ventana de Control, seleccione el Gateway necesario y haga doble clic en **Buscar Gateway**.
O bien
Haga doble clic en el nombre del Gateway en la visualización de árbol y seleccione **Abrir**.
2. Se mostrará el cuadro de diálogo Examinar Gateway. Escriba un nombre parcial de Cliente o déjelo en blanco para buscar todos los Clientes disponibles. Haga clic en **Aceptar**.
3. Los Clientes encontrados aparecerán en la vista de Lista y ahora puede conectarse con ellos y controlarlos remotamente de la forma habitual.

4. Si ha habilitado la autenticación de dos factores, tendrá que escanear un código QR con una app de autenticación en su dispositivo móvil (la primera vez que se conecte) y, bien introducir un código de contraseña de un solo uso (TOTP), o bien utilizar la aplicación Duo Mobile para validar la conexión (solo es necesario para el primer Cliente con el que se conecte).

Nota: Puede solicitar buscar la red y el gateway a la vez. Cuando esté buscando Clientes en la pestaña Inicio de la cinta, seleccione la opción **Incluir gateways**. Se mostrarán todos los Clientes encontrados en la carpeta Examinar en la visualización de estructura; los Clientes del Gateway no se agregarán a la carpeta Gateway de Internet.

Transferir todos los datos entre Controles y Clientes conectados

Aunque los datos se transfieren entre el Control y el Cliente conectado a través del Gateway, el rendimiento no verá afectado.

Configurar servidores de conectividad de equilibrio de carga

El Servidor de conectividad de NetSupport (gateway) le permite utilizar el equilibrio de carga para repartir automáticamente las conexiones de Clientes entre varios servidores miembros de un clúster. Cuando tienen lugar las conexiones, el Servidor de conectividad primario las aceptará o las asignará automáticamente a uno de los otros Servidores de conectividad de equilibrio de carga por turnos. Puede especificar el "peso" que aceptará cada uno de los Servidores de conectividad de equilibrio de carga, y también establecer un Servidor de conectividad secundario que asumirá el control en caso de que falle el servidor de conectividad primario.

Notas:

- Puede crear un máximo de 20 servidores de conectividad de equilibrio de carga.
 - El equilibrio de carga solo está disponible en los Clientes de la versión 14.00 o posterior. Los Clientes de versiones anteriores a la 14.00 aún podrán conectarse al Servidor de conectividad, pero no se distribuirán entre los distintos Servidores de conectividad de equilibrio de carga.
 - El equilibrio de carga no puede habilitarse en un Servidor de conectividad si es también un Servidor de notificaciones de NetSupport Notify, o si tiene alguna clase definida en ClassLink One Roster o en Google Classroom (aplicable a NetSupport School).
 - NO está previsto que los estudiantes de NetSupport School sean accesibles mediante conexión HTTP desde ninguna otra ubicación que la red TCP/IP local.
-

Paso 1 - Configuración de un Servidor de conectividad primario de un clúster

1. Abra la herramienta de configuración del Servidor de conectividad de NetSupport en el equipo que se vaya a utilizar como Servidor de conectividad primario.
2. Seleccione la pestaña Servidores.
3. Seleccione **Utilizar como el servidor de conectividad primario**.
4. Seleccione **Utilizar como parte de un clúster con carga equilibrada**.
5. Ajuste el peso de los Clientes que aceptará.

Nota: De forma predeterminada, esta cifra es de 1000 clientes, y se basa en la velocidad de conexión de la red del equipo donde está instalado el Servidor de conectividad. Recomendamos configurar el Servidor de conectividad primario en un 90 % para dar cabida a la sobrecarga que supone administrar las conexiones. Por ejemplo, si el Servidor de conectividad primario tiene una red de 1 Gb, ajuste el peso en 900.

6. Haga clic en **Aplicar**.

Paso 2 - Configuración de los Servidores de conectividad de equilibrio de carga

1. Abra la herramienta de configuración del Servidor de conectividad de NetSupport en el equipo que se vaya a utilizar como Servidor de conectividad de equilibrio de carga.
2. Seleccione la pestaña Servidores.
3. Seleccione **Utilizar como parte de un clúster con carga equilibrada**.
4. Seleccione **Utilizar como servidor miembro de un clúster**.
5. Indique el nombre de dominio completo (FQDN) y el puerto (443 es el predeterminado) del Servidor de conectividad primario.

Notas:

- Se deberá reiniciar manualmente el servicio de gateway.
 - Las pestañas Claves, Operadores, Licencias, Clases y 2FA de la herramienta de configuración del Servidor de conectividad de NetSupport están inhabilitadas cuando se utiliza el Servidor de conectividad como Servidor de conectividad de equilibrio de carga.
-

Paso 3 - Configurar los Servidores de conectividad de equilibrio de carga en el Servidor de conectividad primario

Una vez configurado el servidor (o servidores) de equilibrio de carga, deberá configurarlo(s) en el Servidor de conectividad primario.

1. Abra la herramienta de configuración del Servidor de conectividad de NetSupport en el equipo donde está instalado el Servidor de conectividad primario.
2. Seleccione la pestaña Servidores.
3. Haga clic en **Añadir**.
4. Indique el nombre de dominio completo (FQDN) del Servidor de conectividad de equilibrio de carga y el peso de Clientes que aceptará.

5. Si este Servidor de conectividad se va a utilizar como Servidor de conectividad secundario, haga clic en **Utilizar como servidor secundario del clúster**.
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. El Servidor de conectividad de equilibrio de carga aparecerá en la lista. Un icono indicará si el Servidor de conectividad primario se puede comunicar con él.

Nota: Se puede inhabilitar un Servidor de conectividad de equilibrio de carga desmarcando la casilla situada junto al nombre del servidor.

8. Añada los Servidores de conectividad de equilibrio de carga adicionales que desee y, cuando termine, haga clic en **Aplicar**.

Nota: Se deberá reiniciar manualmente el servicio de gateway.

Para obtener más información sobre cómo crear y configurar servidores de equilibrio de carga, [haga clic aquí](#).

Configuración y uso de la autenticación de dos factores

La autenticación de dos factores proporciona una capa adicional de seguridad cuando los usuarios del Control se conectan con Clientes a través de una puerta de enlace, o gateway. El usuario del Control debe validarse antes de poder establecer una primera conexión con un Cliente en un gateway. Esta validación dura 12 horas (puede personalizarse) o hasta que se reinicie el Control. NetSupport Manager es compatible con contraseñas de un solo uso basadas en el tiempo (TOTP) y notificaciones push DUO.

Será necesaria una aplicación autenticadora para generar los códigos de contraseña necesarios en su dispositivo móvil. Se pueden utilizar las siguientes aplicaciones de autenticación:

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- Duo Mobile

Nota: El gateway primario y todos los dispositivos con aplicaciones de autenticación deben sincronizarse con la UTC (hora universal coordinada) independientemente de la zona horaria.

Configuración de TOTP

1. Haga clic en el icono de **Servidor de conectividad de NetSupport** de la bandeja del sistema, y seleccione **Configurar Servidor de conectividad**.
2. Vaya a la pestaña 2FA.
3. Seleccione **TOTP**.
4. Si desea aplicar la configuración a los operadores existentes, haga clic en **Sí**.

Nota: Los operadores solo pueden asociarse con un usuario.

5. Introduzca un nombre de emisor. De forma predeterminada, se utiliza el nombre de la licencia, y es el nombre de la cuenta que aparecerá en la app de autenticación.
6. Si necesita añadir un nuevo operador, vaya a la pestaña Operadores.
7. Si no está ya activada, seleccione la opción **Restringir el acceso por control remoto a operadores específicos**.
8. Haga clic en **Añadir**, introduzca los detalles necesarios y asegúrese de que esté seleccionada la opción **Requiere 2FA (TOTP)**.
9. Haga clic en **Aceptar**.
10. Haga clic en **Aplicar**.

Uso de TOPT

1. Seleccione la carpeta **Gateways de Internet** en la vista de Estructura de la ventana Control, y elija el gateway deseado.
2. Busque Clientes en el gateway.
3. Conéctese a un Cliente. Aparecerá un código QR la primera vez que se conecte mediante TOTP. Escanéelo con una app de autenticación en un dispositivo móvil y haga clic en **Aceptar**.
4. Aparece un diálogo que pide un código de contraseña de un solo uso.
5. Abra la aplicación de autenticación para generar el código.
6. Introduzca el código y haga clic en **Aceptar**. El gateway lo validará y permitirá la conexión.

Notas:

- Tan solo es necesario validar la primera conexión con un Cliente, y una vez haya introducido el código de contraseña ya no será necesario introducir más códigos hasta que se reinicie el Control. Como opción predeterminada, el código de contraseña tiene una validez de 12 horas (la duración puede modificarse en la Herramienta de configuración del Servidor de conectividad de NetSupport, pestaña 2FA).
- Puede reiniciar la cuenta de un operador y enviarle un nuevo código QR la próxima vez que se conecte a un Cliente. En la Herramienta de configuración del Servidor de conectividad de NetSupport - pestaña Operarios, seleccione el operador deseado, haga clic en **Editar** y seleccione **Restablecer cuenta/Código QR**.

Configuración de notificaciones push DUO

Nota: Para utilizar notificaciones push DUO, tiene que haber pagado la suscripción a Duo.

1. Haga clic en el icono de **Servidor de conectividad de NetSupport** de la bandeja del sistema, y seleccione **Configurar Servidor de conectividad**.
2. Vaya a la pestaña 2FA.
3. Seleccione **Duo**.
4. Si desea aplicar la configuración a los operadores existentes, haga clic en **Sí**.

Nota: Los operadores solo pueden asociarse con un usuario.

5. Introduzca el nombre de host de la API junto con la clave de integración y la clave secreta de la API de autenticación y la API de administración.

Notas:

- Esta información puede copiarse del panel de administración de Duo.
 - Es necesaria una cuenta de administrador de Duo con nivel de propietario para obtener la información de la API de administración.
-
6. Si necesita añadir un nuevo operador, vaya a la pestaña Operadores.
 7. Si no está ya activada, seleccione la opción **Restringir el acceso por control remoto a operadores específicos**.
 8. Haga clic en **Añadir**, introduzca los detalles necesarios y asegúrese de que esté seleccionada la opción **Requiere 2FA (Duo)**. Si desea relacionar este operador con un nombre de usuario de Duo inscrito ya existente, introduzca aquí el nombre.
 9. Haga clic en **Aceptar**.
 10. Haga clic en **Aplicar**.

Uso de Duo Push

1. Seleccione la carpeta **Gateways de Internet** en la vista de Estructura de la ventana Control, y elija el gateway deseado.
2. Busque Clientes en el gateway.
3. Conéctese a un Cliente. Aparecerá un código QR la primera vez que se conecte mediante Duo. Escanéelo con la app Duo Mobile y haga clic en **Aceptar**.
4. Se recibe una notificación push y tendrá que aprobarla en la app Duo Mobile.
5. Se establece la conexión.
6. El gateway la validará y permitirá la conexión.

Notas:

- Tan solo es necesario verificar la primera conexión con un Cliente, y una vez validada por Duo ya no será necesaria ninguna otra verificación hasta que se reinicie el Control. Como opción predeterminada, la validación de Duo dura 12 horas (la duración puede modificarse en la Herramienta de configuración del Servidor de conectividad de NetSupport, pestaña 2FA).
 - Puede reiniciar la cuenta de un operador y enviarle un nuevo código QR la próxima vez que se conecte a un Cliente. En la Herramienta de configuración del Servidor de conectividad de NetSupport - pestaña Operarios, seleccione el operador deseado, haga clic en **Editar** y seleccione **Restablecer cuenta/Código QR**.
-

Conectar a través de firewalls o servidores proxy

Es posible tener Clientes/Controles de NetSupport ejecutándose en un firewall/servidor proxy y que aún estén disponibles para estaciones de trabajo exteriores, **sin comprometer la seguridad de la red**. Asimismo, podrá conectarse a estaciones de trabajo de Control y Cliente que se ejecuten fuera de firewalls/servidores proxy.

Nota: Aunque esta sección ofrece una orientación general, la función Gateway de NetSupport está específicamente diseñada para ofrecer un Control remoto perfecto entre PCs que estén ubicados en Firewalls diferentes. El Gateway ofrece un método estable y seguro para conectar Clientes y Controles y ofrece un control remoto basado en web sin necesidad de realizar modificaciones en las configuraciones de los Firewalls existentes. El protocolo HTTP en el puerto 443 se utiliza para las comunicaciones Gateway. Debe asegurarse de que este puerto está abierto en su configuración de firewall.

Conexión a Controles y Clientes DENTRO de Firewalls

Para que un Control en la red externa de un firewall se conecte a Clientes en la red interna de un firewall, tendrá que activar alguna forma de traducción de direcciones. Este proceso traduce la dirección de una estación de trabajo ubicada en la red interna, que de otra forma sería invisible, a una dirección que sea accesible desde la red externa. Según el firewall, podrá especificar qué direcciones IP pueden acceder a la estación de trabajo interna y qué puerto está abierto (en nuestro caso es el 5405). Esto es una técnica común para servicios editoriales a los sólo tienen acceso estaciones de trabajo especificadas.

Puertos TCP/IP utilizados por NetSupport

Control a Cliente

El Control de NetSupport utiliza el puerto TCP/IP 5405 para enviar solicitudes IP a los Clientes, y el Cliente de NetSupport estará a la espera de las solicitudes entrantes del Control en el puerto 5405.

Cliente a Control

Con la introducción de la función de conexión de Cliente en NetSupport Manager 5.00, ha sido necesario crear un puerto adicional para garantizar que los dos métodos de conexión (Control conecta con Cliente, Cliente conecta con Control) se pueden utilizar de forma conjunta sin conflictos. A este fin, está registrado el puerto 5421.

Conexión a Controles y Clientes DENTRO de servidores proxy

Lo indicado anteriormente no será posible con servidores proxy, ya que no ofrecen un medio de traducción de direcciones. Un servidor proxy, por diseño, no permite realizar conexiones en una red protegida.

La conexión desde una red con firewall o servidor proxy a un Cliente en el exterior requiere lo siguiente:

- Puerto 5405 activado para las conexiones salientes en su Firewall o servidor proxy.
- Un Cliente situado en el otro extremo que utilice el mismo número de puerto y sea visible para el Control situado en el interior del firewall/servidor proxy.

Cliente conecta con Control

1. Activar el número de puerto 5421 para las conexiones de salida en su firewall o servidor proxy.
2. Haga clic con el botón derecho en el icono de Cliente de NetSupport Manager de la bandeja del sistema, y seleccione **Control de llamadas**.
3. Introduzca el nombre de host o la dirección IP del Control al que desea conectarse.
4. El Control recibirá un mensaje que indicará que el Cliente está intentando realizar una conexión. Podrá elegir entre aceptar o desconectar dicho intento de conexión.

Nota: El puerto 5421 no es configurable.

Control conecta con Cliente Para conectarse a Clientes

1. Vaya a la pestaña Inicio de la cinta.
2. En la sección Conexión rápida, introduzca el nombre del equipo del Cliente, el nombre del usuario con sesión abierta o la dirección de red en el campo de texto y seleccione el icono **Conectar por** correspondiente:



Conectar por nombre de usuario con sesión abierta.



Conectar por nombre de equipo.

Conectar por dirección IP.

3. Haga clic en **Conexión rápida**.

Nota: NetSupport no se comunicará directamente con un servidor proxy a través de SOCKS, y sólo funcionará si hay disponible una conexión directa TCP/IP.

Implementación de NetSupport en un entorno Terminal Server

Un Control de NetSupport se puede conectar a los Clientes en un entorno Terminal Server

NetSupport ofrece un método rápido y sencillo para instalar y usar NetSupport Manager en un entorno de servidor de Terminal Server. Desde la versión 11, el cliente ya no se inicia como una aplicación cada vez que se inicia una sesión de Terminal Server. Ahora, el servicio del cliente NetSupport instalado en Microsoft Terminal Server generará un nuevo proceso del cliente por cada nueva sesión de Terminal Server que se inicie.

Nota: La configuración del cliente de Terminal Server se puede realizar en el Configurador de Cliente de NetSupport Manager.

Para obtener más información sobre la compatibilidad con servidores de terminales, visite nuestra [base de conocimientos](#) y consulte el artículo **Setting up NetSupport Manager to run in a Microsoft Terminal Server environment** (Configuración de NetSupport Manager para entornos de Servidor de terminales Microsoft).

Compatibilidad con Intel vPro

Support Manager puede conectarse a equipos que tengan la tecnología Intel® vPro™. NetSupport puede examinar y localizar los equipos con capacidad vPro y llevar a cabo diversas funciones. Se puede realizar la conexión con un equipo incluso antes de cargar el sistema operativo.

El Servicio de instalación y configuración Intel (SCS) proporciona herramientas para instalar y configurar equipos vPro centralmente. SCS es un servidor para vPro que también se denomina servidor de aprovisionamiento.

Los equipos con vPro se pueden configurar para utilizar dos modos:

Modo Básico

Detecta equipos con vPro en la red mediante un rango de direcciones IP. Este modo utiliza la autenticación Digest: para establecer una conexión se requiere un nombre y una contraseña.

Modo Avanzado

Recupera equipos con vPro del SCS. Este modo utiliza la autenticación Kerberos: para establecer una conexión se requiere un certificado.

Notas:

- Para utilizar la autenticación Kerberos, el Control debe tener Windows XP (service pack 3), Windows 2003 (service pack 2) o superior.
 - Puede cambiar de un modo a otro en Configuración de control.
-

Para buscar equipos con vPro

1. Seleccione la carpeta **Gestión de vPro** en la vista en árbol.
 2. Haga clic en el icono Detectar equipos con vPro.
 3. Si el Control está configurado para 'modo de pequeña empresa', tendrá que especificar un rango de IP.
 4. Todos los equipos con capacidad vPro aparecerán en la vista de lista.
 5. Seleccione un PC para acceder a las funciones disponibles en la pestaña Inicio de la cinta.
-

Nota: También puede hacer clic con el botón derecho sobre un PC para acceder a las funciones disponibles.

6. Si va a conectarse a través del modo básico tendrá que introducir un nombre de usuario y una contraseña. Si va a conectarse a través del modo avanzado, tendrá que seleccionar un certificado para conectarse.

Las funciones disponibles son:

- Encender
- Apagar
- Reiniciar
- Iniciar con Bios
- Arranque desde dispositivo
- Vista web (gestionar un equipo mediante vPro desde su explorador).

Notas:

- No se necesita un cliente de NetSupport Manager para ejecutar estas funciones.
 - Apagar, reiniciar e iniciar con Bios o con dispositivo es lo mismo que desenchufar el cable de alimentación, es decir, no existe la posibilidad de cerrar las aplicaciones que estén abiertas y, por tanto, los datos se perderán.
-

Búsqueda de clientes

Se pueden encontrar fácilmente Clientes y objetos en la vista de Estructura mediante la función de búsqueda. Los resultados de la búsqueda aparecerán en la carpeta **Búsqueda** de la vista de Estructura (esta carpeta aparecerá únicamente una vez realizada la búsqueda).

1. En la Cinta, seleccione la pestaña Vista e introduzca el término de búsqueda en el campo **Texto de búsqueda**. Puede buscar Clientes por el nombre de usuario con sesión abierta, el nombre del PC y la dirección IP haciendo clic sobre el icono correspondiente:



Buscar por nombre de usuario con sesión abierta.

Buscar por nombre de PC.

Buscar por dirección IP.


2. Como opción predeterminada, solo se buscarán Clientes. Para buscar todos los objetos de la Estructura, haga clic en .
3. Para diferenciar entre mayúsculas y minúsculas en la búsqueda, haga clic en .
4. Haga clic en **Buscar**.
5. Los resultados aparecerán en la carpeta **Búsqueda** en la vista de Estructura.

Nota: Cuando haya realizado una búsqueda, puede eliminar los resultados (y la carpeta **Búsqueda** en la vista de Estructura) haciendo clic en el icono **Cerrar búsqueda** de la cinta.

Desconexión de un Cliente

Cuando haya finalizado el control remoto de los Clientes conectados, deberá desconectarse de éstos antes de cerrar su sesión de NetSupport.


Para desconectar un Cliente

1. Seleccione el Cliente que desee desconectar en la Visualización de Lista.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Inicio y haga clic en **Desconectar**.
O bien
Haga clic con el botón derecho del ratón en el Cliente y seleccione **Desconectar**.
O bien
Haga clic en **Conectados** en la barra de estado, seleccione el Cliente deseado de la lista y haga clic en .

Desconexión de todos los Clientes

En lugar de desconectar individualmente los Clientes, puede desconectar todos los Clientes conectados con una sola acción.

Para desconectar varios Clientes

1. En la cinta, seleccione la pestaña Inicio, y haga clic en **Desconectar todos**.
O bien
Haga clic en  en la barra de estado.

Inicio de sesión automático de Cliente

Si se utiliza una convención de nombres para sus PC de clase, puede iniciar la sesión de los Clientes automáticamente para ahorrar tiempo al inicio de la lección.


Para iniciar la sesión de los equipos de Cliente automáticamente

1. Seleccione el equipo de Cliente en el que desee iniciar la sesión.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto y haga clic en **Inicio sesión**.

O bien

Seleccione la pestaña que muestra el nombre del Cliente en la cinta (o la pestaña Selección, si se ha seleccionado más de un Cliente) y haga clic en **Abrir sesión**.

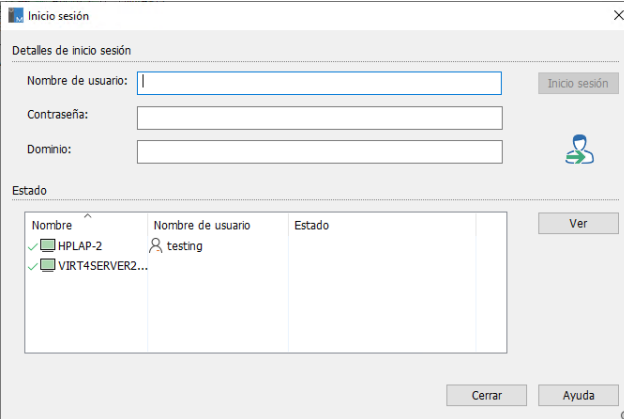
O bien

Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione **Abrir sesión** .

O bien

Seleccione el grupo deseado desde la vista de Estructura, elija la pestaña Grupo en la cita (o haga clic en el grupo con el botón derecho) y haga clic en **Abrir sesión**.

3. Se mostrará el cuadro de diálogo Inicio de sesión automático.



Nombre	Nombre de usuario	Estado
✓ HPLAP-2	testing	
✓ VIRT4SERVER2...		

4. Introduzca el nombre de usuario, la contraseña y el dominio y haga clic en Inicio de sesión. El nombre de usuario aparecerá una vez que el inicio de sesión se haya realizado correctamente.
5. Cuando haya terminado, haga clic en Listo para salir.

Actualización automática de Clientes

La función de actualización automática es una forma rápida y sencilla de actualizar Clientes a la misma versión que el control. Todos los componentes de NetSupport Manager instalados en el equipo del Cliente se actualizarán a la versión actual del Control. Esta función está disponible para Clientes versión 7.00 y superior.

Para actualizar automáticamente el Cliente

1. Seleccione el Cliente o Clientes que desee actualizar.
2. Seleccione la pestaña que muestra el nombre del Cliente en la cinta (o la pestaña Selección si se ha seleccionado más de un Cliente) y haga clic en **Actualizar**.
3. Los Clientes se actualizarán a la misma versión que el Control.

Notas:

- Para que surta efecto la actualización, los Clientes deben estar registrados con derechos del administrador o bien deben estar desconectados.
 - Para utilizar esta función, las utilidades de Despliegue remoto deben estar instaladas en el equipo de Control.
 - Si las opciones 'Desactivar transferencia de archivos' y 'Desactivar ejecutar' están seleccionadas en el Configurador de Cliente, no será posible actualizar el Cliente.
-

Gestión de energía – Encendido / Apagado

El consumo de electricidad se relaciona en gran medida con la generación de calor y con un incremento en el consumo de energía. Con millones de estaciones de trabajo en funcionamiento y a veces cientos de ellas situadas dentro de la misma empresa, el deseo de ahorrar energía ha crecido hasta llegar a convertirse en un problema muy importante en los últimos diez años.

La gestión de la energía es una técnica que permite que tanto el hardware como el reduzcan el consumo de electricidad del sistema. Funciona apagando partes del hardware durante los períodos de parada, lo que significa que la estación de trabajo está preparada para funcionar cuando sea necesario y ahorra energía cuando no se esté utilizando.


Encendido del Cliente

Para encender un Cliente de NetSupport, la estación de trabajo debe tener un adaptador de red Wake-on-LAN y un BIOS compatible (consulte la documentación de su adaptador de red para obtener más información). El Cliente también debe ser conocido para el Control. El Control envía un paquete Wake-on-LAN al adaptador de red del Cliente que da instrucciones a la estación de trabajo para que se encienda.

Para encender un Cliente de NetSupport

1. Seleccione el icono del Cliente que desee encender.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto y haga clic en **Encender**.
O bien
Seleccione la pestaña que muestra el nombre del Cliente en la cinta (o la pestaña Selección, si se ha seleccionado más de un Cliente) y haga clic en **Encender**.
O bien
Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione **Encender**.
3. Las estaciones de trabajo de Cliente se encenderán.

Para encender un grupo de Clientes

1. Abra la carpeta **Todos equipos** en la visualización de estructura y seleccione el Grupo correspondiente.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Grupo y haga clic en **Encender**.
O bien
Haga clic con el botón derecho del ratón en Grupo y seleccione **Encender** .
3. Las estaciones de trabajo de Cliente se encenderán.

Apagado del Cliente


NetSupport utiliza la función de Gestión Avanzada de Energía (APM) del sistema operativo Windows (donde esté soportado), para ofrecer capacidades de apagado de Cliente. Esta función requiere que la estación de trabajo de Cliente tenga una placa base ATX y un suministro de corriente ATX.

Un Control puede desconectar remotamente una estación de trabajo de Cliente utilizando la función Gestión de energía de NetSupport.

Para apagar un Cliente de NetSupport

1. Asegúrese de que todas las aplicaciones en las estaciones de trabajo del Cliente están cerradas.
2. Seleccione el icono del Cliente que desee apagar.
3. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto y haga clic en **Apagar**.
O bien
Seleccione la pestaña que muestra el nombre del Cliente en la cinta (o la pestaña Selección, si se ha seleccionado más de un Cliente) y haga clic en **Apagar**.
O bien
Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione **Apagar**.
4. Las estaciones de trabajo de Cliente se apagarán.



Para apagar un grupo de Clientes

1. Abra la carpeta **Todos equipos** en la visualización de estructura y seleccione el Grupo correspondiente.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Grupo y haga clic en **Apagar**.
O bien
Haga clic con el botón derecho del ratón en Grupo y seleccione **Apagar** .
3. Las estaciones de trabajo de Cliente se apagarán.

Reiniciar o cerrar la sesión de Clientes

Después de conectar a un Cliente o Grupo de Clientes, podrá reiniciar o cerrar la sesión en las estaciones de trabajo Windows.



Para reiniciar/cerrar la sesión de un Cliente

1. Seleccione el Cliente en la Visualización de Lista de la ventana del Control.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto y haga clic en **Reiniciar o Cerrar sesión**.
O bien
Seleccione la pestaña de la cinta donde aparece el nombre del Cliente y haga clic en **Reiniciar o Cerrar sesión**.
O bien
Haga clic con el botón derecho en el icono del Cliente y seleccione **Reiniciar**  o **Cerrar sesión** .
3. Haga clic en **Sí** para confirmar la acción.
4. Se desconectará inmediatamente del Cliente.

O bien

1. Mientras se visualiza el Cliente, seleccione la pestaña Inicio en la cinta de la ventana de Vista y haga clic en **Reiniciar o Cerrar sesión**.
2. Haga clic en **Sí** para confirmar la acción.
3. Se desconectará inmediatamente del Cliente.

Para reiniciar/cerrar la sesión de un Grupo of Clientes

1. Seleccione el grupo deseado en la vista de Estructura.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Grupo y haga clic en **Reiniciar o Cerrar sesión**.
O bien
Haga clic en el grupo con el botón derecho y seleccione **Reiniciar**  o **Cerrar sesión** .
3. Haga clic en **Sí** para confirmar la acción en el Grupo.
4. Se desconectará inmediatamente de los miembros del Grupo.

Nota: Asegúrese de que todas las estaciones de trabajo en el Grupo estén disponibles y no las utilice otro personal antes de usar esta función.

Enviar Ctrl + Alt + Supr

Puede enviar Ctrl+Alt+Supr a una estación de trabajo que esté visualizando o a la que esté conectado.

Para enviar Ctrl+Alt+Supr a un Cliente conectado

1. Pulse simultáneamente las teclas Ctrl+Alt+Esc.


O bien

1. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto y haga clic en **Enviar CAD**.

O bien

Seleccione la pestaña de la cinta donde aparece el nombre del Cliente y haga clic en **Enviar CAD**.

O bien

Haga clic con el botón derecho y seleccione **Enviar Ctrl-Alt-Supr** .

2. Haga clic en Sí para confirmar la acción.

Para enviar Ctrl+Alt+Supr a un Cliente mientras está visualizando

1. Pulse simultáneamente las teclas Ctrl+Alt+Esc.

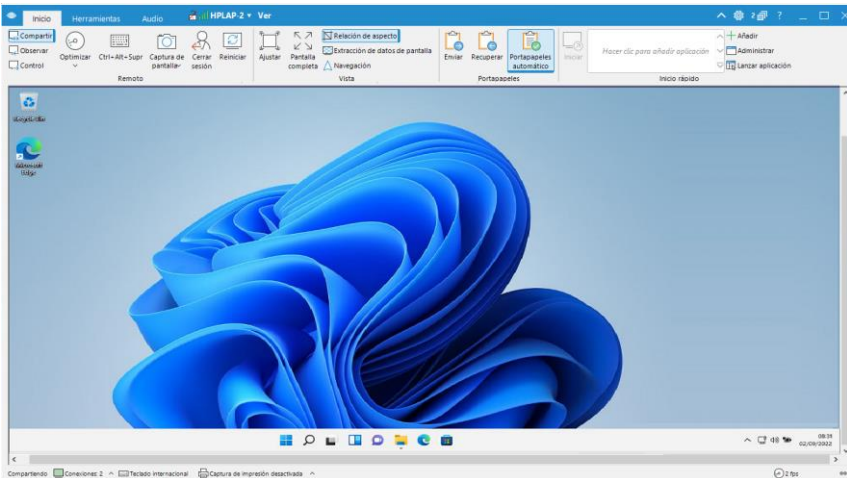
O bien

1. En la cinta de la ventana Vista, seleccione la pestaña Inicio y pulse **Ctrl+Alt+Supr**.
2. Haga clic en Sí para confirmar la acción.

Visualizar

La Ventana de Visualización

La Ventana de Visualización es la interfaz principal para interactuar con los Clientes individuales. Cada Cliente tiene su propia Ventana de Visualización. Las ventanas de Visualización del Cliente se utilizan para mostrar las pantallas de los Clientes en el Control. Puede tener abiertas varias ventanas de Visualización del Cliente y mostrarlas simultáneamente.



La ventana Vista está dividida en las siguientes secciones:

La barra de título

La barra de título indica el nombre del Cliente que se está viendo actualmente. Al hacer clic sobre el nombre del Cliente aparece el panel Gestión remota, y desde aquí puede ver los detalles del Cliente y utilizar varias funciones.

Como opción predeterminada, en la barra de título aparecen el nombre del Cliente, los indicadores de red inalámbrica y batería (si procede) y el estado de seguridad (indica si está o no habilitado el cifrado TLS). Se pueden personalizar los datos que aparecen y decidir si desea o no mostrar el nombre de usuario con sesión abierta, la dirección IP, el sistema operativo, el tipo de contenedor y la ubicación haciendo clic con el botón derecho sobre el nombre del Cliente.

Nota: Si se cambian aquí las opciones de presentación del Cliente, también cambiarán en la barra de acceso rápido, en la lista de Clientes conectados de la barra de estado, y al ampliar las miniaturas.

Están disponibles las siguientes opciones:



Mostrar y ocultar la cinta.



Acceder a los parámetros de Vista correspondientes a la configuración actual.



Indica cuántas ventanas hay abiertas. Desde aquí, se puede acceder al menú Ventana.



Ofrece acceso a la Ayuda en línea y a la información general de la Versión, Licencia, Asistencia Técnica y Compresión.

La cinta

La cinta proporciona acceso a todas las funciones, herramientas y parámetros disponibles para utilizar en el Cliente que se está viendo actualmente. La cinta está dividida en tres pestañas principales:

1. Inicio

Permite seleccionar el modo de control remoto del Cliente, personalizar el modo de visualización de la ventana Vista, cortar y pegar entre aplicaciones de los equipos del Cliente y de Control, y abrir aplicaciones en el Cliente.

2. Herramientas

Proporciona una selección de herramientas disponibles para utilizar en el Cliente que se está viendo actualmente.

3. Audio

Permite habilitar el audio entre un Control y un Cliente y configurar los parámetros.

Nota: Aparecerá la pestaña Monitor en la cinta cuando se visualice un Cliente con varios monitores. Desde aquí, puede elegir entre alternar la vista entre monitores, o ver el escritorio completo.

El área de pantalla del Cliente

Se utiliza para visualizar la pantalla del Cliente.

Barra de estado

La barra de estado indica el modo de visualización actual, el número de Clientes conectados, la distribución actual del teclado (la opción predeterminada es el teclado internacional, y se puede cambiar haciendo clic), si está activada la función de captura de impresión (hacer clic para habilitar) y el contador de fotogramas/segundo.

Se puede ver una lista de todos los Clientes conectados haciendo clic en **Conectados** (al hacer clic en un Cliente se abre su ventana Vista correspondiente). Para elegir cómo aparece el Cliente en la lista, haga clic con el botón derecho.

Visualizar un Cliente

Una vez se haya conectado al Cliente, podrá controlarlo remotamente. Esto se denomina Visualización. La pantalla del Cliente se mostrará en una ventana en la estación de trabajo del Control. NetSupport le permitirá visualizar varias pantallas de Cliente simultáneamente, cada una en su propia ventana.


Para visualizar un Cliente

1. Seleccione el Cliente deseado en la Visualización de Lista.
2. Seleccione la pestaña Inicio o Remoto de la cinta, y haga clic en **Ver cliente**.
O bien
Seleccione la pestaña de la cinta donde aparece el nombre del Cliente y haga clic en **Ver cliente**.
O bien
Haga doble clic en el icono del Cliente de la vista de Lista.
O bien,
Haga clic con el botón derecho en el icono del Cliente de y elija **Ver**.
O bien
Haga clic en el botón del Cliente correspondiente en la barra de Acceso rápido y seleccione el icono **Ver Cliente**.
3. La ventana de visualización de dicho Cliente se mostrará con su pantalla. Para facilitar el desplazamiento por la pantalla de Cliente, se muestra una imagen en miniatura de la pantalla que facilita el movimiento por el escritorio del Cliente. Simplemente haga clic y arrastre dentro de la miniatura para ver las áreas específicas. El panel de navegación se puede habilitar o inhabilitar seleccionando **Navegación** en la cinta de la ventana Vista.

Notas:

- Para obtener un rendimiento aceptable mientras visualiza, asegúrese de que el Active Desktop en el Cliente está desconectado.
 - Si el Cliente utiliza más de un monitor, se pueden alternar los escritorios haciendo clic en la pestaña Monitor de la cinta.
 - Puede personalizar la acción realizada al hacer doble clic sobre el icono de un Cliente en la vista de Lista (se abre una ventana de Vista de forma predeterminada) en la configuración del Control - Configuración de la interfaz de control.
-

Para regresar a la ventana del Control

1. En la barra de título, haga clic en .

Nota: Siempre que vea un cliente, puede arrastrar y colocar archivos desde el Explorador de Windows del control directamente en el escritorio del cliente.

Modos de visualización

Hay tres modos con los que puede visualizar un Cliente

Compartir

La pantalla del Cliente se mostrará en el Control y el Cliente. Los dos usuarios del Control y el Cliente podrán realizar acciones del teclado y movimientos del ratón.

Observar

La pantalla del Cliente se mostrará en el Control y el Cliente. Únicamente el usuario del Cliente podrá realizar acciones del teclado y movimientos del ratón. El usuario del Control quedará bloqueado.

Control

La pantalla del Cliente se mostrará en el Control y el Cliente. Únicamente el usuario del Control podrá realizar acciones del teclado y movimientos del ratón. El usuario del Cliente quedará bloqueado.


Para cambiar el modo de visualización:

1. Mientras visualiza el Cliente, seleccione **Ver, Compartir o Controlar** en la cinta de la ventana de Vista.

Visualizar varios Clientes simultáneamente

NetSupport le permite visualizar varios Clientes simultáneamente, cada uno en su propia ventana. Puede incluso cambiar el tamaño de sus ventanas de visualización para ajustarlas a la pantalla del Control.

Para visualizar varias pantallas de Clientes

1. Visualice cada Cliente que desea incluir.
2. En la barra de título de la ventana de Control o cualquier ventana de Vista del Cliente, haga clic en **Menú Ventana** , seleccione **Mosaico** y elija qué ventanas de NetSupport Manager desea visualizar.

Las ventanas que elija aparecerán en formato mosaico en la pantalla Control. Si desea ver la pantalla Cliente completa, haga clic en el icono **Ajustar tamaño** de la cinta de la ventana de Vista de cada Cliente.

Nota: La opción Escala de ajuste está ajustada de forma predeterminada. Para visualizar la pantalla con una resolución normal, desactive la opción Escala de ajuste.

Despejar la pantalla del Cliente mientras se visualiza

Por razones de seguridad, es posible que desee despejar la pantalla del Cliente mientras lo está controlando remotamente.

Nota: Esta función solo está disponible en dispositivos cliente con Windows 10 v. 2004 o superior (hay compatibilidad heredada para clientes con Windows 8 o versiones anteriores).

1. En la cinta de la ventana de Vista, seleccione la pestaña Inicio y haga clic en el icono **Pantalla en blanco**.
2. La pantalla del Cliente se despejará.
3. Para restaurar la pantalla, vuelva a hacer clic en el icono **Pantalla en blanco**.


Visualizar un Cliente a pantalla completa

Cuando se visualiza un Cliente en modo de Pantalla completa desaparecen la barra de título y la cinta, y se maximiza el tamaño de la ventana de Vista. Lo que ve será exactamente lo que se vea en la estación de trabajo remota.

Para visualizar un Cliente en modo Pantalla completa

1. Haga clic en el icono Pantalla completa de la cinta de la ventana de Vista del Cliente.
2. Aparecerá el diálogo de Cambio a modo de pantalla completa.
3. Haga clic en **Aceptar**.
4. En modo de pantalla completa aparecerá una barra de herramientas flotante, que permite acceder a las funciones y herramientas que se utilizan con más frecuencia. Haga clic en



para ampliar la barra de herramientas y tener acceso a toda la gama de herramientas. Hacer clic en  para volver al modo de ventanas.

Nota: También puede volver al modo de ventanas mediante las teclas de acceso rápido Ctrl + Mayús. izq. + Mayús. der.

Escala de ajuste

La Escala de ajuste le permite visualizar una pantalla remota en el tamaño disponible de la ventana remota, en vez de disponer de varias barras de desplazamiento para que pueda recorrer la pantalla.

Esta función le permite visualizar varias pantallas simultáneamente con el fin de mantener una visión general de varias estaciones de trabajo seleccionadas.

Nota: Debe tenerse en cuenta que el uso de la Escala de ajuste influye en la calidad y claridad de la visualización; esta función está diseñada para permitirle controlar una pantalla y no para trabajar con ésta. Realice pruebas y decida qué nivel de escala resulta aceptable para sus propósitos.


Para ver una ventana de visualización donde se cambiará la escala

1. En la cinta de la ventana de Vista, haga clic en el icono **Escala de ajuste**.

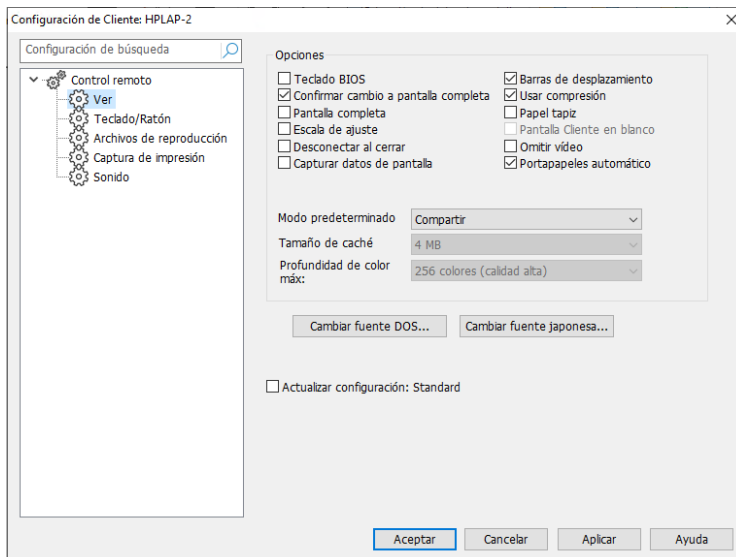
Configuración de la ventana de visualización

Durante cualquier sesión del Control de NetSupport en la que pueda estar trabajando con varios Clientes conectados, puede adaptar cómo interactúa cada uno de estos Clientes con el Control. Estos ajustes sólo afectan al Cliente durante dicha sesión. Por ejemplo, en un Cliente puede desear utilizar la compresión ya que está en un enlace lento, aunque en otro Cliente puede desear desactivar la compresión. NetSupport le permite realizar lo anterior modificando los ajustes predeterminados del perfil del Control actual.

Para configurar la ventana de visualización

1. Mientras está visualizando el Cliente.
2. Haga clic en  en la barra de título de la ventana de Vista.
3. Se mostrará el cuadro de diálogo Configuración.
4. Configure las opciones que se activarán cuando inicie una sesión de visualización.


Nota: Si edita la Configuración del Cliente, los cambios que realice sólo se aplicarán en dicho Cliente durante la sesión actual de Control. Si desea cambiar los ajustes de forma permanente, seleccione la casilla Actualizar Configuración.



Explorar Clientes

La función Explorar le permite desplazarse por cada Cliente conectado de forma sucesiva, mostrando su pantalla en el Control. Es una alternativa a Visualizar varios Clientes en pantallas a escala, lo que puede ocasionar que sus pantallas no puedan leerse. Se pueden explorar varias pantallas de Cliente simultáneamente en una ventana de exploración.

Explorar una pantalla de Cliente al mismo tiempo

1. Haga clic en la pestaña Remoto de la cinta.
2. Seleccione los Clientes que desea incluir en el análisis.
3. Seleccione el icono **Cliente: de uno en uno** .
4. Utilice este control deslizante para especificar el intervalo que debe transcurrir antes de pasar a analizar el siguiente Cliente. El intervalo de análisis puede estar entre cinco segundos y dos minutos.
5. Haga clic en **Inicio**.
6. Se abrirá la ventana Explorar y mostrará inmediatamente el primer Cliente en la secuencia. Se desplazará por los Clientes seleccionados, mostrando sus pantallas en el Control hasta que finalice la exploración.

Explorar varias pantallas de Cliente

Se pueden explorar varias pantallas de Cliente simultáneamente en una ventana de exploración.

Nota: Puede mostrar un máximo de 16 pantallas de Clientes a la vez en una sola ventana de análisis.

Para explorar varias pantallas de Cliente simultáneamente

1. Haga clic en la pestaña Remoto de la cinta.
2. Seleccione los Clientes que desea incluir en el análisis.
3. Seleccione el número de pantallas de Clientes que desea que aparezcan en la ventana de análisis, haciendo clic en el icono correspondiente:



Formato de distribución de Clientes: 2 x 2.



Formato de distribución de Clientes: 3 x 3.




Formato de distribución de Clientes: 4 x 4.

4. Si va a examinar más de cuatro Clientes, puede seleccionar el intervalo de análisis mediante el control deslizante. El intervalo de análisis puede estar entre cinco segundos y dos minutos.

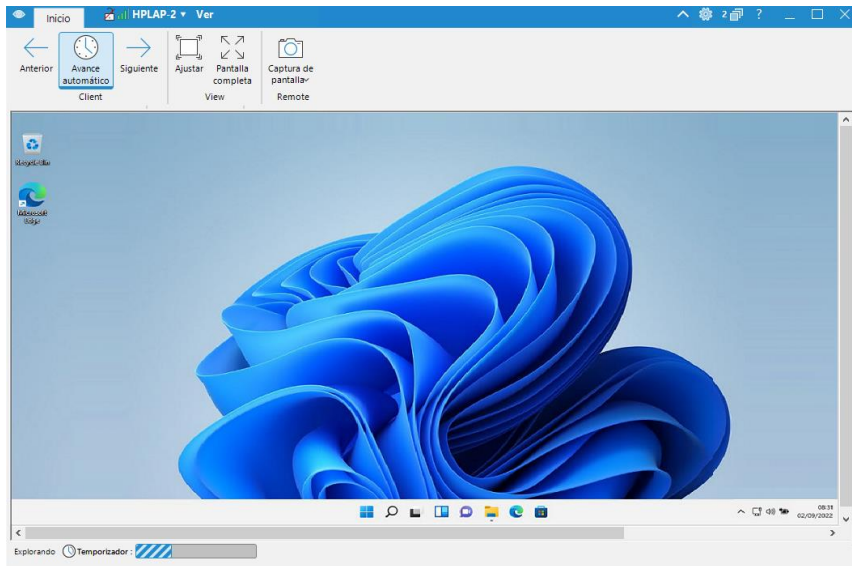
5. Haga clic en **Inicio**.
6. Se mostrará la ventana Explorar.

Para finalizar la exploración

1. En la barra de título, haga clic en .

La Ventana Explorar

La ventana Explorar es un tipo especial de ventana de visualización que se desplaza por las pantallas de Cliente seleccionadas y se muestran de forma sucesiva durante el intervalo de exploración.



La ventana Explorar está dividida en las secciones siguientes:

La barra de título

La barra de título indica el nombre del Cliente que está examinando actualmente (no aparecerá si se están examinando varios Clientes al mismo tiempo). Al hacer clic sobre el nombre del Cliente aparece el panel Gestión remota, y desde aquí puede ver los detalles del Cliente y utilizar varias funciones.

Como opción predeterminada, en la barra de título aparecen el nombre del Cliente, los indicadores de red inalámbrica y batería (si procede) y el estado de seguridad (indica si está o no habilitado el cifrado TLS). Se pueden personalizar los datos que aparecen y decidir si desea o no mostrar el nombre de usuario con sesión abierta, la

dirección IP, el sistema operativo, el tipo de contenedor y la ubicación haciendo clic con el botón derecho sobre el nombre del Cliente.

Nota: Si se cambian aquí las opciones de presentación del Cliente, también cambiarán en la barra de acceso rápido, en la lista de Clientes conectados de la barra de estado, y al ampliar las miniaturas.

Están disponibles las siguientes opciones:



Mostrar y ocultar la cinta.



Acceder a los parámetros correspondientes a la sesión de examen actual.



Indica cuántas ventanas hay abiertas. Desde aquí, se puede acceder al menú Ventana.



Acceder a la ayuda en línea y al número de versión, y a los datos licencia y de asistencia técnica.

La cinta

Los siguientes iconos están disponibles cuando se examina un solo Cliente:


- **Avance automático, Anterior y Siguiente**
Le permite activar o desactivar la sincronización automática, o avanzar o retroceder entre clientes individuales. El botón Anterior muestra la pantalla del Cliente anterior explorada. El botón Siguiente muestra la pantalla del Cliente siguiente en el ciclo de exploración.
- **Ajustar**
Es posible que el Cliente se esté ejecutando con una resolución más alta que el Control. Al seleccionar esta opción, cambiará el tamaño de la pantalla para ajustarse a la ventana en la que aparece.
- **Pantalla completa**
Le permite examinar los archivos en modo de pantalla completa. Se puede utilizar la barra de herramientas flotante Escanear para controlar la operación.

- **Capturar pantalla**

Puede tomarse una instantánea de la ventana actual del Cliente.

Los siguientes iconos están también disponibles cuando se examinan varios Clientes:

- **Maximizar**

Maximiza la ventana de un Cliente seleccionado. También se puede hacer clic en  en la esquina superior derecha de la ventana del Cliente.

- **Bloquear**

Para bloquear el teclado y el ratón de un Cliente seleccionado.

- **Conversar**

Para iniciar una sesión de conversación entre un Cliente y el Control.

- **Compartir**

Para visualizar un Cliente en modo Compartir.

El área de la pantalla del Cliente

Se utiliza para mostrar la pantalla del Cliente o varias pantallas de Clientes durante un análisis.


Barra de estado

La barra de estado muestra el temporizador de análisis, que indica en qué punto del intervalo de análisis se encuentra en esos momentos.

Captura de pantalla

La función de captura de pantalla le permite tomar una instantánea de la pantalla actual del Cliente, además de verla o examinarla y guardarla en un archivo. Al guardarla, se recogerán el nombre del Cliente, la fecha y la hora.

Hacer una captura de la pantalla de un Cliente

1. Mientras ve o examina un Cliente, seleccione la pestaña Inicio de la cinta.
2. Haga clic en **Captura de la pantalla** .
3. Se grabará la pantalla actual del Cliente y se guardará automáticamente en formato .png en el directorio NetSupport Manager\Instantáneas de su carpeta de Imágenes local.

Nota: Aparecerá un indicador en el icono de **Captura de pantalla** con el número de capturas tomadas.

4. Al hacer clic en la flecha desplegable de **Captura de pantalla**, verá una lista de las últimas nueve capturas tomadas (puede verlas o borrarlas según sea necesario) y puede abrir la carpeta en la que están almacenadas las imágenes.


Nota: Al examinar varios clientes, debe estar activa (resaltada) la pantalla de un Cliente para que esté disponible la función de captura de pantalla.

Modo de Vista de miniaturas / Monitor

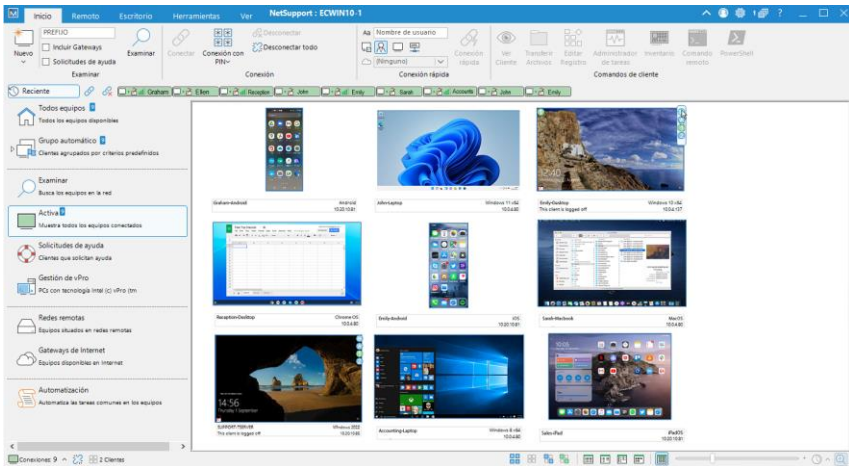
La vista de miniaturas o el modo Monitor permiten que un Control muestre una vista en miniatura de todas las estaciones de trabajo Cliente simultáneamente, lo que proporciona un método de acceso rápido y fácil para monitorizar la actividad del Cliente. En el modo Monitor, el Control sigue teniendo acceso a todo el conjunto de funciones de NetSupport, como Ver, Conversar y Transferir archivos.


Para cambiar a vista de miniaturas

1. Abra la lista de Clientes necesaria seleccionando la carpeta correspondiente en la visualización de estructura de la ventana de Control. Es posible que desee limitar el número de miniaturas visualizadas para que se muestren sólo los Clientes **Conectados**.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Vista y haga clic en **Miniaturas**.
O bien

Haga clic en  en la barra de estado.
O bien


Haga clic con el botón derecho en un área libre de la visualización de lista y seleccione **Miniaturas**.







La visualización de lista mostrará todas las miniaturas de Clientes. Al pasar el ratón sobre una miniatura, puede aumentar el tamaño de la pantalla (esta función se puede desactivar haciendo clic en  en la barra de título). Si hace clic con el botón derecho, puede seleccionar un conjunto completo de funciones disponibles de los Clientes. Por ejemplo, si selecciona varias miniaturas, puede invitar estos Clientes a una sesión de conversación.

Nota: Puede cambiar la acción realizada al hacer doble clic sobre un Cliente en la configuración del Control - Configuración de la interfaz de control.

Cada miniatura mostrará el nombre del equipo debajo, y si el ancho de la miniatura es de 144 píxeles o mayor; también se indicarán el usuario con sesión abierta, el sistema operativo y la dirección IP. Como opción predeterminada, en la miniatura se muestran los indicadores de batería y Wi-Fi (si resultan aplicables al tipo de dispositivo) y el icono de estado de seguridad (indica si está o no habilitado el cifrado TLS). Se pueden personalizar los iconos que aparecen en la miniatura y elegir si mostrar o no mostrar el nombre de usuario con sesión abierta, la dirección IP, el sistema operativo, el tipo de contenedor y la ubicación, seleccionando la pestaña Vista de la cinta y eligiendo las opciones correspondientes en la lista desplegable **Opciones de presentación**.

Se puede ajustar la frecuencia de actualización de las miniaturas haciendo clic en  en la barra de estado y seleccionado el tiempo deseado de la lista.

Si un Cliente dispone de varios monitores, aparecerán varios iconos en la miniatura que le permitirán alternar la vista entre monitores, o ver el escritorio completo. Haga clic en  para acceder al menú Monitor dual y seleccionar en la lista lo que desee ver. Haga clic en  para ver el escritorio completo. Haga clic en el icono de número  para ver ese monitor. El icono se volverá verde para indicar la opción seleccionada.

Nota: Al ampliar la pantalla de un Cliente, puede alternar entre ver uno o varios monitores haciendo clic en .

Agrupar clientes en la vista de Lista

Resulta muy práctico agrupar a los clientes en categorías según varios criterios, como la plataforma del Cliente, el tipo de conexión, etc.

Organizar Clientes en Categorías

1. En la cinta, seleccione la pestaña Vista y haga clic en **Agrupar por**.
2. Seleccione la categoría con la que le desee organizar a sus Clientes.
3. Los Clientes se agruparán según la categoría en la Vista de Lista.

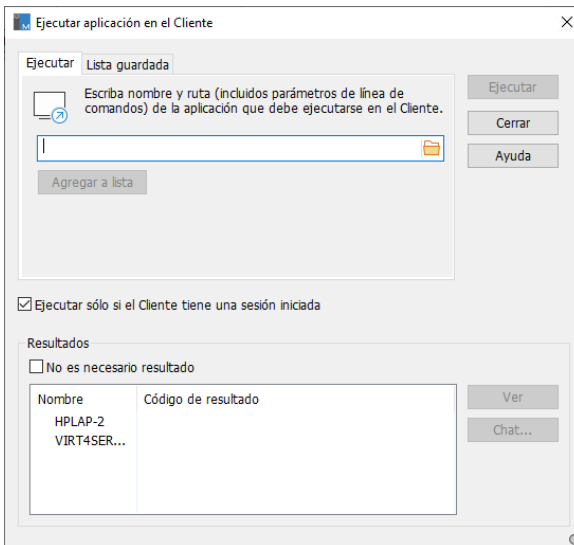
Ejecución de aplicaciones remotas


Esta función le permite iniciar (ejecutar) una aplicación en una estación de trabajo de Cliente o de Grupo de Clientes sin necesidad de controlarlos remotamente. Por ejemplo, es posible que desee ejecutar un programa de configuración como parte de un archivo de comandos o una acción de distribución de archivos o software.

Nota: La aplicación debe estar instalada o estar disponible en las estaciones de trabajo de Cliente.

Para abrir una aplicación en un Cliente

1. Seleccione el Cliente deseado en la vista de lista.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto, y haga clic en **Iniciar aplicación**.
O bien
Haga clic con el botón derecho en el Cliente seleccionado en la Visualización de Lista y seleccione **Ejecutar en Cliente**.
3. Aparecerá el diálogo Ejecutar aplicación en Cliente.



4. Seleccione la ficha Ejecutar
5. Introduzca el nombre y la ruta de la aplicación que se ejecutará en el Cliente.
O bien
Haga clic en  para buscar la aplicación del equipo de Control.

Nota: Compruebe que las aplicaciones del Clientes están almacenadas en la misma ubicación que el Control para garantizar que se ejecutan satisfactoriamente.

6. Seleccione la casilla **Agregar a lista**, para almacenarla y utilizarla con posterioridad en la ficha Lista guardada.
-

Nota: La aplicación se añadirá a la lista desplegable **Iniciar aplicación** de la cinta.

7. Si sólo desea ejecutar las aplicaciones en los Clientes que están conectados, seleccione la opción **Ejecutar sólo si el Cliente está conectado**.
8. Si no desea ver el resultado de la operación, haga clic en **No es necesario resultado**.
9. Haga clic en **Ejecutar**.
10. La aplicación se ejecutará en todos los Clientes seleccionados y el resultado de la operación se mostrará en el cuadro Resultados.

O bien


1. Si tiene guardada una lista de aplicaciones, seleccione la aplicación deseada de la lista desplegable **Iniciar aplicación**.
2. Haga clic en **El Cliente debe tener sesión abierta** para iniciar la aplicación en los clientes que tengan abierta una sesión y, si no desea ver el resultado de la operación, haga clic en **No es necesario resultado**.
3. La aplicación se abrirá en el Cliente y aparecerá el diálogo Ejecutar aplicación en Cliente, que mostrará los resultados.

Inicio rápido de aplicaciones mientras se visualiza un cliente

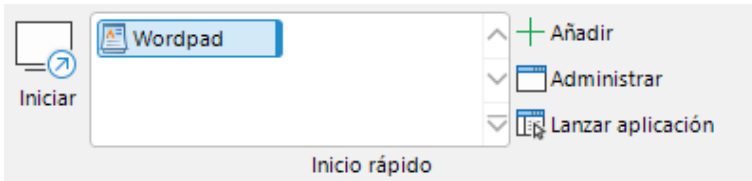
Se puede guardar una lista de aplicaciones en la ventana Vista, para poder iniciarlas rápidamente en el Cliente.

1. Seleccione la pestaña Inicio en la cinta de la ventana Vista.
2. Haga clic en **Agregar**.
3. Introduzca el nombre y la ruta de la aplicación que se ejecutará en el Cliente.

O bien

Haga clic en  para buscar la aplicación del equipo de Control.

4. Haga clic en **Aceptar**.
5. La aplicación aparecerá en la lista del panel de Inicio rápido.



Nota: Haga clic en **Administrar** para editar o eliminar una aplicación de la lista.

6. Ahora puede iniciar una aplicación en el Cliente. Seleccione la aplicación de la lista y haga clic en **Iniciar** o haga doble clic en la aplicación.
7. La aplicación se abrirá en el Cliente.

Nota: También puede iniciar remotamente una aplicación que no aparezca en la lista. Seleccione **Iniciar aplicación**, introduzca el nombre y la ruta de la aplicación, y haga clic en **Ejecutar**.

Abrir una aplicación en un grupo de equipos Cliente


1. Abra la carpeta **Todos equipos** en la visualización de estructura.
2. Seleccione el grupo deseado, vaya a la pestaña Grupo de la cinta, y haga clic en el icono **Iniciar aplicación**.

O bien

Haga clic con el botón derecho en el Grupo correspondiente y seleccione **Ejecutar en Cliente**.

3. Aparecerá el diálogo Ejecutar aplicación en Cliente.
4. Seleccione la ficha Ejecutar
5. Introduzca el nombre y la ruta de la aplicación que se ejecutará en el Cliente.

O bien

Haga clic en  para buscar la aplicación del equipo de Control.

Nota: Compruebe que las aplicaciones del Clientes están almacenadas en la misma ubicación que el Control para garantizar que se ejecutan satisfactoriamente.

6. Seleccione la casilla **Agregar a lista**, para almacenarla y utilizarla con posterioridad en la ficha Lista guardada.

Nota: La aplicación se añadirá a la lista desplegable **Iniciar aplicación** de la cinta.

7. Si sólo desea ejecutar las aplicaciones en los Clientes que están conectados, seleccione la opción **Ejecutar sólo si el Cliente está conectado**.
8. Si no desea ver el resultado de la operación, haga clic en **No es necesario resultado**.
9. Haga clic en **Ejecutar**.

10. La aplicación se ejecutará en todos los Clientes seleccionados del Grupo y el resultado de la operación se mostrará en el cuadro Resultados.

O bien

1. Si tiene guardada una lista de aplicaciones, seleccione la aplicación deseada de la lista desplegable **Iniciar aplicación**.
2. Haga clic en **El Cliente debe tener sesión abierta** para iniciar la aplicación en los clientes que tengan abierta una sesión y, si no desea ver el resultado de la operación, haga clic en **No es necesario resultado**.
3. La aplicación se abrirá en los Clientes del grupo y aparecerá el diálogo Ejecutar aplicación en Cliente, que mostrará los resultados.

Para guardar la información de la aplicación ejecutada para utilizarla posteriormente

1. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto, y haga clic en **Iniciar aplicación**.
2. Aparecerá el diálogo Ejecutar aplicación en Cliente.
3. Haga clic en **Agregar**.
4. Se mostrará el cuadro de diálogo "Agregar/editar detalles de programa".
5. Confirme la descripción y la ruta de la aplicación ejecutable.
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. Aparecerá la aplicación en la pestaña Lista guardada.
8. Haga clic en **Cerrar**.

O bien

1. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto, y haga clic en la flecha desplegable de **Lanzar aplicación**.
2. Haga clic en **Agregar aplicación**.
3. Se mostrará el cuadro de diálogo "Agregar/editar detalles de programa".
4. Confirme la descripción y la ruta de la aplicación ejecutable.
5. Haga clic en **Aceptar**.
6. Haga clic en **Cerrar**.

Ahora la aplicación estará disponible en la lista desplegable **Iniciar aplicación** de la cinta.

Nota: También se puede guardar una lista de aplicaciones para abrir en la ventana Vista.

Para editar una aplicación ejecutable almacenada

1. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto, y haga clic en **Iniciar aplicación**.
2. Aparecerá el diálogo Ejecutar aplicación en Cliente.
3. Seleccione la aplicación a editar.
4. Haga clic en **Editar**.
5. Se mostrará el cuadro de diálogo "Agregar/editar detalles de programa".
6. Haga los cambios necesarios.
7. Haga clic en **Aceptar**.

Para Eliminar una aplicación ejecutable almacenada

1. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto, y haga clic en **Iniciar aplicación**.
2. Aparecerá el diálogo Ejecutar aplicación en Cliente.
3. Seleccione la aplicación a eliminar.
4. Haga clic en **Quitar**.
5. Se mostrará un cuadro de diálogo de confirmación; haga clic en **Sí**.

Herramientas definidas por el usuario

Además de permitir que un Control ejecute aplicaciones en estaciones de trabajo de Cliente, puede ejecutar automáticamente una tarea en una estación de trabajo de Control por medio de una Herramienta definida. Estas herramientas también se pueden copiar para que las puedan utilizar otras estaciones de trabajo de Control.

Para añadir una herramienta


1. Seleccione la pestaña Herramientas en la cinta, y haga clic en **Añadir** en la sección **Definido por el usuario**.
2. Se mostrará el cuadro de diálogo Agregar Herramienta.

3. Seleccione agregar una herramienta de Programa o Comando por medio de la ficha correspondiente.
4. Escriba la información necesaria
5. Haga clic en **Aceptar**.
6. La herramienta se mostrará en la lista.
7. Haga clic en **Edición** para cambiar las propiedades de una herramienta o en **Eliminar** para eliminar la herramienta.
8. Haga clic en **Cerrar**.

Para ejecutar una herramienta

1. Seleccione la pestaña Herramientas en la cinta.
2. Seleccione la herramienta que desea ejecutar en el panel **Definido por el usuario** y haga clic en **Ejecutar**.
O bien
Haga doble clic en el panel **Definido por el usuario**.
3. La herramienta se ejecutará automáticamente

Para copiar las configuraciones de la herramienta definida por el usuario en otras estaciones de trabajo de Control.

1. En el equipo de Control desde el que desea copiar la configuración, haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  de la barra de título.
2. Seleccione **Ubicación de archivos**.
3. En la sección Archivos de herramientas, haga clic en el botón **Modificar**.
4. Especifique y cambie la ubicación o el nombre del archivo de herramientas.
5. Envíe este archivo a la estación de trabajo de Control que vaya a adoptar este archivo de herramientas.
6. Abra el Configurador del Control en este equipo de Control y siga los pasos 2 y 3.
7. Seleccione el nuevo archivo de herramientas y haga clic en **Abrir**.
8. El nuevo archivo de herramientas se habrá implementado.

Mostrar a Clientes

Además de poder controlar remotamente los Clientes, NetSupport le permite mostrar su pantalla a:

- un Cliente individual seleccionado
- un grupo predefinido de Clientes
- una selección específica de Clientes

Los archivos de reproducción también se pueden mostrar en los Clientes.

Notas:

- Durante una muestra, NetSupport visualiza en tiempo real todas las acciones que lleva a cabo el Control. Además, el Control puede activar el uso de combinaciones de teclas (por ejemplo CTRL+V) durante la muestra y garantizar que las puedan ver los Clientes. Si se utiliza una mezcla de combinaciones de teclas ALT+V+T, NetSupport sólo mostrará dos pulsaciones de tecla consecutivas a la vez. Las combinaciones de teclas no se mostrarán si su barra de tareas no está activa.
- Para mejorar el rendimiento cuando se muestra la presentación a muchos equipos, la función Transmitir presentación de NetSupport Manager está habilitada de forma predeterminada. El resultado es que la información de la pantalla se envía a todos los equipos de forma simultánea, lo que mejora la velocidad de transferencia. Si se desactiva esta función, la información de la pantalla se envía a los equipos Cliente uno por uno. Además de reducir el tráfico global de red generado por NetSupport, esta función generará paquetes adicionales de transmisión en su red. Se recomienda que consulte con su administrador de red antes de usar esta función.

Se puede utilizar la multidifusión para enviar la Muestra a los Clientes. La transmisión solo se puede enviar a máquinas incluidas en la dirección IP multidifusión especificada.

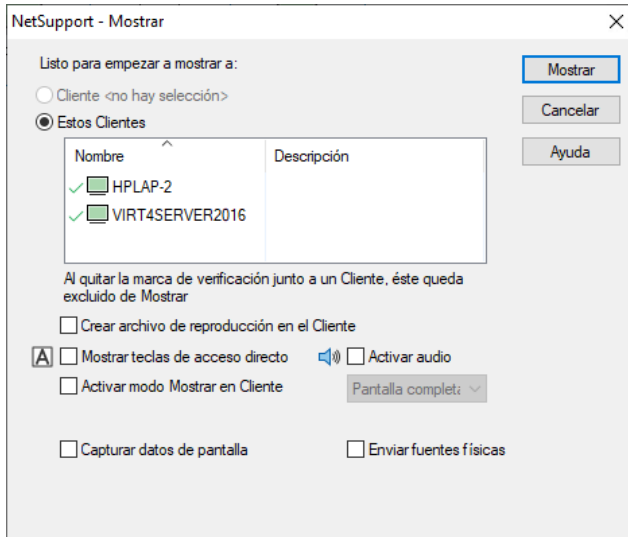
Para mostrar una pantalla de Control

1. En la cinta, seleccione la pestaña Escritorio, y haga clic en **Mostrar escritorio**.

O bien

Si desea mostrar la aplicación a un grupo de Clientes, seleccione el grupo deseado en la vista de Estructura y haga clic en **Mostrar escritorio** en la pestaña Grupo de la cinta, o con el botón derecho en el grupo y seleccione **Mostrar escritorio**.

2. Aparecerá el diálogo Mostrar.



En este cuadro de diálogo debe seleccionar el Cliente o Clientes a los que desea mostrar su pantalla. Puede excluir Clientes para que no aparezcan haciendo clic en la "V" verde que hay al lado de su nombre (aparecerá una cruz roja).

Estos Clientes

La lista muestra todos los Clientes conectados y sus descripciones. Si está conectado únicamente a un Cliente, la lista estará desactivada. Una vez haya seleccionado los Clientes, haga clic en **Mostrar**.

Crear archivo de reproducción en el Cliente

La sesión de Mostrar se puede grabar y almacenar en un archivo de reproducción, que permitirá a los Clientes reproducir la sesión posteriormente.

Mostrar combinaciones de teclas

Puede activar el uso de combinaciones de teclas para garantizar que todas las acciones realizadas las pueden ver los Clientes durante una muestra. Todas las combinaciones de teclas que utilice el Control, p. ej. CTRL+V, aparecerán tanto en la pantalla del Control como la del Cliente.

Nota: Si se utiliza una mezcla de combinaciones de teclas ALT+V+T, NetSupport sólo mostrará dos pulsaciones de tecla consecutivas a la

Ajustar modo de muestra en el Cliente (en mosaico, pantalla completa o ventana maximizada)

Esta opción le permite ejecutar la función Mostrar en el Cliente en una ventana pequeña, en pantalla completa o en tamaño de ventana maximizada. Cuando ejecuta Mostrar en mosaico y en tamaño de ventana maximizada, el ratón y el teclado del Cliente no están bloqueados.

Activar Soporte de Sonido

Activa el Soporte de Sonido. Si está realizando la presentación únicamente en un Cliente, tanto el Cliente como el Control podrán hablar. Si está realizando la presentación en varios Clientes, sólo podrá hablar el Control (Avisar).

Capturar datos de pantalla

El mejor y más eficaz método para obtener datos de pantalla de NetSupport es conectar con el controlador de vídeo de la estación de trabajo que se está visualizando. Sin embargo, es posible que haya situaciones en las que este método no funcione ya que algunas aplicaciones no utilizan el controlador. En estas circunstancias, puede activar el modo 'Capturar datos de pantalla' con el fin de tomar una instantánea de la pantalla. Aunque esta acción tendrá un impacto importante en la red, al menos ofrecerá una representación precisa de la pantalla del Cliente.

Enviar fuentes físicas

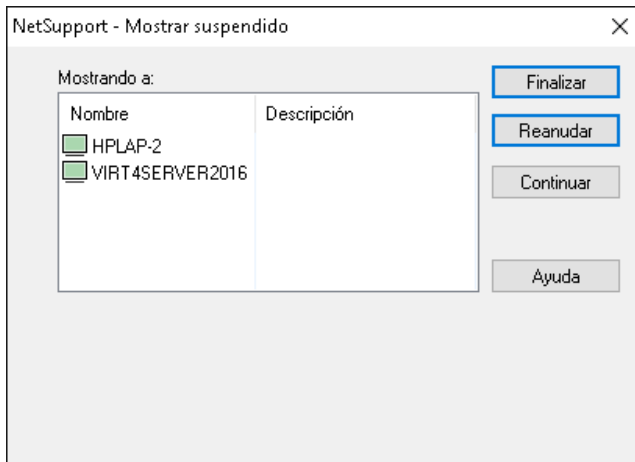
Con el fin de reducir el volumen de los datos que se envían cuando se comparte la información de esta naturaleza, NetSupport transmite la información de fuente por referencia. La estación de trabajo objetivo se remitirá a sus propias asignaciones de fuente internas para buscar una correspondencia adecuada a la fuente que se ha enviado. En la mayoría de los casos, las mismas fuentes estarán disponibles, aunque si hay situaciones en las que este no es el caso, puede enviar la información completa. Seleccione esta casilla para activar esta función.

Mostrar Monitor:

NetSupport identificará si el Control corre múltiples monitores, dándole la opción de elegir desde cuál Mostrar en un menú desplegable. Si no está seguro de cuál es la pantalla adecuada, clique Identificar. Como alternativa, seleccione Escritorio Entero para mostrarlo todo.

Para finalizar Mostrar

1. Haga clic en el botón de Mostrar en la barra de tareas.
2. Se mostrará el cuadro de diálogo Mostrando.

**Los botones tienen siguientes los propósitos****Finalizar**

Termina la visualización y libera la pantalla y el teclado del Cliente.

Reanudar

Reanuda la visualización.

Continuar

La pantalla y el teclado del Cliente seguirán bloqueados mientras usted prepara para otro trabajo en el Control. Los Clientes no podrán ver lo que está haciendo. La visualización habrá quedado en suspenso.

Mostrar aplicación

Aparece la aplicación que se muestra a los Clientes. Para cambiar la aplicación, arrastre el icono a la aplicación deseada del escritorio de Control y suéltelo (aparecerá un cerco rosa en torno a la aplicación seleccionada al mover el ratón por el escritorio).

Nota: Esta opción solo aparecerá cuando se muestre una aplicación.

O bien

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en el icono de Mostrar en la barra de tareas.
2. Haga clic en Finalizar Mostrar.

Mostrar una pantalla de Cliente a los Clientes

Con NetSupport, es posible Mostrar la pantalla del Control a varios Clientes conectados. También es posible mostrar una pantalla de Cliente a otros Clientes conectados. Esta última función se llama Exhibir.

Por ejemplo, es posible que la estación_1 tenga una aplicación que necesite Mostrar al departamento de contabilidad. Por lo tanto, cuando visualiza la estación_1 y la muestra a todos los miembros del departamento de contabilidad, éstos podrán ver la pantalla de la estación_1.

1. Conéctese a los Clientes a los que desee Mostrar y el Cliente que desee Visualizar.
2. Visualice el Cliente cuya pantalla desee Mostrar.
3. En la cinta, seleccione la pestaña Escritorio, y haga clic en **Mostrar**.
4. Aparecerá el diálogo Mostrar
5. Seleccionar la opción **Estos clientes**.
6. Excluya el Cliente que se está viendo actualmente de la presentación haciendo clic en la "V" verde que hay junto a su nombre (se convertirá en una "X" roja). Si no realiza lo anterior, obtendrán un error que le indicará que el Control no puede Mostrar a este Cliente mientras lo está visualizando.
7. Haga clic en el icono **Mostrar**.

La pantalla del Cliente que se está visualizando se mostrará a los demás Clientes. Puede utilizar opciones como la Escala de ajuste y Pantalla completa para Mostrar una área mayor de la pantalla de Cliente.

Mostrar aplicación

La función Mostrar le permite mostrar la pantalla de Control en los Clientes. Sin embargo, si hay varios programas abiertos en el Control, puede haber ocasiones en las que desee mostrar una sola aplicación individualmente.

Para mostrar una aplicación:

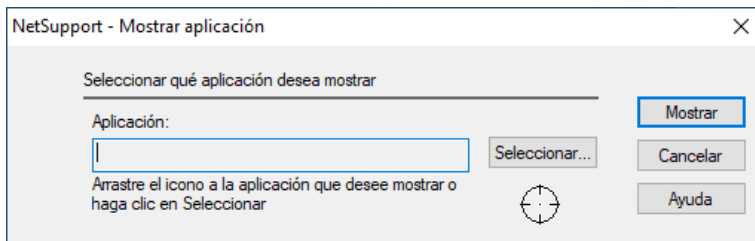
1. Seleccione los Clientes que desea incluir en la muestra.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Escritorio, y haga clic en


Mostrar aplicación.

O bien

Si desea mostrar la aplicación a un grupo de Clientes, seleccione el grupo deseado en la vista de Estructura y haga clic en **Mostrar aplicación** en la pestaña Grupo de la cinta, o con el botón derecho en el grupo y seleccione **Mostrar aplicación**.

3. Se mostrará el cuadro de diálogo Mostrar.



4. Arrastre el icono Mostrar  hasta la aplicación correspondiente en el escritorio del Control y suéltelo (se mostrará un marco rosa alrededor de la aplicación seleccionada cuando mueve el ratón por el escritorio)

O bien

Haga clic en Seleccionar y seleccione la aplicación de la lista.

Nota: NetSupport identificará si el control corre múltiples monitores, dándole la opción de confirmar en cuál se sitúa la aplicación seleccionada. Si no está seguro de qué pantalla es la correcta, clique Identificar. Si sólo se detecta un monitor, seleccione Escritorio Entero.

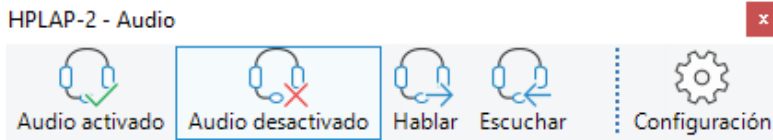
5. Haga clic en **Mostrar**.

Soporte de audio

NetSupport le permite utilizar comunicaciones de audio con los Clientes conectados, a través de micrófonos, auriculares y altavoces. El Control también puede escuchar los sonidos procedentes del micrófono y los sonidos de fondo. El audio puede utilizarse mientras se visualiza una pantalla de Cliente, al mostrar su pantalla a un Cliente en su estación de trabajo o fuera de una sesión de control remoto seleccionando el Cliente correspondiente. NetSupport ejecutará el audio únicamente si las estaciones de trabajo tienen instalado el soporte de audio.

Uso del soporte de audio

1. Seleccione el Cliente en la Visualización de Lista.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto y haga clic en **Audio**.
O bien
Haga clic con el botón derecho en el Cliente y seleccione **Audio**.




Desde esta barra de herramienta, es posible realizar lo siguiente: -

- Activar o desactivar el sonido;
- Activar sólo el Control o el Cliente con el que desea hablar;
- Escuchar al Cliente;
- Haga clic en **Configuración** para ajustar la sensibilidad del micrófono y seleccionar la calidad de audio.

Para usar el soporte de audio mientras visualiza

1. Las opciones de audio aparecen en la pestaña Audio de la cinta de la ventana de Vista.
2. Estas son las mismas opciones que las existentes en la barra de herramientas de Audio.

Nota: Haga clic en  para acceder a la configuración de Audio. Desde aquí, también podrá ajustar la sensibilidad del micrófono y seleccionar la calidad de audio.

Para usar el soporte de audio mientras ejecuta Mostrar

1. En el cuadro de diálogo Mostrar seleccione la casilla de verificación Activar audio.
2. La Configuración de audio establecida en la opción Sonido del Configurador de Control se aplicará durante estas sesiones.

Utilizar la función Anunciar

Esta función envía anuncios de audio a todos los auriculares o altavoces de los Clientes seleccionados. Los Clientes podrán escuchar al Control pero no podrán hablar con él.

Para realizar un anuncio

1. En la cinta, seleccione la pestaña Escritorio y haga clic en **Anunciar**.
2. Se mostrará el cuadro de diálogo Anunciar en el que podrá incluir (marca verde) o excluir (marca roja) los Clientes del anuncio. A continuación haga clic en **Anunciar**.
3. Se mostrará un cuadro de diálogo indicando que ya puede anunciar.
4. Haga clic en **Aceptar** cuando haya terminado de hablar.

Ajustar el volumen del micrófono y el altavoz


Puede ajustar las configuraciones de audio en NetSupport para que coincidan con las funciones de sus estaciones de trabajo multimedia o para ajustar el rendimiento. Sin embargo, debe tener en cuenta que cuanto mayor sea la calidad del sonido que seleccione, mayor será el volumen de datos que deberá enviarse. Esto puede influir en el rendimiento de la actualización de pantalla en las estaciones de trabajo más lentas.

Para acceder a los controles de volumen

1. Haga clic en el icono de altavoz en la barra de tareas.

Para cambiar las otras opciones, como la calidad de sonido, realice una de las siguientes acciones:

Método global (cambia los ajustes predeterminados en todos los Clientes):

1. Haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título.
2. Seleccione **Control remoto – Audio**.

Método de Cliente individual (al ejecutar Visualizar):

1. Vaya a la pestaña Audio en la cinta de la ventana de Vista, y haga clic en **Configuración de audio** .

En los dos casos, se mostrará el cuadro de diálogo Configuración de audio. Podrá configurar las siguientes propiedades:

Ajustes de volumen

Límite	Sensibilidad del micrófono
Micrófono	Volumen del micrófono
Altavoz	Volumen de los altavoces

Opciones

Sí	Activa el sonido
Desactivado	Desactiva el sonido
Hablar	Ajusta sólo la función Hablar
Escuchar	Ajusta sólo la función Escuchar

Reproductor de vídeo NetSupport

NetSupport ofrece un excelente soporte multimedia con capacidades completas de audio, vídeo y control remoto. Esta sección describe el uso del reproductor de vídeo NetSupport.

Nota: El reproductor de vídeo de NetSupport solo está disponible si se instala el componente Tutor de NetSupport School durante la instalación.

Aunque el reproductor de vídeo se puede utilizar para visualizar un archivo de vídeo en una estación de trabajo, la combinación de las funciones de control remoto de NetSupport con el soporte completo de audio le permite utilizar esta herramienta para mejorar las sesiones y demostraciones educativas. Al ejecutar *Mostrar*, e iniciar el reproductor de vídeo, todos los Clientes podrán observar archivos de vídeo con soporte completo de audio desde sus propias estaciones de trabajo.

El reproductor de vídeo soporta todos los archivos de vídeo estándar, por ejemplo avi y mpg. El reproductor de vídeo se ejecuta localmente en cada estación de trabajo de Cliente y se puede tener acceso al archivo de vídeo de forma local o desde una unidad de red. Si los archivos de vídeo se almacenan localmente, el tráfico de red estará limitado a los controles y la sincronización del reproductor de vídeo, por lo que el tráfico se reducirá al mínimo, permitiendo el control de secuencias de vídeo que se ejecutan simultáneamente en un gran número de estaciones de trabajo.

Si los archivos de vídeo están almacenados en una unidad de red y los Clientes tienen que recuperar los archivos en la red, habrá un mayor impacto en la red. El reproductor de vídeo aún se ejecutará localmente en cada estación de trabajo, aunque el acceso al archivo que contenga el vídeo se realizará en la red. Para obtener un óptimo rendimiento, guarde los archivos de vídeo de forma local en cada estación de trabajo. A este fin puede utilizar la función *Distribución de archivos*.

Otros factores de influencia serán:

- El número de estaciones de trabajo de Cliente que accedan al archivo;
- La velocidad de la red, ej.: 10/100 MB;
- El tamaño del archivo de vídeo;

- Las especificaciones de memoria/rendimiento de la estación de trabajo del Cliente.
- Otro tráfico que pueda existir en la red.

Notas:

- Si una estación de trabajo de Cliente va a recuperar archivos de un servidor, asegúrese de que dicha estación tiene suficientes derechos de acceso a la unidad y archivos correspondientes.
 - La calidad de la visualización dependerá del adaptador de vídeo en la estación de trabajo y de la configuración de la resolución de pantalla.
-

Para reproducir un archivo de vídeo en una estación de trabajo

1. Ejecute Mostrar en las estaciones de trabajo de Cliente en donde desea mostrar el archivo de vídeo.
2. Mientras ejecuta Mostrar, inicie el reproductor de vídeo NetSupport haciendo doble clic en el icono del reproductor de vídeo de NetSupport, en la carpeta de programas de NetSupport.
O bien
Inicie el reproductor de vídeo utilizando una línea de comandos.
3. Se mostrará la barra de herramientas del reproductor de vídeo NetSupport.
4. Seleccione {Archivo}{Abrir} del menú desplegable del reproductor de vídeo para seleccionar el archivo de vídeo correcto.
5. Se mostrará la pantalla del reproductor de vídeo debajo de la barra de herramientas con el archivo seleccionado cargado, listo para ser reproducido.

Nota: El reproductor de vídeo de NetSupport utiliza el hardware y software de soporte de audio instalados en su sistema operativo. Ajústelos para adaptarlos a sus necesidades.

6. Haga clic en el botón Reproducir en la barra de herramientas del reproductor de vídeo.
O bien
Seleccione {Reproducir}{Reproducir} del menú desplegable del reproductor de vídeo.

Para interrumpir o detener el archivo de vídeo y regresar al principio mientras está reproduciendo

1. Haga clic en el botón Pausa o Detener en la barra de herramientas.
O bien
Seleccione {Reproducir}{Detener o Pausa} del menú desplegable del reproductor de vídeo.

Nota: El comando Pausa despeja cualquier pantalla de vídeo del Cliente en donde esté mostrando el archivo de vídeo.

Para regresar al principio del archivo de vídeo

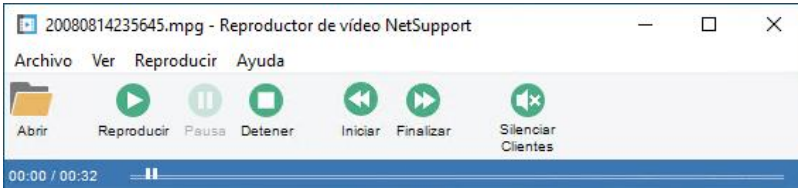
1. Haga clic en el botón Iniciar en la barra de tareas para regresar al principio del archivo de vídeo.
O bien
Seleccione {Reproducir}{Iniciar} del menú desplegable del reproductor de vídeo.

Para avanzar rápidamente al final del archivo de vídeo.

1. Haga clic en el botón Finalizar en la barra de herramientas para avanzar rápidamente al final del archivo de vídeo.
O bien
Seleccione {Reproducir}{Finalizar} del menú desplegable del reproductor de vídeo.

Panel de control del reproductor de vídeo NetSupport

El panel de control del reproductor de vídeo NetSupport funciona de forma similar a cualquier equipo de audio y vídeo. Aunque los comandos de la barra de tareas realizan las mismas acciones, a continuación se ofrece una descripción detallada:



Menú Archivo

El menú desplegable Archivo incluye las siguientes opciones:

Abrir

Le permite seleccionar y cargar el archivo de vídeo correspondiente.

Cerrar

Cierra el archivo de vídeo abierto.

Salir

Cierra el reproductor de vídeo.

Menú Ver

El menú desplegable Ver incluye las siguientes opciones:

Barra de Herramientas

Ocultar y muestra la barra de herramientas del reproductor de vídeo.

Barra de Estado

Ocultar y muestra la barra de estado del reproductor de vídeo.

Zoom

Modifica el tamaño de la pantalla de vídeo.

Menú Reproducir

El menú desplegable Reproducir incluye las siguientes opciones:

Reproducir

Ejecuta el archivo de vídeo cargado.

Detener

Regresa al principio del archivo de vídeo cargado.

Pausa

Despeja la pantalla de vídeo del Cliente e interrumpe el archivo de vídeo en la estación de trabajo de Control.

Repetir

El archivo de vídeo se repetirá hasta que el Control lo pare.

Iniciar

Regresa al principio del archivo de vídeo.

Terminar

Avanza rápidamente al final del archivo de vídeo.

Silenciar Clientes

Si los Cliente no utilizan auriculares mientras observan un vídeo, el sonido que proviene de cada estación de trabajo puede distraerles. Esta opción apaga el sonido en las estaciones de trabajo de Cliente, pero lo deja encendido en el equipo de Control.

Menú Ayuda

Ofrece acceso a la Ayuda en línea y a la información general de versión, titular, asistencia técnica y compresión.

Archivos De Reproducción

Durante una sesión de Control remoto, se puede grabar la actividad de teclado y ratón en un PC de Cliente o Control, y se puede almacenar en un archivo y reproducirse posteriormente. Si se ha configurado el sonido en los PCs, también se grabarán los comentarios que se realicen.

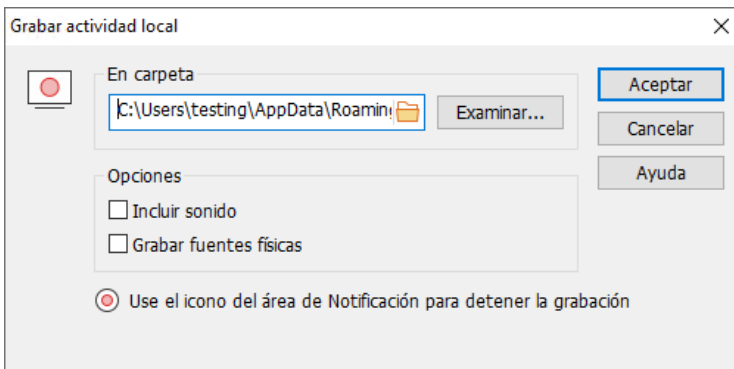
Un Control puede determinar cómo y cuándo se realizan las grabaciones habilitando las opciones de configuración correspondientes.

- Grabación local
- En PCs individuales o en todos los PCs de Cliente

Grabar actividad local

La actividad en el equipo local se puede grabar y reproducir. Si es necesario, el Archivo de reproducción también se puede 'mostrar' en Clientes remotos.

1. En la cinta, seleccione la pestaña Escritorio y haga clic en el icono **Grabar**.



Incluir sonido

Además de la actividad de pantalla, ratón y teclado, si está configurado el sonido en la estación de trabajo, podrá grabar cualquier comentario que tenga lugar. Seleccione esta casilla para activar esta función.

En directorio

Especifique dónde desea almacenar los archivos de reproducción. Con el fin de identificar cada archivo, se antepondrá el prefijo 'Local' y la fecha y la hora de la grabación a los nombres de archivo.

Grabar fuentes físicas

Con el fin de reducir el volumen de los datos que se envían cuando se comparte la información de esta naturaleza, NetSupport transmite la información de fuente por referencia. La estación de trabajo objetivo se remitirá a sus propias asignaciones de fuente internas para buscar una correspondencia adecuada a la fuente que se ha enviado. En la mayoría de los casos, las mismas fuentes estarán disponibles, aunque si hay situaciones en las que este no es el caso, puede enviar la información completa. Seleccione esta casilla para activar esta función.



2. Haga clic en Aceptar para iniciar la grabación. El icono de Grabación se mostrará en la barra de tareas.
3. Para detener la grabación, haga doble clic en el icono de Grabación.

Grabar archivos de reproducción en PCs de Cliente

La actividad de los PCs remotos se graba cuando un Control 'visualiza' un Cliente que está configurado para registrar archivos de reproducción. La opción se puede activar en un solo Cliente o en todos los Clientes.

Grabar archivos de reproducción para todos los Clientes visualizados

Este procedimiento permite al Control crear un Archivo de reproducción cada vez que 'visualiza' un PC de Cliente. Esta configuración se puede aplicar a la configuración actual del control o a una configuración 'designada'.

1. Para actualizar el perfil de un control específico, haga clic en el icono **Perfiles**  de la barra de título, seleccione el perfil deseado y seleccione **Configuración**.
O bien
Haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título si va a actualizar el perfil de control estándar.
2. Se mostrará el cuadro de diálogo Ajustes de la configuración.

3. Seleccione Seguridad – Archivos de reproducción y habilite las opciones correspondientes. **Véase** la sección *Configuración del Control – Opciones de seguridad – Archivos de reproducción* para obtener más información.

Grabar archivos de reproducción de Clientes individuales

Este procedimiento permite crear Archivos de reproducción en los equipos donde la Configuración de Cliente tenga habilitada la opción Grabar archivos de reproducción.

1. Ejecute el Configurador Avanzado de Cliente en los PCs correspondientes.
2. Seleccione el perfil a modificar.
3. Seleccione Seguridad – Archivos de reproducción y habilite las opciones correspondientes. **Véase** la sección *Configuración del Cliente – Opciones de seguridad – Configuración de Archivos de reproducción* para obtener más información.

Ver archivos de reproducción


Los Controles que tengan los correspondientes niveles de acceso pueden visualizar los Archivos de reproducción, y estos pueden mostrarse a los Clientes.

A nivel local, el programa Cliente de NetSupport también ofrece una opción de Reproducción que permite a los Clientes ejecutar archivos.

En el Control

1. En la cinta, seleccione la pestaña Escritorio y haga clic en **Reproducción**.
2. Aparece una lista de los últimos 20 archivos de reproducción. Seleccione el archivo de reproducción deseado de la lista o haga clic en **Examinar** para abrir la carpeta en la que están almacenados los archivos de reproducción.

Notas:

- La lista estará vacía de forma predeterminada. Las nuevas grabaciones y archivos de reproducción que se hayan reproducido se añadirán automáticamente a la lista. Para añadir un archivo de reproducción a la lista sin reproducirlo, haga clic en **Examinar**, seleccione el archivo deseado, desmarque la opción **Reproducir ahora** y haga clic en **Abrir**.
 - Puede borrar un archivo de reproducción seleccionado el archivo deseado y haciendo clic en **Eliminar archivo** . El archivo de reproducción se moverá a la papelera de reciclaje.
-
3. Se mostrará la Ventana de reproducción. Utilice los Controles de reproducción para reproducir/detener el archivo.

En el Cliente

1. Haga doble clic en el icono del Cliente de NetSupport Manager de la bandeja del sistema.
2. Se mostrará la ventana Información de Cliente.
3. Haga clic en el icono Reproducir.
4. Vaya al directorio donde están almacenados los Archivos de reproducción.
5. Seleccione el archivo para reproducir.
6. Haga clic en Abrir. Se mostrará la Ventana de reproducción. Utilice los Controles de reproducción para reproducir/detener el archivo.

Mostrar archivos de reproducción a Clientes

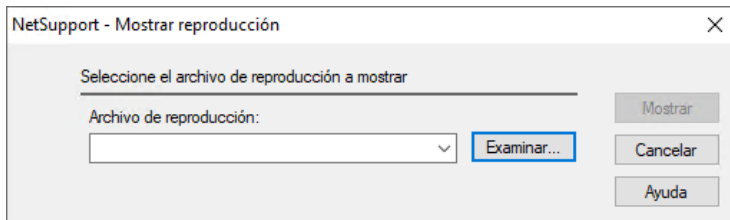
Los Archivos de reproducción pueden visualizarse por Controles y Clientes individuales. El Control también tiene la opción de 'mostrar' un archivo específico a varios Clientes.


1. Seleccione los Clientes a los que desea mostrar el archivo de reproducción.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Escritorio, y haga clic en **Mostrar reproducción**.

O bien

Si desea mostrar la aplicación a un grupo de Clientes, seleccione el grupo deseado en la vista de Estructura y haga clic en **Mostrar reproducción** en la pestaña Grupo de la cinta, o con el botón derecho en el grupo y seleccione **Mostrar reproducción**.

3. Se mostrará el cuadro de diálogo Mostrar reproducción.

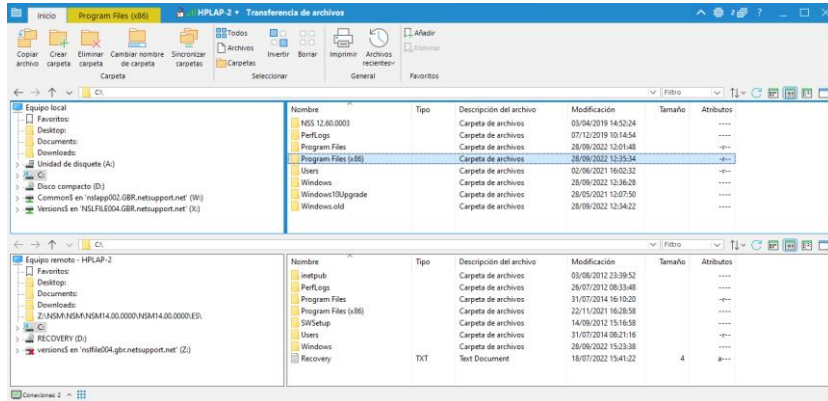


4. Busque y seleccione el archivo de reproducción correspondiente.
5. Haga clic en **Mostrar**.
6. Se abrirá la Ventana de reproducción en el equipo de Control y se iniciará la reproducción del Archivo de reproducción en los Clientes seleccionados.
7. Haga clic en  en la barra de título de la ventana de Reproducción para poner fin a la presentación.

Transferencia de archivos

La Ventana de Transferencia de Archivos

Cuando selecciona una operación de Transferencia de Archivos individual, se mostrará la ventana de Transferencia de Archivos. El modo más sencillo de transferir archivos es arrastrándolos de una ubicación a otra.



La ventana Transferencia de archivos está dividida en las siguientes secciones:

La barra de título

La barra de título muestra los Clientes con los que está trabajando esta ventana de Transferencia de archivos. Al hacer clic sobre el nombre del Cliente aparece el panel Gestión remota, y desde aquí puede ver los detalles del Cliente y utilizar varias funciones.

Como opción predeterminada, en la barra de título aparecen el nombre del Cliente, los indicadores de red inalámbrica y batería (si procede) y el estado de seguridad (indica si está o no habilitado el cifrado TLS). Se pueden personalizar los datos que aparecen y decidir si desea o no mostrar el nombre de usuario con sesión abierta, la dirección IP, el sistema operativo, el tipo de contenedor y la ubicación haciendo clic con el botón derecho sobre el nombre del Cliente.

Nota: Si se cambian aquí las opciones de presentación del Cliente, también cambiarán en la barra de acceso rápido, en la lista de Clientes conectados de la barra de estado, y al ampliar las miniaturas.

Están disponibles las siguientes opciones:



Mostrar y ocultar la cinta.



Acceder a los parámetros de Transferencia de archivos correspondientes a la configuración actual.



Indica cuántas ventanas hay abiertas. Desde aquí, se puede acceder al menú Ventana.



Ofrece acceso a la Ayuda en línea y a la información general de la Versión, Licencia, Asistencia Técnica y Compresión.

La cinta

La cinta proporciona acceso a todas las tareas y las herramientas cuando se trabaja con un archivo o carpeta seleccionados.

Las siguientes secciones están disponibles en la pestaña Inicio de la cinta:

- **Carpeta**
Proporciona acceso a las opciones para trabajar con carpetas, como copiar, borrar y cambiar el nombre. Para que las opciones estén disponibles, es necesario seleccionar antes una carpeta con la que trabajar.
- **Archivo**
Proporciona acceso a las opciones para trabajar con archivos individuales, como copiar, borrar y cambiar el nombre. Esta sección aparecerá únicamente cuando haya seleccionado un archivo con el que trabajar.
- **Seleccionar**
Permite seleccionar archivos o carpetas en la vista de Lista para transferirlos.
- **General**
Permite imprimir el contenido de una lista de archivos o carpetas seleccionados y acceder a una lista de archivos recientes para enviar al Cliente.
- **Favoritos**
Añadir o eliminar la carpeta seleccionada actualmente a la carpeta Favoritos en la vista de Estructura.

Al seleccionar un archivo o carpeta, aparecerá una nueva pestaña donde se pueden leer sus propiedades. Están disponibles las siguientes secciones:

- **Atributos**
Ver y establecer los atributos del archivo o carpeta seleccionados.
- **Información**
Proporciona un resumen del archivo o carpeta seleccionados.
- **Acciones**
Desde aquí se pueden realizar acciones como abrir, copiar, eliminar o cambiar el nombre.



El panel local

El panel local muestra una Visualización de Estructura de las carpetas del Control a la izquierda, y una Visualización de Lista de los contenidos de dichas carpetas a la derecha. Haga clic con el botón derecho en un elemento de una de las columnas de la visualización de lista y podrá seleccionar un conjunto de funciones contextuales.

El panel remoto

El panel remoto muestra una Visualización de Estructura de las carpetas del Cliente a la izquierda, y una Visualización de Lista de los contenidos de dichas carpetas a la derecha. Haga clic con el botón derecho en un elemento de una de las columnas de la visualización de lista y podrá seleccionar un conjunto de funciones contextuales.

Área de información de archivos

El área de información de archivos aparece en la parte superior del panel local y del panel remoto. Utilice las flechas para ir a la carpeta anterior, siguiente o principal en la vista de Estructura. Haga clic en  para seleccionar de entre una lista de carpetas seleccionadas anteriormente. Aparecerá la ruta de la carpeta actual, y se puede introducir un nombre de ruta para ir directamente a una carpeta concreta. Se puede filtrar, ordenar y elegir el formato de visualización del contenido en la vista de Lista. Para proporcionar más espacio al trabajar con archivos y carpetas, se puede maximizar el panel local o remoto haciendo clic en **Ventana** .

Barra de estado


La barra de estado indica el número de Clientes conectados. Se puede ver una lista de todos los Clientes conectados haciendo clic en **Conectados** (al hacer clic en un Cliente se abre su ventana de

transferencia de archivos correspondiente). Para elegir cómo aparece el Cliente en la lista, haga clic con el botón derecho.

Transferencia de archivos

NetSupport incluye una función sofisticada de transferencia de archivos que le permite transferir archivos a/desde una estación de trabajo de Control y Cliente.

Notas:

- Para aumentar el rendimiento, NetSupport Manager utiliza tecnología de transferencia de archivos Delta, lo que significa que sólo se transfieren las partes modificadas de un archivo que ya existen en el directorio de destino. Esta función puede resultar útil cuando se actualizan archivos de base de datos entre dos ubicaciones en las que el uso del ancho de banda o la disponibilidad constituyen un problema.
 - La función de transferencia de archivos se puede configurar haciendo clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título y seleccionando **Transferencia de archivos**.
 - Siempre que vea un cliente, puede arrastrar y colocar archivos desde el Explorador de Windows del control directamente en el escritorio del cliente.
-

Para transferir archivos entre un Control y un Cliente

1. Seleccione el Cliente deseado en la Visualización de Lista.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Inicio o Remoto, y haga clic en **Transferencia de archivos**.
O bien
Haga clic con el botón derecho en el icono de Cliente en la vista de lista y seleccione **Transferencia de archivos**.
O bien
Si está visualizando el Cliente, seleccione la pestaña Herramientas en la ventana Vista, y haga clic en el icono **Transferencia de archivos**.
3. Se abrirá la ventana de Transferencia de archivos para dicho Cliente.
4. En la vista de Estructura del panel local o remoto, seleccione la unidad o carpeta de destino en la que se deben copiar los elementos.

Nota: La ruta a las carpetas abiertas (ventanas del Explorador) en el escritorio del Cliente se muestra en la parte superior de la ventana Transferencia de archivos para facilitar una rápida selección. Esta función sólo es compatible con el sistema operativo Windows Vista y versiones superiores.

5. En la vista de Lista local o remota, seleccione los elementos por copiar. Para seleccionar todos los archivos, haga clic en el icono **Archivos** de la cinta. Para seleccionar todas las carpetas, haga clic en el icono **Carpetas**. Si desea transferir todos los archivos y todas las carpetas, haga clic en el icono **Todos**.

Nota: NetSupport Manager proporciona una lista de los archivos con los que ha trabajado recientemente el Control, que se puede enviar al Cliente. Haga clic en **Archivos recientes** (aparecen los últimos 20) y seleccione un archivo de la lista. El archivo se copiará en la carpeta actual del Cliente.

6. Haga clic en **Copiar archivo**.


Nota: Los elementos necesarios también se pueden 'arrastrar' desde la Vista de Control y 'soltar' en el carpeta correspondiente de la Vista de Cliente.

7. Se mostrará un cuadro de diálogo de confirmación; haga clic en **Sí**.
8. El diálogo de Progreso de copia aparecerá para indicar el progreso. Desde aquí puede elegir entre desestimar todos los mensajes de error e instrucciones de sobreescritura hasta que se complete la copia. Aparecerán en una ventana de resumen al final de la operación.

Nota: Para aumentar el rendimiento, NetSupport Manager utiliza tecnología de transferencia de archivos Delta, lo que significa que sólo se transfieren las partes modificadas de un archivo que ya existen en el carpeta de destino. Esta función puede resultar útil cuando se actualizan archivos de base de datos entre dos ubicaciones en las que el uso del ancho de banda o la disponibilidad constituyen un problema.

Para transferir archivos entre Clientes

1. Conéctese a cada Cliente y muestre la ventana de transferencia de archivos de cada uno.
2. Ordene las ventanas de transferencia de archivos para que pueda ver ambas ventanas y arrastre simplemente los archivos/carpetas desde un Cliente al otro.

Nota: Puede ver más archivos y carpetas de un Cliente haciendo clic en la **Ventana**  situada sobre el panel remoto.

Gestión de archivos y carpetas

Puede administrar fácilmente los archivos y carpetas con los que desee trabajar durante una operación de transferencia de archivos.

Para crear carpetas

1. Seleccione la vista de Estructura local o remota.
2. Seleccione la unidad o el carpeta donde está el carpeta que desea crear.
3. En la cinta, haga clic en el icono **Crear carpeta**.
4. Se mostrará el cuadro de diálogo Crear carpeta.
5. Escriba un nombre para el carpeta y haga clic en **Aceptar**.

Añadir una carpeta a Favoritos

Las carpetas a las que hay que acceder con frecuencia se pueden añadir a la carpeta Favoritos en la vista de Estructura.

1. Seleccione la carpeta deseada en el panel local o remoto.
2. Haga clic en el icono **Añadir** de la cinta.
3. La carpeta aparecerá en Favoritos en la vista de Estructura.

Para cambiar un nombre de un archivo

1. Seleccione la vista de Lista del panel local o remoto.
2. Seleccione el archivo al que se cambiará el nombre.
3. Haga clic en el icono **Cambiar nombre de archivo** de la cinta, o pulse **F2**.
4. Escriba el nuevo nombre del archivo.
5. Presione **Entrar**.

Cambiar los atributos de archivo

Puede haber momentos en los que desee cambiar los atributos de archivo, por ejemplo a sólo lectura.

1. Seleccione el archivo cuyos atributos desee ver o cambiar.
2. Haga clic en el icono **Propiedades** de la cinta.
O bien
Haga clic con el botón derecho y seleccione **Propiedades**.
O bien
En la cinta, seleccione la pestaña donde aparece el nombre del archivo y haga clic en **Modificar**.
3. Se mostrará el cuadro de diálogo Propiedades de Archivo.
4. Marque o desmarque los atributos que desee establecer.

Editar un archivo remoto

Puede editar un archivo situado en el equipo Cliente desde el equipo de Control, y enviar la versión actualizada al Cliente.

Nota: Se puede editar rápidamente un archivo con el editor de texto interno de NetSupport Manager haciendo clic con el botón derecho en el archivo deseado y seleccionando **Edición rápida**.

1. En el panel remoto, haga doble clic sobre el archivo deseado.
O bien
En el panel remoto, seleccione el archivo deseado. Haga clic en el icono **Abrir elemento** de la cinta para abrir el archivo con la aplicación predeterminada, o haga clic en la flecha desplegable para seleccionar una aplicación con la que abrirlo.

Nota: El icono **Abrir elemento** no está disponible con ciertos tipos de archivo, como los de extensión .exe, .cmd y .bat. Puede elegir una aplicación para abrirlos haciendo clic en el archivo con el botón derecho, seleccionando **Abrir con** y haciendo clic en **Elegir aplicación**.

2. Aparecerá un diálogo que le pedirá que confirme que desea cargar el archivo y abrirlo. Haga clic en **Abrir**.

Nota: Este diálogo no aparecerá con archivos de tipo .bmp, .png, .jpg, .gif, .txt ni .doc. Puede editar la lista de tipos de archivo seguros y añadirle otros tipos (aunque ya estén añadidos a la lista los tipos .exe, .cmd y .bat, aún se le preguntará antes de poder elegir una aplicación para abrirlos).

3. Efectúe los cambios correspondientes en el archivo, y guárdelo y ciérrelo.
4. Aparecerá un diálogo. Haga clic en **Sí** para enviar el archivo actualizado al Cliente. Puede cambiar el nombre del archivo introduciendo un nuevo nombre en el campo **Guardar como**. Si hace clic en **No**, el archivo no se copiará en el Cliente y se perderán los cambios que haya introducido.

Nota: Se le avisará de que el archivo ha cambiado mientras lo estaba editando. Puede elegir entre guardar una copia del archivo con un nombre distinto, sobrescribir el archivo remoto en el equipo Cliente, o cancelar y perder los cambios que haya efectuado.

Eliminar archivos y carpetas

Se pueden borrar archivos y carpetas tanto desde un equipo de Control como Cliente.

Para eliminar un archivo

1. Seleccione el archivo que desee eliminar.
2. En la cinta, haga clic en el icono **Eliminar archivo**.
3. Se mostrará un cuadro de diálogo de confirmación; haga clic en Sí.

Para eliminar una carpeta

1. Seleccione la carpeta que desee eliminar.
2. En la cinta, haga clic en el icono **Eliminar carpeta**.
3. Se mostrará el cuadro de diálogo Quitar carpeta.
4. Seleccione la casilla de verificación Incluir contenido.
5. Haga clic en Sí.

Notas:

- No puede eliminar más de una carpeta al mismo tiempo. Si tiene seleccionados varias carpetas en la Visualización de Lista cuando realice la operación de eliminación, sólo se borrará el último carpeta seleccionado.
 - Como opción predeterminada, todos los archivos eliminados en la ventana Local se enviarán a la Papelera de reciclaje. Esta opción puede modificarse en la configuración de Transferencia de archivos.
-

Imprimir lista de transferencia de archivos

La ventana de transferencia de archivos ofrece una opción para imprimir una lista de archivos desde el panel local o remoto. Esto puede ser útil si se requiere un registro de las operaciones de transferencia de archivos.

Puede imprimir un árbol completo de directorios o una lista de archivos o un área seleccionada.

Para imprimir un directorio o una lista de archivos

1. En el panel local o remoto, seleccione el árbol de directorios o la lista de archivos individuales que se vaya a imprimir.
2. En la cinta, haga clic en el icono **Imprimir**. Se mostrará el cuadro de diálogo Opciones de impresión.
3. Confirme si está imprimiendo un árbol de directorios o una lista de archivos, y si es la lista completa o un área seleccionada. También puede incluir el icono de aplicación correspondiente a cada archivo seleccionando la casilla Imprimir imágenes.
4. Haga clic en Aceptar para imprimir.

Sincronizar directorios

Puede sincronizar el contenido de las carpetas seleccionadas desde el Control y el Cliente. Cuando se sincronizan dos carpetas, si se actualiza algún archivo o se crea uno nuevo en cualquiera de las dos carpetas, se copiará automáticamente en la otra carpeta.

Para sincronizar directorios


1. En la vista de Estructura del panel local, seleccione la carpeta que desea sincronizar con el Cliente.
2. En la vista de Estructura del panel remoto, seleccione la carpeta que desea sincronizar con el Control.
3. En la cinta, haga clic en el icono **Sincronizar carpetas**.
4. Se mostrará el cuadro de diálogo Sincronizar directorios.
5. Compruebe las rutas visualizadas de los dos directorios seleccionados.
6. Si desea incluir subcarpetas, seleccione la opción **Incluir subcarpetas**.
7. Para sobrescribir automáticamente los archivos más nuevos, seleccionar **Sobrescribir todos**.
8. Seleccione Aceptar.
9. Se mostrará un cuadro de diálogo de confirmación; haga clic en Sí.
10. Se mostrará el cuadro de diálogo Progreso de sincronización de directorios.

11. Cuando haya terminado, el resultado se mostrará en el cuadro de diálogo Resultados de sincronización de directorios.
12. Lea los resultados y haga clic en Aceptar.

Organizar varias ventanas de transferencia de archivos

De igual forma que puede visualizar más de un Cliente al mismo tiempo, puede tener abiertas más de una ventana de transferencia de archivos al mismo tiempo. Estas ventanas de transferencia de archivos pueden organizarse fácilmente mediante el menú Ventana.

Para organizar varias ventanas de transferencia de archivos

1. Asegúrese de que la ventana de transferencia de archivos o la ventana de Control está abierta.
2. En la barra de título, hacer clic en **Menú Ventana**  y seleccionar **Mosaico - Ventanas de transferencia de archivos**.
3. Todas las ventanas de transferencia de archivos se organizarán para llenar proporcionalmente la pantalla de la estación de trabajo del Control.

Notas:

- Cuando se trabaje con más de una ventana de transferencia de archivos, consultar la barra de título de la ventana de transferencia de archivos para comprobar qué Cliente se está visualizando en una ventana concreta.
 - Puede utilizar la función de ventanas en Mosaico para organizar de forma similar todas las ventanas de visualización y de Control abiertas.
-

Aplicar un filtro en los archivos en la Visualización de Lista

Se puede aplicar un filtro al contenido de la vista de Lista local o remota, de modo que solo se muestren los nombres de archivos que cumplan ciertos criterios o cierto tipo de archivos. Para ello, utilice el campo **Filtro** de la zona de información de archivos (situada encima de las vistas de Lista de ambos paneles).


Los ajustes de filtro que se hayan aplicado a la vista de Lista local no afectarán a la visualización de la vista de Lista remota, y viceversa.

Para aplicar un filtro a los archivos en la Visualización de Lista

1. Haga clic en el campo Filtro que hay sobre el panel cuya vista de Lista desea filtrar.

2. Para filtrar por nombre de archivo, introduzca el término de búsqueda seguido de *.*. Por ejemplo, si desea ver todos los nombres de archivo que empiecen por las letras MKT, deberá escribir MKT*.* en el cuadro de texto Filtro.

O bien

Para filtrar por tipo de archivo, introduzca la extensión de archivo en el campo **Filtro** (escriba *. antes del tipo de extensión) o haga clic en  para seleccionar de entre una lista de tipos de archivo actuales.

3. Pulse la tecla Entrar para aplicar el filtro.

Para restablecer el filtro de los archivos en la Visualización de Lista

1. Haga clic en la equis del campo **Filtro**  que hay sobre el panel cuya vista de Lista desea restablecer.

Cambiar el formato de visualización en la ventana de Transferencia de archivos

El contenido de la vista de Lista del panel local y del panel remoto puede visualizarse en distintos formatos. También puede ordenar los contenidos de las Visualizaciones de Lista con el fin de poder desplazarse por éstos con más facilidad.

Existen tres tipos de visualización para mostrar los contenidos de la Visualización de Lista en una ventana de Transferencia de archivos.

Vista de iconos

Muestra los archivos y carpetas como iconos.

Detalles

Muestra los nombres de archivo y directorio, junto con detalles relacionados que se muestran en columnas adyacentes.

Nota: El orden de las columnas puede cambiarse arrastrando los encabezados de las columnas.

Vista de iconos pequeños

Muestra solamente los nombres de los archivos y carpetas.

Como opción predeterminada, la vista de Lista aparecerá en la vista Detalles. Puede cambiar la vista haciendo clic en el icono correspondiente en la información del archivo que aparece sobre el panel local o remoto.


Cambiar el orden en una ventana de Transferencia de archivos

Normalmente, los contenidos de las Visualizaciones de Lista en una ventana de Transferencia de archivos se pueden ordenar de la forma siguiente:

Ordenar	Descripción
Por nombre	Los contenidos se ordenarán alfanuméricamente por nombre de archivo.
Por tipo	Los contenidos se ordenarán alfanuméricamente por extensión de archivo. No se aplica a las unidades y los directorios en la Visualización de Lista.
Por descripción del archivo	El contenido será organizado según la descripción del archivo.
Por fecha modificada	Los contenidos se ordenarán según la fecha en la que se modificaron por última vez.
Por tamaño	Los contenidos se ordenarán según el tamaño del archivo. No se aplica a las unidades y los directorios en la Visualización de Lista.

Nota: También puede especificar si los contenidos se ordenarán de forma ascendente o descendente.

Para cambiar el orden

1. Seleccione el panel correspondiente (local o remoto).
2. Haga clic en **Ordenar**  y seleccione la opción correspondiente de la lista.

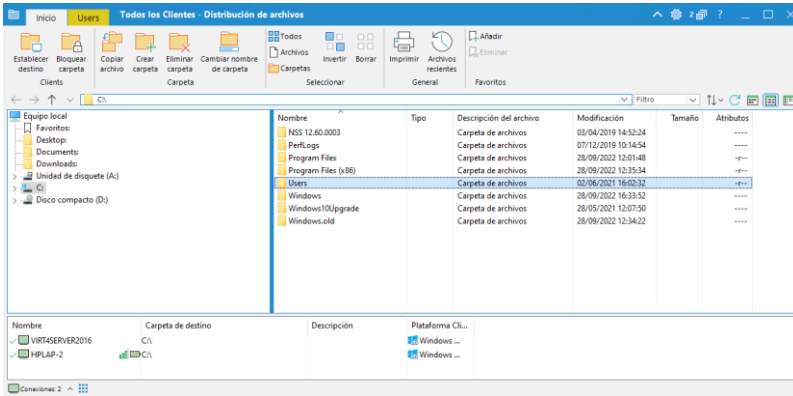
Notas:

- Cuando se muestre la Visualización de Lista con la opción Detalles, puede hacer clic en los encabezamientos de columnas, como Nombre y Descripción, para ordenar según el encabezamiento adecuado de columna. Al hacer clic una segunda vez en el encabezado de una columna se alternará el sentido de ordenación. El sentido de ordenación actual aparecerá indicado por una flecha pequeña situada en la parte superior del encabezado de la columna. Por ejemplo, una flecha hacia arriba indica que la Lista se ordena en sentido ascendente.
 - El orden de las columnas puede cambiarse arrastrando los encabezados de las columnas.
-

Distribución de archivos

La Ventana de Distribución de Archivos

La ventana de Distribución de Archivos se utiliza para distribuir archivos a varios Clientes simultáneamente.



La ventana Distribución de archivos está dividida en las siguientes secciones:

La barra de título

La barra de título muestra los Clientes con los que está trabajando esta ventana de Distribución de archivos concreta. Están disponibles las siguientes opciones:



Mostrar y ocultar la cinta.



Acceder a los parámetros correspondientes a la configuración actual.



Indica cuántas ventanas hay abiertas. Desde aquí, se puede acceder al menú Ventana.



Acceder a la ayuda en línea y al número de versión, y a los datos licencia y de asistencia técnica.

La cinta

La cinta proporciona acceso a todas las tareas y las herramientas cuando se trabaja con un archivo o carpeta seleccionados.

Las siguientes secciones están disponibles en la pestaña Inicio de la cinta:

- **Clientes**
Permite elegir una carpeta de destino en el Cliente seleccionado a la que se enviarán los archivos, y evitar así que las carpetas del Cliente se actualicen automáticamente cuando cambie la carpeta local.
- **Carpeta**
Proporciona acceso a las opciones para trabajar con carpetas, como copiar, borrar y cambiar el nombre. Para que las opciones estén disponibles, es necesario seleccionar antes una carpeta con la que trabajar.
- **Archivo**
Proporciona acceso a las opciones para trabajar con archivos individuales, como copiar, borrar y cambiar el nombre. Esta sección aparecerá únicamente cuando haya seleccionado un archivo con el que trabajar.
- **Seleccionar**
Permite seleccionar archivos o carpetas en la vista de Lista para transferirlos.
- **General**
Permite imprimir el contenido de una lista de archivos o carpetas seleccionados y acceder a una lista de archivos recientes para enviar al Clientes.
- **Favoritos**
Añadir o eliminar la carpeta seleccionada actualmente a la carpeta Favoritos en la vista de Estructura.

Al seleccionar un archivo o carpeta, aparecerá una nueva pestaña donde se pueden leer sus propiedades. Están disponibles las siguientes secciones:

- **Atributos**
Ver y establecer los atributos del archivo o carpeta seleccionados.
- **Información**
Proporciona un resumen del archivo o carpeta seleccionados.


- **Acciones**

Desde aquí se pueden realizar acciones como abrir, copiar, eliminar o cambiar el nombre.

El panel local

El panel local muestra una Visualización de Estructura de los carpetas del Control a la izquierda, y una Visualización de Lista de los contenidos de dichas carpetas a la derecha. Haga clic con el botón derecho en un elemento de una de las columnas de la visualización de lista y podrá seleccionar un conjunto de funciones contextuales.

Área de información de archivos

El área de información de archivos aparece en la parte superior del panel local. Utilice las flechas para ir a la carpeta anterior, siguiente o principal en la vista de Estructura. Haga clic en  para seleccionar de entre una lista de carpetas seleccionadas anteriormente. Aparecerá la ruta de la carpeta actual, y se puede introducir un nombre de ruta para ir directamente a una carpeta concreta. Se puede filtrar, ordenar y elegir el formato de visualización del contenido en la vista de Lista.

El panel remoto

El panel remoto muestra los Clientes a los que se distribuirá los archivos.

Barra de estado

La barra de estado indica el número de Clientes conectados. Se puede ver una lista de todos los Clientes conectados haciendo clic en **Conectados**. Para elegir cómo aparece el Cliente en la lista, haga clic con el botón derecho.

Puede distribuir archivos a:

- Todos los Clientes conectados;
- Clientes seleccionados;
- Un grupo predefinido de Clientes;

Nota Para mejorar el rendimiento a la hora de distribuir archivos, la función de Distribución de archivos de transmisión de NetSupport Manager está habilitada de forma predeterminada. El resultado es que los archivos se envían a todos los equipos de forma simultánea, lo que mejora la velocidad de transferencia. Si se desactiva esta función, los archivos se envían a los equipos Cliente uno por uno.

Además de reducir el tráfico global de red generado por NetSupport, esta función generará paquetes adicionales de transmisión en su red. Se recomienda que consulte con su administrador de red antes de usar esta función.

Se puede utilizar la multidifusión para enviar la Distribución de archivos a los Clientes. La transmisión solo se puede enviar a máquinas incluidas en la dirección IP multidifusión especificada.

Distribuir archivos a un número seleccionado de Clientes

1. Seleccione el Grupo de Cliente a los que desee distribuir los archivos en la carpeta **Todos equipos** en la visualización de estructura.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Grupo y haga clic en **Distribución de archivos**.
3. Se mostrará la ventana de Distribución de archivos.
4. En la vista de Estructura, seleccione el artículo o artículos que desee copiar en los Clientes.
5. La ubicación en donde se copiarán los archivos/carpetas en las estaciones de trabajo de Cliente se denomina carpeta de destino. A menos que se especifique lo contrario, el carpeta de destino en el Cliente será el mismo que el destino de los elementos en la estación de trabajo del Control. Si el Cliente no tiene el mismo carpeta, los elementos se copiarán en la unidad C de forma predeterminada y las carpetas se crearán automáticamente.
O bien

Praara configurar un carpeta de destino específico en la estación de tbajo del Cliente, haga clic con el botón derecho en el icono de Cliente en el Panel remoto y seleccione **Configurar destino**. Especifique un destino y haga clic en **Aceptar**.

Nota: Para determinar la carpeta de destino correspondiente a todos los Clientes del grupo, haga clic en el icono **Establecer destino** de la cinta. Puede bloquear la carpeta de destino en el Cliente haciendo clic en **Bloquear carpeta**.

6. Haga clic en **Copiar archivo**.

Distribuir archivos a un Grupo específico de Clientes

1. Abra la carpeta **Todos equipos, Examinar** o la carpeta **Activa** en la visualización de estructura.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Herramientas y haga clic en **Distribución de archivos**.
3. Se mostrará la ventana de Distribución de archivos.
4. En el panel remoto, indique los Clientes en cuyos equipos desea copiar archivos, asegurándose de que haya una "V" verde junto al nombre del Cliente (haga clic en la "V" para eliminar este Cliente de la distribución de archivos).
5. En la vista de Estructura, seleccione el artículo o artículos que desee copiar en los Clientes.
6. La ubicación en donde se copiarán los archivos/carpetas en las estaciones de trabajo de Cliente se denomina carpeta de destino. A menos que se especifique lo contrario, el carpeta de destino en el Cliente será el mismo que el destino de los elementos en la estación de trabajo del Control. Si el Cliente no tiene el mismo carpeta, los elementos se copiarán en la unidad C de forma predeterminada y las carpetas se crearán automáticamente.

O bien

Para configurar un carpeta de destino específico en la estación de trabajo del Cliente, haga clic con el botón derecho en el icono de Cliente en el Panel remoto y seleccione **Configurar destino**. Especifique un destino y haga clic en **Aceptar**.

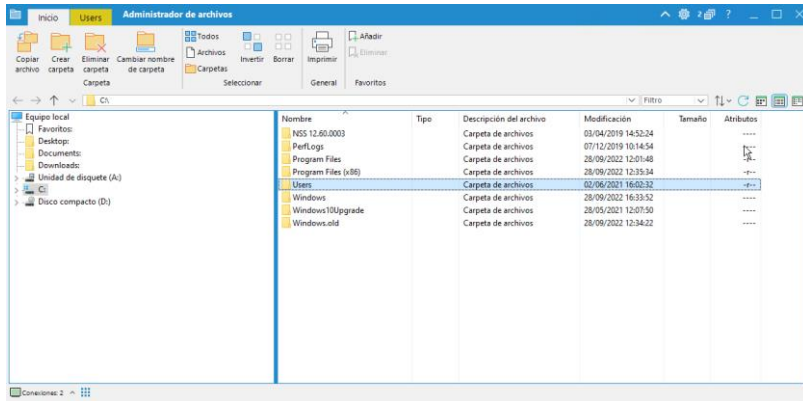
Nota: Para determinar la carpeta de destino correspondiente a todos los Clientes del grupo, haga clic en el icono **Establecer destino** de la cinta. Puede bloquear la carpeta de destino en el Cliente haciendo clic en **Bloquear carpeta**.

7. Haga clic en **Copiar archivo**.

Administrador de archivos

La Ventana Administrador de Archivos

El funcionamiento del Administrador de Archivos es similar al de Mircosoft Explorer, aunque en vez de tener que salir del programa NetSupport, lo puede utilizar desde aquí.



La ventana Administrador de Archivos está dividida en cuatro La ventana Administrador de archivos está dividida en las siguientes secciones:

La barra de título

La barra de título le indica que está en la ventana del Administrador de archivos. Están disponibles las siguientes opciones:



Mostrar y ocultar la cinta.



Acceder a los parámetros correspondientes a la configuración actual.



Indica cuántas ventanas hay abiertas. Desde aquí, se puede acceder al menú Ventana.



Acceder a la ayuda en línea y al número de versión, y a los datos licencia y de asistencia técnica.

La cinta

La cinta proporciona acceso a todas las tareas y las herramientas cuando se trabaja con un archivo o carpeta seleccionados.

Las siguientes secciones están disponibles en la pestaña Inicio de la cinta:

- **Carpeta**
Proporciona acceso a las opciones para trabajar con carpetas, como copiar, borrar y cambiar el nombre. Para que las opciones estén disponibles, es necesario seleccionar antes una carpeta con la que trabajar.
- **Archivo**
Proporciona acceso a las opciones para trabajar con archivos individuales, como copiar, borrar y cambiar el nombre. Esta sección aparecerá únicamente cuando haya seleccionado un archivo con el que trabajar.
- **Seleccionar**
Permite seleccionar archivos o carpetas en la vista de Lista.
- **General**
Permite imprimir el contenido de una lista de archivos o carpetas seleccionados y acceder a una lista de archivos recientes para enviar al Cliente.
- **Favoritos**
Añadir o eliminar la carpeta seleccionada actualmente a la carpeta Favoritos en la vista de Estructura.


Al seleccionar un archivo o carpeta, aparecerá una nueva pestaña donde se pueden leer sus propiedades. Están disponibles las siguientes secciones:

- **Atributos**
Ver y establecer los atributos del archivo o carpeta seleccionados.
- **Información**
Proporciona un resumen del archivo o carpeta seleccionados.
- **Acciones**
Desde aquí se pueden realizar acciones como abrir, copiar, eliminar o cambiar el nombre.

El panel local

El panel local muestra una Visualización de Estructura de las carpetas del Control a la izquierda, y una Visualización de Lista de los contenidos de dichas carpetas a la derecha. Haga clic con el botón derecho en un elemento de una de las columnas de la visualización de lista y podrá seleccionar un conjunto de funciones contextuales.

Área de información de archivos

El área de información de archivos aparece en la parte superior del panel local. Utilice las flechas para ir a la carpeta anterior, siguiente o principal en la vista de Estructura. Haga clic en  para seleccionar de entre una lista de carpetas seleccionadas anteriormente. Aparecerá la ruta de la carpeta actual, y se puede introducir un nombre de ruta para ir directamente a una carpeta concreta. Se puede filtrar, ordenar y elegir el formato de visualización del contenido en la vista de Lista.

Barra de estado

La barra de estado indica el número de Clientes conectados. Se puede ver una lista de todos los Clientes conectados haciendo clic en **Conectados** (al hacer clic en un Cliente se abre su ventana de transferencia de archivos correspondiente). Para elegir cómo aparece el Cliente en la lista, haga clic con el botón derecho.

Gestionar archivos en la estación de trabajo de Control

Puede gestionar los archivos en una estación de trabajo de Control por medio de la ventana Administrador de archivos. Esta ventana es similar a la ventana Transferencia de archivos, aunque sólo muestra los contenidos de la estación de trabajo del Control.

Para mostrar la ventana del Administrador de archivos, seleccione la pestaña Herramientas en la cinta y haga clic en **Administrador de archivos**.

La Visualización de Estructura

- Para seleccionar una unidad o carpeta en la Visualización de Estructura, simplemente haga clic en la unidad o directorio. Se mostrarán los contenidos del elemento seleccionado en la Visualización de Lista (a la derecha).
- Si la unidad o carpeta seleccionadas contiene subcarpetas que no se muestran, el siguiente icono > aparecerá a la izquierda del elemento.
- Para ampliar los contenidos de una unidad o carpeta a fin de mostrar los subcarpetas en la Visualización de Estructura, haga doble clic en la unidad o carpeta o haga clic en el símbolo de cruz > mostrado a la izquierda.

La Visualización de Lista

- Para seleccionar un elemento en la Visualización de Estructura, simplemente haga clic en éste.
- Para seleccionar varios elementos en la Visualización de Lista:
 - Si los elementos son adyacentes, seleccione el primer elemento, mantenga pulsada la tecla Mayús y seleccione el último elemento.
 - Si los elementos no son adyacentes, seleccione el primer elemento, mantenga pulsada la tecla Ctrl y seleccione los otros elementos.
 - Si se necesitan todos los archivos y/o carpetas, haga clic en **Todos** en la cinta. Para seleccionar todos los archivos, haga clic en **Archivos**, y para seleccionar todas las carpetas, haga clic en **Carpetas**.
- Cuando se ha seleccionado un archivo o carpeta, los iconos de la cinta se vuelven activos, permitiéndole realizar acciones como abrir, copiar, eliminar o cambiar el nombre. También aparecerá una nueva pestaña en la cinta que mostrará sus propiedades, y desde ahí puede ver y editar los atributos y trabajar con el archivo o carpeta.

Conversar con un Cliente

NetSupport le permite conversar con cualquier Clientes conectado de forma simultánea a través de una ventana de texto deslizante.

Para conversar con Clientes

1. Seleccione el Cliente con el que desee conversar en la Visualización de Lista. Si no se selecciona un icono de Cliente, se incluirán todos los Clientes conectados.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto, y haga clic en **Chat**.
O bien
Haga clic en un Cliente y seleccione **Conversar**.
O bien
Si desea abrir un chat con un grupo de Clientes, seleccione el grupo deseado en la vista de Estructura y haga clic en **Chat** en la pestaña Grupo de la cinta, o con el botón derecho en el grupo y seleccione **Chat**.
3. Se mostrará el cuadro de diálogo Propiedades de conversación.

Crear debate

Tema:

Opciones

- ☐ Los miembros pueden declinar participar
- ☐ Los miembros no pueden abandonar la conversación
- ☐ Ventana de conversación siempre visible

Miembros

Nombre	Descripción
✓ HPLAP-2	
✓ VIRT4SERVER2016	

Aceptar Cancelar Ayuda

Tema

En caso necesario, escriba un título o una descripción del tema sobre el que se hablará en la sesión de conversación. Este título se mostrará en la barra de título de la ventana de conversación que se muestra en los equipos de Client. Si se deja en blanco, se mostrará el nombre del Control.

Opciones

Los miembros pueden rechazar participar

Si se selecciona, se mostrará un mensaje en el equipo del Cliente, invitándole a participar en la sesión de conversación. Podrá elegir entre Participar o Declinar.

Los miembros no pueden abandonar la conversación

Si se selecciona, se eliminará la opción de que los Clientes puedan abandonar la sesión de conversación.

Ventana de conversación siempre visible

Si se selecciona, la ventana de conversación permanecerá en el escritorio del Cliente durante la sesión de conversación. Los miembros no podrán minimizar la ventana.

Miembros

Para excluir un Cliente de la sesión de chat, quite la marca verde que hay junto al nombre del Cliente.

Confirme qué Clientes desea incluir en la sesión de chat (puede excluir un Cliente haciendo clic en la "V" verde de al lado del nombre del Cliente), y seleccionar las propiedades adicionales que desee aplicar. Haga clic en **Aceptar** para iniciar la sesión de conversación.

4. La ventana de conversación se mostrará en las estaciones de trabajo de Control y Cliente.

La ventana de conversación

Esta ventana se muestra en cada equipo de miembro participante y muestra el progreso de la sesión de conversación.

Los Clientes pueden abandonar la sesión, a menos que se desactive la opción en el cuadro de diálogo Propiedades de conversación.

Las siguientes opciones están disponibles en la ventana de conversación:

Menú Conversar

Las siguientes opciones están disponibles en el menú Conversar.

El contenido de una sesión de conversación se puede almacenar para consultarla posteriormente. Seleccione Guardar para crear a archivo que contenga el texto o Copiar para copiar el contenido de la conversación en otra aplicación o archivo.

Si los miembros de conversación no responden, puede enviar un pitido a cada estación de trabajo seleccionando **Enviar pitido** (el Cliente también puede hacer esto desde su ventana de conversación).

Puede configurar las estaciones de trabajo de Cliente y Control para que reproduzcan el pitido a través de su altavoz interno del PC (la opción predeterminada) o a través de la tarjeta de sonido instalada hasta los altavoces conectados al PC. Seleccione Configuración de Cliente – Ajustes de Cliente o Configuración del Control - Ajustes.

Menú Ventana

Únicamente la ventana de conversación del Control tendrá un menú desplegable. Este menú permite alternar entre pantallas abiertas o distribuirlas en mosaico.

Progreso de conversación

La parte principal de la ventana de conversación se utiliza para registrar el progreso de una sesión de conversación. Incluirá información de los miembros que están participando o han abandonado la conversación, así como mensajes que se han enviado por cada miembro.

Mensaje

Aquí puede escribir sus comentarios. Escriba el mensaje y haga clic en Entrar o **Enviar**.

Autoenviar

Cada mensaje está limitado a 128 caracteres. Seleccione esta casilla para enviar automáticamente el mensaje cuando se alcance el límite.

Cerrar

Finaliza la sesión de conversación.

Miembros

Aquí se muestran los miembros actualmente incluidos en la sesión de conversación. El Control puede agregar o eliminar los Clientes de la sesión de conversación. A menos que se desactive la opción, Los Clientes pueden abandonar la sesión voluntariamente.

Invitar

El cuadro de diálogo Propiedades de conversación se utiliza inicialmente para seleccionar los Clientes que se incluirán/excluirán de la sesión de conversación. Para incluir Clientes cuando se está realizando la sesión de conversación, haga clic en Invitar. Se mostrará el cuadro de diálogo Agregar miembros; seleccione los Clientes necesarios y haga clic en Agregar. Puede enviar una copia de la sesión de conversación a los nuevos miembros seleccionando la casilla **Enviar historial de debate**.

Nota: Los Clientes que hayan sido eliminados o hayan decidido abandonar la sesión de conversación pueden ser invitados de nuevo.

Expulsar

Para eliminar Clientes de la sesión de conversación, seleccione el Cliente en la lista de miembros y haga clic en Expulsar. Los Clientes expulsados pueden ser invitados de nuevo a la sesión.

Nota: Los Clientes también pueden iniciar una sesión de conversación abriendo la ventana principal del Cliente y seleccionando **Conversar**.


Desactivar sesiones de conversación

La función Conversar se puede desactivar en una Configuración de Cliente, evitando así que el Cliente o el Control inicie una sesión de Conversación.

Desactivar Sesiones de conversación iniciadas por el Control

1. En la estación de trabajo de Cliente correspondiente, seleccione **Configurador de NetSupport** en el Grupo de Programas de NetSupport. Se mostrará el Configurador de Cliente de NetSupport.
2. Seleccione **Avanzado** y elija el perfil por modificar.
3. Seleccione **Seguridad - Privilegios de acceso**.
4. Seleccione la opción **Desactivar conversar**.
5. Haga clic en **Aceptar**.
6. Guarde el Perfil y reinicie el Cliente.

Si el Control intenta abrir una session de conversación, se les notificará que no tienen derechos de acceso para realizar la tarea en el Cliente.

Nota: Para evitar que el Control converse con **todos** los Clientes, desactive la función en la Configuración de Control. Haga clic en el icono **Perfiles**  de la barra de título, seleccione la configuración deseada y seleccione **Configuración**. En el diálogo Ajustes de configuración, seleccione **Interfaz de control - Funciones** y marque la opción **Inhabilitar chat**.

Desactivar Sesiones de conversación iniciadas por el Cliente

1. En la estación de trabajo del Cliente correspondiente, seleccione **Configurador de NetSupport** del Grupo de Programas de NetSupport. Se mostrará el Configurador de Cliente de NetSupport.
2. Seleccione **Avanzado** y elija el perfil por modificar.
3. Seleccione **Interfaz de cliente - Configuración de cliente**.
4. Seleccione la opción **Desactivar conversar**.
5. Haga clic en **Aceptar**.
6. Guarde el Perfil y reinicie el Cliente.


La opción Conversar no estará disponible en el Cliente.

Enviar un mensaje

Con NetSupport, puede enviar un mensaje a un Cliente individual, un Grupo de Clientes o todos los Clientes en la red.

Envío de un mensaje

1. Seleccione el Cliente deseado en la vista de lista.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto y haga clic en **Enviar mensaje**.
O bien
Seleccione la pestaña de la cinta donde aparece el nombre del Cliente y haga clic en **Enviar mensaje**.
O bien
Haga clic con el botón derecho y seleccione **Mensaje**.
3. Se mostrará el cuadro de diálogo Mensaje. Seleccione si desea enviar el mensaje a todos los Clientes disponibles, Todos los Clientes conectados o sólo el Cliente actualmente seleccionado. Escriba el mensaje y decida si quiere mostrarlo en los PCs de Cliente durante un tiempo especificado.
4. Haga clic en **Enviar**.

El mensaje se mostrará en un cuadro de diálogo en las pantallas de Cliente, y permanecerá allí hasta que el usuario cierre el cuadro de diálogo o se exceda el límite de tiempo especificado. Además del propio mensaje, se puede incluir un Título personalizado. Haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título y seleccione **General**.


Trabajar con solicitudes de ayuda

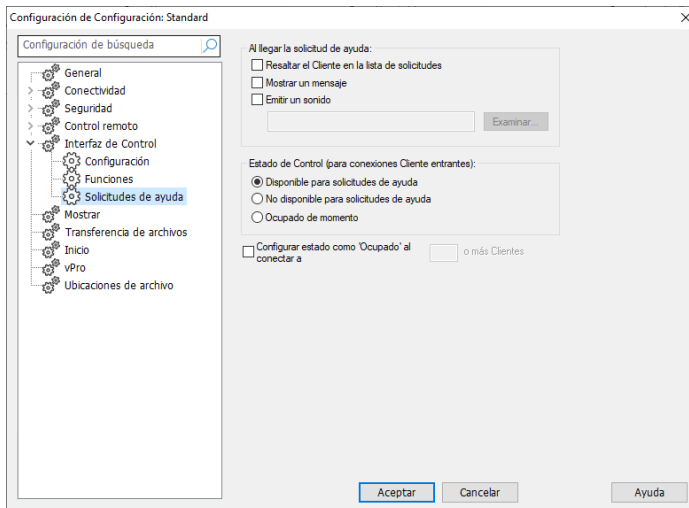
NetSupport Manager permite que un usuario en una estación de trabajo de Cliente solicite ayuda a una estación de trabajo de Control.

Si la vista Lista del Control está en modo Detalles y personalizada para mostrar mensajes de ayuda, los mensajes de solicitud de ayuda del Cliente aparecerán inmediatamente en la vista Lista. También se resaltará la carpeta de **Solicitud de ayuda** en la Vista en árbol.

Además, NetSupport Manager le permite configurar los ajustes de advertencia de solicitud de ayuda del Control y la disponibilidad.

Para realizar los ajustes de advertencia de solicitud de ayuda del Control.

1. Haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título.
2. Seleccione **Interfaz de control - Solicitudes de ayuda**.
3. En el apartado "Cuando llega una solicitud de ayuda", hay tres advertencias adicionales que el Control puede decidir recibir cuando un cliente envía una solicitud de ayuda:
 - Tener el Cliente en la Visualización de Lista;
 - Mostrar un mensaje independiente de solicitud de ayuda en la pantalla del Control;
 - Reproducir un sonido cuando llegue un mensaje de solicitud de ayuda.



Para ajustar la disponibilidad de solicitud de ayuda del Control

Un Control también puede estar en uno de estos estados para recibir solicitudes de ayuda de Clientes, configurando lo siguiente.

1. Haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual** en la barra de título.
2. Seleccione **Interfaz de control - Solicitudes de ayuda**.
3. En la sección "Estado del Control", un Control puede elegir entre estos tres ajustes:
 - Disponible para Ayuda solicitada
 - No disponible para Ayuda solicitada
 - Ocupado de momento (asegúrese de que especifica el número de Clientes a los que desea conectarse para que tenga efecto esta opción).

Nota: Cuando realice una búsqueda de Clientes, los Controles podrán buscar sólo los Clientes que hayan solicitado ayuda.

Cómo borrar una solicitud de ayuda


Una vez se haya atendido una solicitud de ayuda se la puede borrar. Un cliente puede borrar también solicitudes de ayuda anteriores desde el diálogo Solicitar ayuda.

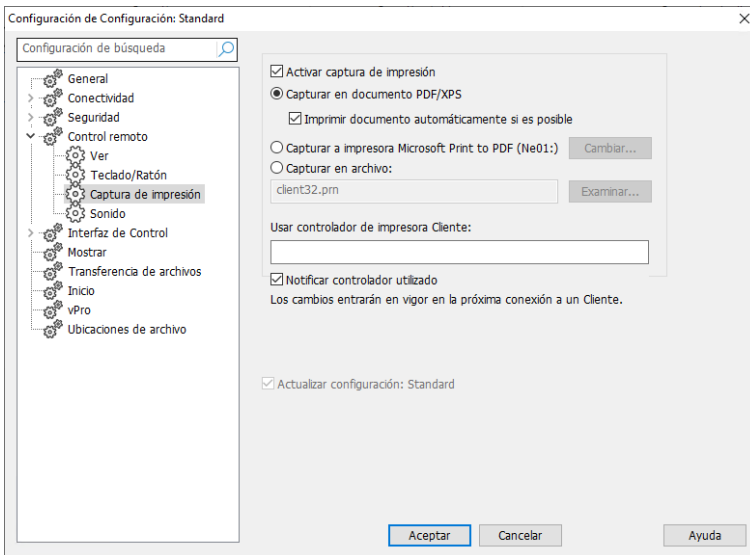
1. En la vista de estructura, seleccione la carpeta de **Solicitudes de ayuda**.
2. Haga clic con el botón derecho sobre la solicitud del Cliente deseada y seleccione **Despejar ayuda**.

Capturara la salida de impresora del Cliente

La opción Captura de impresión redirige la salida de impresora desde una impresora local situada en el Cliente a una impresora o un archivo situado en el Control. Puede utilizar esta opción cuando ejecute una aplicación en un Cliente pero desee redirigir cualquier salida de impresión a su impresora local.

Para redirigir una salida de impresión del Cliente

1. Haga clic en el icono **Perfiles**  de la barra de título.
2. Seleccione la Configuración adecuada.
3. Haga clic en **Configuración**.
4. Seleccionar **Control Remoto – Captura de impresión**.



5. Seleccione la casilla **Activar Captura de Impresión**.
6. Seleccione una impresora para redirigir la salida del Cliente.
O bien
Seleccione un archivo para capturar el archivo de impresión.
7. Cuando se conecte a un Cliente, se mostrará un cuadro de diálogo que le informará sobre el controlador de impresora que se ha utilizado.

Notas:

- Además de activar esta opción en el Control, debe asegurarse de que la opción Captura de impresión está habilitada en la Configuración de Clientes. Los privilegios están activados de forma predeterminada.
 - La salida de impresión en los programas Windows se captura únicamente desde el puerto en el que está conectada la impresora predeterminada. Tenga en cuenta que el Cliente puede cambiar esto cuando la Captura de impresión está activada, según se ha descrito anteriormente.
 - El Cliente Windows NT captura la salida de impresión de los programas DOS desde el puerto en el que está conectada la impresora predeterminada.
-

Portapapeles remoto

Durante una sesión de visualización, puede copiar el contenido del portapapeles entre los equipos de Control y Cliente.

La sección Portapapeles de la pestaña Inicio de la cinta de la ventana de Vista proporciona las siguientes opciones:

Enviar

Esta opción se utiliza cuando se copia desde el Control a un Cliente y se utiliza la opción de menú {Edición}{Cortar/Copiar}

Recuperar

Esta opción se utiliza cuando se copia desde el Cliente a un Control y se utiliza la opción de menú {Edición}{Cortar/Copiar}

Portapapeles automático

Si está esta opción está activada, ofrece el método más rápido para copiar los datos. Utilice las teclas directas (Ctrl+C & Ctrl+V) para copiar automáticamente a y desde el portapapeles y en equipos de Control y Cliente.

Enviar el contenido del portapapeles desde una estación de trabajo de Control a una de Cliente

1. Visualice el Cliente correspondiente.
2. Abra las aplicaciones correspondientes en las estaciones de trabajo de Cliente y de Control.
3. Seleccione y copie los datos necesarios desde la aplicación en el Control.

Si está activada la opción **Portapapeles automático**, al utilizar Ctrl+C se copiarán los datos directamente en el portapapeles.

O bien

Si ha utilizado {Editar}{Cortar/Copiar}, vuelva a la ventana de vista del Cliente y haga clic en el icono **Enviar** de la cinta.

4. Para copiar los datos en la aplicación del Cliente, seleccione {Edición} del menú desplegable de la aplicación de Cliente y seleccione Pegar.

O bien

Utilice las teclas directas (Ctrl+V) para pegar los datos.

Enviar el contenido del portapapeles desde una estación de trabajo de Cliente a una de Control

1. Visualice el Cliente correspondiente.
2. Abra las aplicaciones correspondientes en las estaciones de trabajo de Cliente y de Control.

3. Copie los datos correspondientes de la aplicación en el Cliente como se ha descrito anteriormente, pero si utiliza las opciones del menú en vez de las teclas de acceso directo, haga clic en el icono **Recuperar** de la cinta.
4. Vuelva a la aplicación del Control y pegue los datos con las opciones de menú correspondientes o con las teclas directas (Ctrl+V).

Integración con Explorer

NetSupport Manager se integra directamente con el Explorador de Windows, y le permite ejecutar funciones principales directamente desde su sistema sin tener que iniciar primero el Control de NetSupport.

Al seleccionar un icono de PC de las ubicaciones/zonas de red, puede establecer una sesión remota y ejecutar varias tareas comunes.

Notas:

- La funcionalidad sólo está disponible si está instalado el componente Control de NetSupport.
 - Sólo se establecerá una sesión de Control remoto si la máquina de destino está ejecutando un Cliente de NetSupport y el Nombre del Cliente está configurado al Nombre del equipo predeterminado.
-

Para usar la funcionalidad de NetSupport desde el Explorador

1. Abra el Explorador desde su escritorio y desplácese por las ubicaciones/zonas de red para buscar la lista de PCs disponibles.
2. Haga clic con el botón derecho en el PC deseado.
3. Seleccione la función correspondiente de NetSupport:


Control Remoto Para ver la pantalla del Cliente seleccionado.

Conversar Para abrir una sesión de Conversación con el Cliente seleccionado.

Inventario Para recuperar un inventario completo de Hardware/Software del PC seleccionado.

Para desactivar la funcionalidad de NetSupport

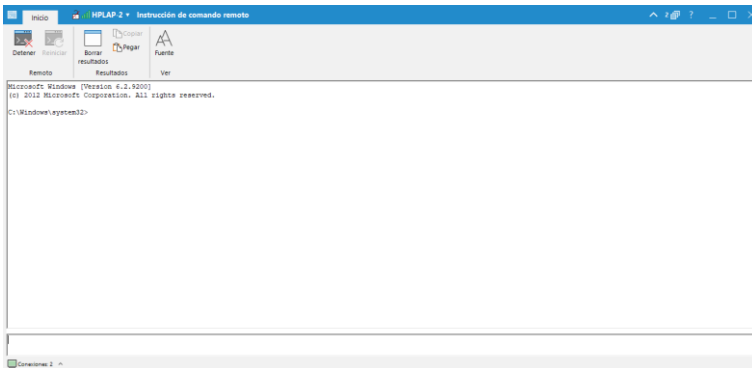
Si es necesario, se puede desactivar la funcionalidad del Explorador de NetSupport en el Configurador de Control.

1. Haga clic en el icono **Perfiles**  de la barra de título.
2. Seleccione el Perfil de Control donde se aplicarán los cambios.
3. Seleccione **Configuración**.
4. En el diálogo Ajustes de configuración, seleccione **Interfaz de control – Configuración**.
5. Seleccione la casilla **Desactivar Extensión de Shell**.

Ventana de instrucción de comando remoto

Cuando se ejecuta la ventana de instrucción de comando, un Control puede ejecutar remotamente instrucciones de línea de comandos en el Cliente conectado.

1. Conéctese con los Cliente deseados.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Inicio o Remoto, y haga clic en **Comando remoto**.
O bien
Haga clic con el botón derecho del ratón en el icono de Cliente y seleccione **Instrucción de comando remoto**.
O bien
En la cinta, seleccione la pestaña donde aparece el nombre del Cliente y haga clic en **Comando remoto**.
3. Se mostrará la ventana de instrucción de comando remoto.



La ventana está dividida en las siguientes secciones:

La barra de título

La barra de título indica el nombre del Cliente que tiene abierta la ventana de Instrucción de comando remoto. Al hacer clic sobre el nombre del Cliente aparece el panel Gestión remota, y desde aquí puede ver los detalles del Cliente y utilizar varias funciones.

Como opción predeterminada, en la barra de título aparecen el nombre del Cliente, los indicadores de red inalámbrica y batería (si procede) y el estado de seguridad (indica si está o no habilitado el cifrado TLS). Se pueden personalizar los datos que aparecen y decidir si desea o no mostrar el nombre de usuario con sesión abierta, la dirección IP, el sistema operativo, el tipo de contenedor y la ubicación haciendo clic con el botón derecho sobre el nombre del Cliente.

Nota: Si se cambian aquí las opciones de presentación del Cliente, también cambiarán en la barra de acceso rápido, en la lista de Clientes conectados de la barra de estado, y al ampliar las miniaturas.

Están disponibles las siguientes opciones:



Mostrar y ocultar la cinta.



Indica cuántas ventanas hay abiertas. Desde aquí, se puede acceder al menú Ventana.



Acceder a la ayuda en línea y al número de versión, y a los datos licencia y de asistencia técnica.

La cinta

La cinta ofrece una serie de herramientas que le permiten, por ejemplo, vaciar la ventana de resultados y cambiar el tipo de letra.

Panel de resultados

Muestra los resultados del comando que se ha ejecutado en el Cliente.

Panel de entrada

Aquí es donde se introducen los comandos que se deben ejecutar en el Cliente. Puede modificarse el tamaño si es necesario. El Control almacena cada comando mientras la ventana está abierta, lo que le permite recuperar las instrucciones anteriores que desee ejecutar de nuevo. Desplácese por las líneas con las teclas arriba y abajo, y pulse Enter cuando se muestre el comando necesario, o bien pulse F7 para mostrar todos los comandos en una ventana. Haga clic en el comando necesario y pulse Enter.

Se almacenan un máximo de 50 comandos. Pulse F8 para borrar el historial. Cuando se cierre el Control, se cerrará automáticamente la ventana de Comando remoto.

Barra de estado

La barra de estado indica el número de Clientes conectados. Se puede ver una lista de todos los Clientes conectados haciendo clic en **Conectados** (al hacer clic en un Cliente se abre su ventana de Instrucción de comando remoto correspondiente). Para elegir cómo aparece el Cliente en la lista, haga clic con el botón derecho.

PowerShell

Se puede abrir una ventana de PowerShell, lo que permite a un Control ejecutar comandos de PowerShell en los Clientes.

Nota: PowerShell no es compatible con clientes que tengan una versión de NetSupport Manager anterior a la 12.50.

1. Conéctese con los Clientes deseados.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Inicio o Remoto y haga clic en **PowerShell**.

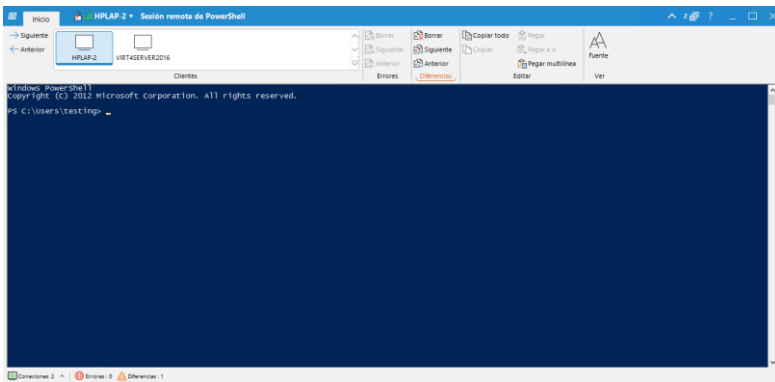
O bien

Si desea abrir una sesión de PowerShell en un Cliente concreto, haga clic con el botón derecho y seleccione **PowerShell**, o seleccione la pestaña de la cinta donde aparece el nombre del Cliente y haga clic en **PowerShell**.

O bien

Si desea abrir una sesión de PowerShell en un grupo de Clientes, seleccione el grupo deseado en la vista de Estructura y haga clic en **PowerShell** en la pestaña Grupo de la cinta, o con el botón derecho en el grupo y seleccione **PowerShell**.

3. Aparecerá la ventana de PowerShell.



La ventana está dividida en las siguientes secciones:

La barra de título

La barra de título muestra el nombre del Cliente correspondiente a la ventana de PowerShell abierta (o el cliente seccionado actualmente si la sesión de PowerShell es para varios clientes). Al hacer clic sobre el nombre del Cliente aparece el panel Gestión remota, y desde aquí puede ver los detalles del Cliente y utilizar varias funciones.

Como opción predeterminada, en la barra de título aparecen el nombre del Cliente, los indicadores de red inalámbrica y batería (si procede) y el estado de seguridad (indica si está o no habilitado el cifrado TLS). Se pueden personalizar los datos que aparecen y decidir si desea o no mostrar el nombre de usuario con sesión abierta, la dirección IP, el sistema operativo, el tipo de contenedor y la ubicación haciendo clic con el botón derecho sobre el nombre del Cliente.

Nota: Si se cambian aquí las opciones de presentación del Cliente, también cambiarán en la barra de acceso rápido, en la lista de Clientes conectados de la barra de estado, y al ampliar las miniaturas.

Están disponibles las siguientes opciones:



Mostrar y ocultar la cinta.



Indica cuántas ventanas hay abiertas. Desde aquí, se puede acceder al menú Ventana.



Acceder a la ayuda en línea y al número de versión, y a los datos licencia y de asistencia técnica.

La cinta

La cinta ofrece una serie de herramientas que le permiten, por ejemplo, cambiar el tipo de letra. Si la sesión de PowerShell se abre en varios Clientes, estos aparecerán indicados en el panel Clientes, para que pueda acceder fácilmente a la sesión del Cliente deseado.

Cuando se abre una sesión de PowerShell en varios Clientes, si se produce un error en alguna sesión o hay diferencias entre las sesiones, se le notificará de ello en las secciones Errores y Diferencias de la cinta. Aparecerá un indicador de cuántos errores o diferencias existen y podrá avanzar por ellos y eliminarlos cuando sea necesario.

Panel de resultados

Aquí es donde se introducen los comandos que se deben ejecutar en el/los Cliente(s) y donde se muestran los resultados.

El Control almacena cada comando mientras la ventana está abierta, lo que le permite recuperar las instrucciones anteriores que desee ejecutar de nuevo. Desplácese por las líneas con las

teclas arriba y abajo, y pulse Enter cuando se muestre el comando necesario, o bien pulse F7 para mostrar todos los comandos en una ventana. Haga clic en el comando necesario y pulse Enter.

Barra de estado

La barra de estado indica el número de clientes conectados y los errores o diferencias que existan entre varias sesiones de Clientes. Puede ver una lista de todos los Clientes conectados haciendo clic en **Conectados** (al hacer clic en un Cliente se abre su ventana PowerShell correspondiente). Para elegir cómo aparece el Cliente en la lista, haga clic con el botón derecho.

Utilizar el Cliente

En este capítulo.....

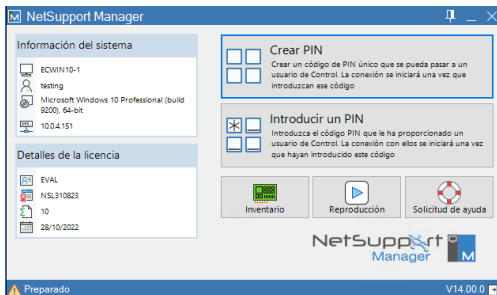
Cómo puede interactuar el usuario remoto con un Control conectado.

Ventana Información de Cliente

La ventana Información de Cliente aparece cuando un Cliente hace doble clic en el icono del Cliente de NetSupport Manager en su bandeja del sistema.

La ventana Información de Cliente tiene tres modos: pantalla completa, pantalla pequeña y conectado.

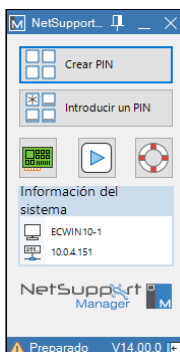
Pantalla completa





El Cliente recibe información general sobre su sistema, detalles de usuario y detalles de licencia de NetSupport Manager. Desde aquí, el Cliente puede:

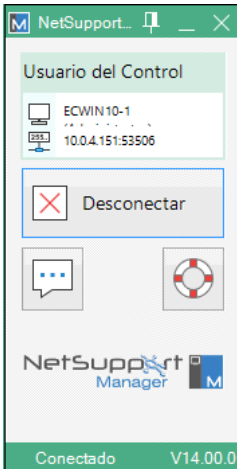
- Crear o introducir un código PIN
- Ver archivos de reproducción que están almacenados en el equipo Cliente
- Ver un inventario del Cliente
- Solicitar ayuda del Control.

Pantalla pequeña



Si un Cliente no desea ver información del sistema ni detalles de licencia, puede hacer clic en el icono  situado en la parte inferior de la ventana para cambiar al modo de pantalla pequeña. El Cliente podrá crear e introducir un código PIN, ver archivos de reproducción, así como ver un inventario y solicitudes de ayuda desde el Control. Haga clic en el icono  otra vez para cambiar al modo de pantalla completa.

Conectado



Este es el modo que se mostrará cuando un Control se conecta a un Cliente. Desde aquí, el Cliente puede ver los detalles del Control al que están conectados. También disponen de la opción de desconectarse del Control o iniciar un chat con el Control.

Nota: Puede configurar los elementos que se muestran en la ventana Información de Cliente en la sección Configuración de Cliente del configurador del Cliente de NetSupport Manager.

Desconexión de un Control

Cuando un Control se conecta a un Cliente, el Cliente puede elegir desconectarse.

Nota: Esta opción se puede deshabilitar en el Cliente en la sección Configuración de Cliente del configurador del Cliente de NetSupport Manager.

Para Desconectarse de un Control

1. Haga doble clic en el icono del Cliente de NetSupport Manager de la bandeja del sistema.
2. Se mostrará la ventana Información de Cliente.
3. Haga clic en el icono Desconectar.
4. Cuando se muestre el menú de acceso directo, seleccione el comando Desconectar.
5. Se mostrará un cuadro de diálogo con los Controles a los que está actualmente conectado. Seleccione el Control del que desea desconectarse.
6. Seleccione Aceptar para desconectarse de los Controles seleccionados.

Enviar una solicitud de ayuda

NetSupport Manager permite que un usuario en una estación de trabajo de Cliente solicite ayuda a una estación de trabajo de Control.

Para solicitar ayuda en el Cliente

1. Haga doble clic en el icono del Cliente de NetSupport Manager de la bandeja del sistema y haga clic en Solicitar ayuda.
O bien
Pulse las teclas de acceso directo, normalmente ALT+MAYÚS IZDA+MAYÚS DCHA.
2. Se abrirá el cuadro de diálogo Solicitar ayuda en el que los Clientes escriben su nombre y el mensaje de solicitud de ayuda.
3. Los Clientes también pueden Cancelar la solicitud de ayuda anterior haciendo clic en el botón Cancelar solicitud anterior
4. Haga clic en Aceptar.

Si se conecta un Control cuando un Cliente envía una solicitud de ayuda, se resaltará la carpeta de Solicitud de ayuda para notificárselo al Control. Si el Control no está conectado, se resaltará su carpeta de Solicitud de ayuda la próxima vez que se conecte al Cliente.

Conversar con un Control

Cuando un Cliente se conecta a un Control, ambos pueden iniciar una sesión de chat.

Para iniciar una sesión de conversación

1. Haga doble clic en el icono del Cliente de NetSupport Manager de la bandeja del sistema.
2. Se mostrará la ventana Información de Cliente.
3. Haga clic en el icono Chat.
4. Se mostrará la ventana Conversar.
5. Escriba el mensaje y haga clic en Entrar o Enviar.
6. Si necesita avisar al usuario del Control de que ha iniciado una sesión de conversación, seleccione {Conversar}{Enviar pitido} del menú desplegable de la ventana Conversar.

Recibir un mensaje de un Control

Las estaciones de trabajo de Cliente puede recibir mensajes de estaciones de trabajo de Control. Estos mensajes se mostrarán automáticamente en un cuadro de mensajes en una pantalla de Cliente.

La barra de título del cuadro de mensajes incluye el nombre del Control que ha enviado el mensaje, junto con la fecha y hora de envío del mensaje.

Después de leer el mensaje enviado por un Control, seleccione Aceptar para quitar el mensaje.

Configurar Clientes

En este capítulo.....

Cómo utilizar el Configurador de Cliente.

NetSupport Manager ofrece una amplia gama de opciones de configuración que se pueden ajustar en Clientes a nivel individual, como por ejemplo proteger los Clientes contra conexiones no deseadas o impedir la ejecución de determinadas tareas por parte de los usuarios de Control en Clientes seleccionados.

Configurar Clientes

Los Clientes de NetSupport se configuran mediante el Configurador de NetSupport. Esto realiza todos los cambios necesarios y configura los comandos de inicialización.

El Configurador se inicia desde el icono Configurador de NetSupport en el Grupo de Programas NetSupport Manager. Esto mostrará el cuadro de diálogo Configuración de Cliente.

También puede cargar el Configurador desde la línea de comandos introduciendo los parámetros correspondientes. Por ejemplo, "c:\archivos de programa\netsupport manager\pcicfgui.exe". Si se han instalado los Componentes de School, puede cargar el Configurador de Cliente de NetSupport School escribiendo "c:\archivos de programa\netsupport manager\pcicfgui.exe" /s.

Nota: Cuando realice una instalación personalizada, el componente del Configurador debe estar seleccionado para que esta opción esté disponible.

El Configurador de Cliente le permite configurar todas las opciones posibles del Cliente. También le permite comprobar la red para asegurarse de que la pila de red en la que adjunta el Cliente está correctamente instalada y funciona debidamente.

Puede ejecutar el Configurador en dos modos: básico o avanzado. Algunas de las opciones son accesibles en los dos modos.

Configuración Básica de Cliente

La Configuración Básica se utiliza para los ajustes estándar, por ejemplo el nombre de Cliente, el transporte que utilizará y la seguridad simple, como una contraseña antes del Control para la conexión con el Cliente.

Nota: Las configuraciones básicas de Cliente también se pueden ajustar como parte del proceso de instalación de NetSupport.

Seleccione esta opción si: -

- Está utilizando el Configurador de Cliente por primera vez.
- Sólo desea configurar las opciones de seguridad simple y de configuración.
- No necesita crear múltiples perfiles para diferentes usuarios de Control que deseen conectarse con esta estación de trabajo.

Nota: No utilice la opción Básica si ha configurado múltiples perfiles por medio de la opción Avanzada, ya que esto también modificará el Perfil Principal en la Configuración Avanzada.

Configuración Avanzada de Cliente

La opción Avanzada ofrece acceso a todas las opciones de configuración y seguridad de NetSupport. Le permite adaptar la respuesta del Cliente a diferentes Usuarios de Control que puedan tener acceso a la estación de trabajo, y ofrece enlaces a áreas como Seguridad NT.

Nota: Cuando realice una instalación personalizada, el componente del Configurador debe estar seleccionado para que esta opción esté disponible.

Seleccione esta opción si: -

- Es un usuario con experiencia.
- Necesita que el Cliente reaccione de forma diferente según el Usuario de Control que se conecte.
- Desea activar/desactivar características individuales.
- Desea tener un enlace con Seguridad NT.
- Desea limitar el acceso de un Usuario de Control a unidades, directorios o archivos específicos.

Nota: Cualquier cambio realizado en el Perfil Principal en la opción Avanzada sobrescribirá cualquier ajuste realizado por medio de la opción Básica.

Editar o crear archivos de configuración

Los archivos de configuración se crean al seleccionar la opción Avanzada del Configurador de Cliente. Se mostrará la ventana Configuración Avanzada.

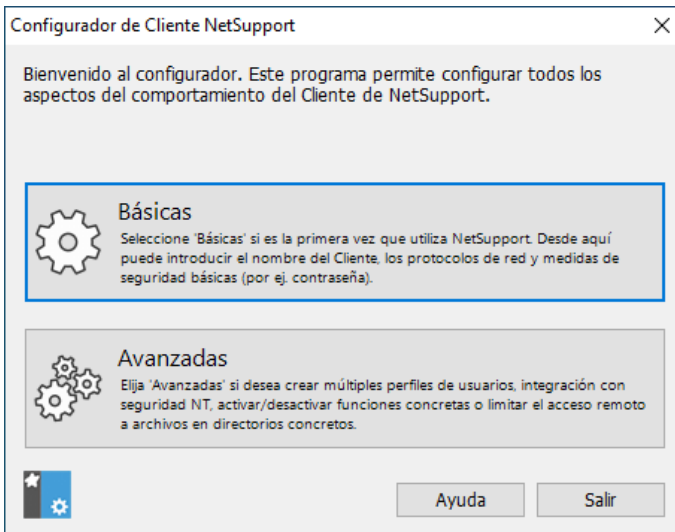
El archivo de configuración predeterminado se denomina CLIENT32U.INI y se almacena en el directorio de instalación NSM de la estación de trabajo del Cliente. Puede utilizar este archivo o un archivo diferente en el servidor al que tenga acceso el Cliente.

Notas:

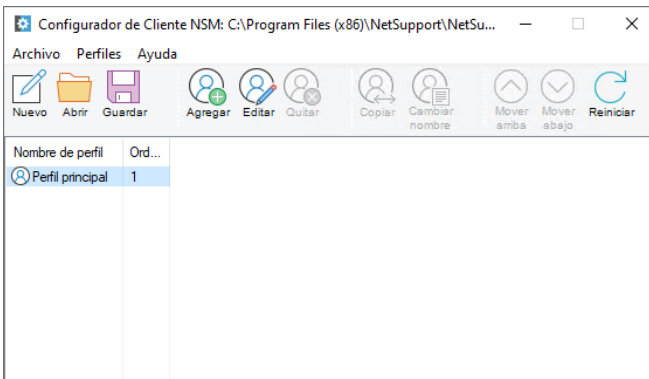
- El archivo de configuración predeterminado para Clientes de versiones anteriores a la 12.50 se llama CLIENT32.INI.
 - Cuando se ha creado un archivo de configuración, también se podrá desplegar remotamente a varios equipos de Cliente de forma simultánea mediante la utilidad NetSupport Deploy.
-

Para crear un nuevo archivo de configuración: -

1. Seleccione **Configurador de NetSupport** del Grupo de programas de NetSupport. Se mostrará el Configurador de Cliente de NetSupport.



2. Seleccione Avanzado. Se mostrará el cuadro de diálogo del Configurador de Cliente de NetSupport Manager.



3. Seleccione {Archivo}{Nuevo} en la barra del menú desplegable de la ventana de Configuración Avanzada.
4. Se creará un nuevo archivo con un Perfil Principal predeterminado.

Para abrir el archivo de configuración predeterminado o un archivo existente: -

1. Seleccione {Archivo}{Abrir} en la barra del menú desplegable de la ventana de Configuración Avanzada.
2. Seleccione el archivo de configuración que desee y haga clic en Abrir.

Para establecer el archivo de configuración que utilizará el Cliente

El archivo de configuración que el Cliente utiliza cuando se inicializa puede estar en la misma estación de trabajo o en otra estación o servidor al tenga acceso dicha estación de trabajo. Varios Clientes pueden compartir el mismo archivo de configuración, con el fin de facilitar la Administración. El archivo de configuración que se vaya a utilizar se establece seleccionando {Perfiles}{Parámetros de Cliente} en la barra del menú desplegable de la ventana Configuración Avanzada.

Para establecer el Nombre de Cliente

1. Seleccione {Perfiles}{Parámetros de Cliente} e introduzca un nombre de Cliente.

Nota: El nombre de Cliente va aparte del archivo de configuración y se almacena en la estación de trabajo local. Asegúrese de que no elige el mismo nombre de Cliente que el utilizado en otra estación de trabajo. Una estrategia útil es ajustar el nombre de Cliente a un asterisco, ya que dicho nombre se ajustará para ser el mismo que el nombre del equipo. El nombre de equipo debe ser siempre un nombre único.

Para crear un nuevo perfil

1. Abra o cree el archivo de configuración que desee utilizar.
 2. Seleccione {Perfil}-{Añadir} en la barra del menú desplegable de la ventana de Configuración Avanzada.
 3. Introduzca el nombre del Perfil.
-

Nota: Puede combinar perfiles de otros archivos de configuración seleccionando la opción "Incluir archivo". Esta opción es de utilidad cuando esté utilizando un archivo de configuración en la estación de trabajo local pero desee incluir la información almacenada en un archivo de configuración central o viceversa. Por ejemplo, si la estación de trabajo local estaba utilizando un número de Adaptador NetBIOS diferente. Cada perfil contiene varias hojas de propiedades donde se establecen los parámetros.

Para editar un Perfil existente

1. Abra o cree el archivo de configuración que desee que utilice el Cliente.
 2. Seleccione el perfil que desee editar.
 3. Seleccione {Perfil}-{Editar} en la barra del menú desplegable de la ventana de Configuración Avanzada.
 4. Edite el perfil.
-

Nota: Si deja las casillas de verificación sin seleccionar, se utilizarán los ajustes del Perfil Principal.

Configuración Básica de Cliente

Esta función es para utilizarse en un entorno sencillo donde el Cliente no tenga que reaccionar de forma distinta según el usuario de Control conectado y no necesite activar/desactivar funciones individuales.

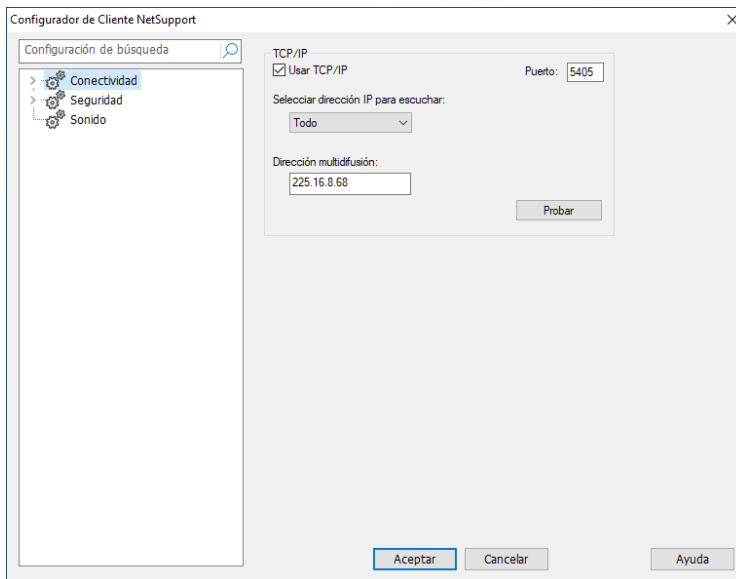
Para abrir el Configurador Básico de Cliente

1. Seleccione {Inicio}{Programas}{NetSupport}{Configurador de NetSupport } de los menús del sistema operativo.

O bien

Haga doble clic en el icono Configurador en el Grupo NetSupport.

2. Seleccione Básico. El Configurador de Cliente Básico cubre tres áreas:
 - Conectividad
 - Seguridad
 - Sonido



Configuración Avanzada de Cliente

El Cliente de NetSupport Manager es excepcionalmente configurable y soporta la capacidad de establecer diferentes niveles de seguridad y respuesta según la identidad del usuario de control que se conecta. Esto se consigue a través del uso de archivos de configuración en el Cliente, que determinará el nivel correspondiente de acceso de cada usuario de Control por medio de un Perfil.

Es importante que se entiendan completamente los conceptos en relación con los archivos de configuración y los perfiles.

Archivo de configuración

Un archivo de configuración es un archivo de texto compuesto por secciones denominadas Perfiles.

Puede especificar el archivo de configuración que el Cliente utilizará cuando se inicialice. Los propios archivos de configuración se almacenan en un archivo de suma de comprobación, normalmente el archivo Client32u.INI.

Nota: Los Clientes de versiones anteriores a la 12.50 utilizan un archivo de configuración llamado Client32.INI.

Este archivo puede estar en la estación de trabajo del Cliente o en otra estación, como un servidor al tenga acceso la estación de trabajo del Cliente. Puede incluso establecer que el Cliente utilice un archivo de configuración de funcionamiento parcial en caso de que el servidor no esté disponible.

Perfil

Un perfil es un conjunto de parámetros que determinan cómo responderá el Cliente a un usuario de Control específico y qué funcionalidad permitirán tener a dicho usuario de Control.

Por ejemplo, un usuario de Control podrá visualizar al Cliente en modo sólo Vigilar, mientras que otro usuario tendrá una funcionalidad completa, incluyendo Transferencia de Archivos. Puede incluso configurar el perfil para predeterminar exactamente el acceso de archivos que tendrá un usuario de Control.

Un perfil establecido en el Cliente cancela el perfil establecido en el Control. Por lo tanto, siempre se garantiza la seguridad.

Cuando el usuario de Control se conecte a un Cliente con Perfil, se le solicitará una Identificación de usuario y una Contraseña. El Cliente de NetSupport interrogará al primer Perfil coincidente en su archivo actual de configuración para determinar qué nivel de funcionalidad se ha asignado a dicho usuario de Control.

Perfil Principal

Cada archivo de configuración debe incluir un Perfil Principal. El Perfil Principal es el perfil estándar y es el que se utiliza si sólo ha realizado una Configuración Básica. Sea cual sea el ajuste establecido aquí, se aplicará de forma predeterminada en todos los perfiles que vaya a crear.

Sin embargo, puede modificar dichos perfiles para activar o desactivar determinadas características de los usuarios de Control cuya Identificación de usuario y Contraseña coincidan con los establecidos en el Perfil.

Ya que el Perfil Principal es el primero que el Cliente comprueba, debe establecer siempre características de seguridad máxima para evitar dejar una puerta trasera de seguridad.

El Perfil Principal también se utiliza para establecer varios Parámetros Globales que se aplicarán en todos los perfiles individuales.



Perfil Individual

Un perfil individual le permite activar o desactivar características individuales para un usuario de Control o grupo de usuarios de Control. Cuando se conecten, el Cliente les solicitará un Nombre de usuario y una Contraseña. A continuación se buscarán perfiles internos hasta que encuentre uno coincidente y luego aplicará los ajustes en la sesión de Control posterior.

Nota: Para obtener más información sobre cómo crear y aplicar perfiles, [haga clic aquí](#).

El Configurador de Cliente Avanzado contempla siete áreas:

- Conectividad
- Seguridad
- Control remoto
- Interfaz de Cliente
- Opciones de perfil
- Terminal Services
- Avanzado

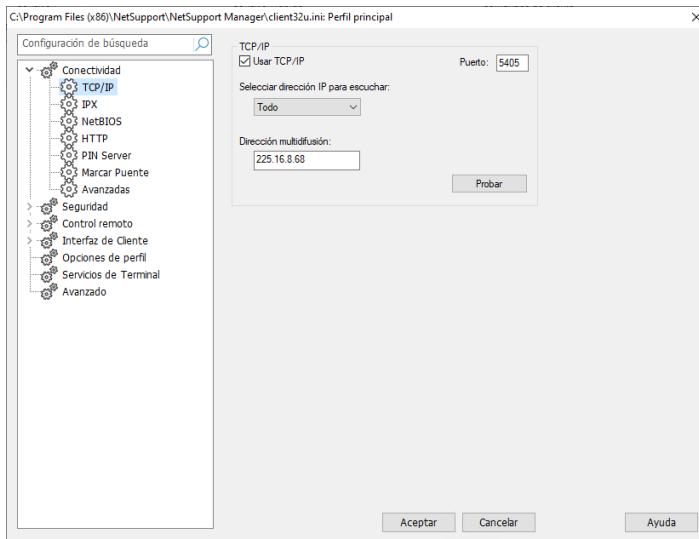
Nota: Se facilita una barra de búsqueda en la parte superior de la ventana, para que pueda localizar los parámetros que está buscando. Escriba en la barra de búsqueda (puede ser un término entero o parte) y haga clic en . Todas las secciones que contengan el término de búsqueda aparecerán resaltadas. Haga clic en  para cerrar la búsqueda.

Opciones de conectividad

Estas hojas de propiedades se utilizan para configurar qué protocolos utilizará el transporte para conectarse al Control. El Cliente de NetSupport soporta varios protocolos, lo cual significa que puede configurarlo para que responda al Control de NetSupport ya se comuniquen a través de TCP/IP, IPX o NetBIOS. También puede configurar el Cliente para una comunicación remota a través de un módem o establecer una conexión a través de un NetSupport Gateway. El gateway ofrece un método para conectarse a través de http y ofrece un control remoto basado en web sin necesidad de realizar modificaciones en las configuraciones de Firewall existentes. También puede configurar el Cliente para que utilice el servidor de PIN, que le permitirá conectarse a Clientes mediante la función Conexión con PIN.

Nota: IPX y NetBIOS sólo están disponibles cuando se utiliza el Configurador de Cliente avanzado.

Configurar conexión TCP/IP



Utilizar TCP/IP

Seleccione esta casilla si quiere que el Cliente se pueda comunicar mediante TCP/IP.

Puerto

El protocolo TCP/IP requiere que se asigne un número de puerto para que las aplicaciones puedan comunicarse. Para que un Control se pueda comunicar con un Cliente y para que el Cliente pueda recibir la solicitud entrante, el puerto predeterminado registrado para NetSupport Manager es 5405.

Seleccionar dirección IP para escuchar:

Esta opción puede resultar útil para evitar conexiones no deseadas cuando el Cliente tiene múltiples tarjetas de red instaladas, por ejemplo, cuando se utiliza una red pública y privada. Puede forzar las conexiones en la red deseada especificando la dirección IP que el Cliente utiliza para escuchar conexiones de Control entrantes.

Dirección de multidifusión

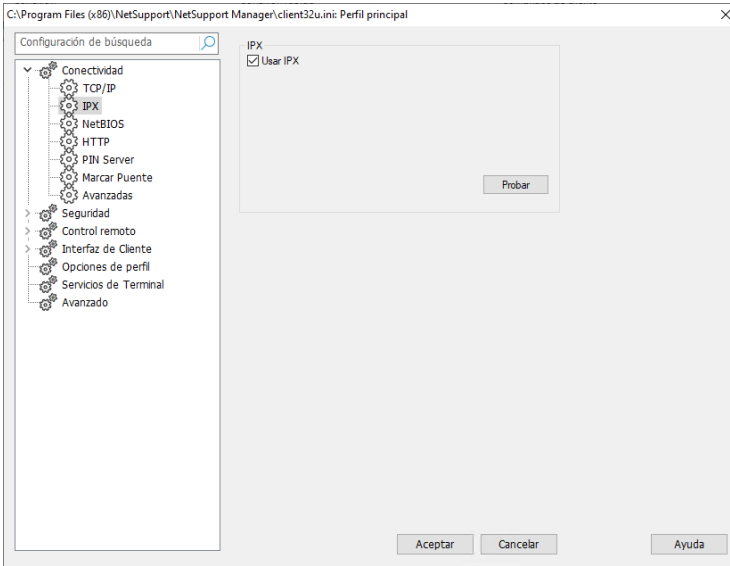
Esta es la dirección IP multidifusión que el Estudiante está escuchando.

Pulse [**PRUEBA**] para comprobar que el protocolo está correctamente instalado en la estación de trabajo.

Notas:

- Si está utilizando Routers, debe asegurarse de que están configurados para transmitir datos a través de este puerto.
 - Para que los Clientes puedan iniciar una conexión con el Control, el puerto predeterminado registrado es 5421.
-

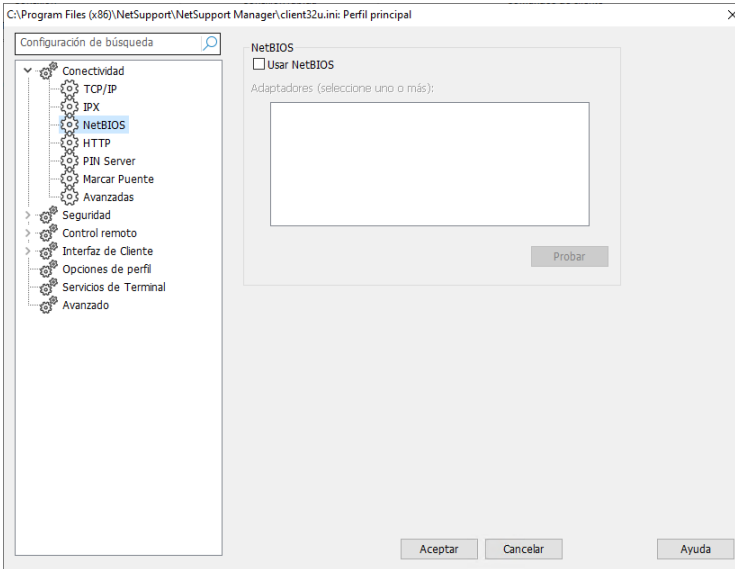
Configurar conexión IPX



Utilizar IPX

Seleccione esta casilla si desea que el Cliente se pueda comunicar mediante IPX/SPX. Pulse [**PRUEBA**] para comprobar que el protocolo está correctamente instalado en la estación de trabajo.

Configurar conexión NetBIOS



NetBIOS

Utilizar NetBIOS

Seleccione esta casilla si desea que el Cliente se pueda comunicar mediante NetBIOS/NetBEUI. Si está utilizando NetBIOS, debe seleccionar también el número de Adaptador de NetBIOS. Pulse **[PRUEBA]** para comprobar que el protocolo está correctamente instalado en la estación de trabajo.

Adaptador

Ya que puede tener cargada más de una pila NetBios, el sistema operativo asignará un número de adaptador a cada una. Por ejemplo, NetBUI puede tener asignado el Adaptador 1, NetBIOS en TCP el Adaptador 2, y así sucesivamente.

De forma predeterminada, el Cliente utiliza el número de Adaptador 0. Según cómo esté configurada la red, este número de Adaptador puede no ser el correcto para su estación de trabajo. Para solucionar esto, debe seleccionar la pila necesaria de la lista desplegable.

Nota: NetSupport le permite seleccionar múltiples adaptadores de NetBIOS. Asegúrese de que sólo están seleccionados los adaptadores que desea. Si cambia el adaptador seleccionado, asegúrese de que quita la selección del número de adaptador actual o predeterminado.

Configurar conexión HTTP/HTTPS (Gateway)

Esta hoja de propiedades le permite configurar el Cliente para que éste acepte una conexión de Internet a través de un NetSupport Gateway.

Configuración de búsqueda

Conectividad

- TCP/IP
- IPX
- NetBIOS
- HTTP**
- PIR Server
- Marcar Puente
- Avanzadas

Seguridad

- Control remoto
- Interfaz de Cliente
- Opciones de perfil
- Servicios de Terminal
- Avanzado

HTTP

☒ Utilizar HTTP/HTTPS

☐ Requiere HTTPS. El gateway debe tener un certificado SSL.
La dirección del gateway debe ser un nombre DNS.

Dirección de Gateway: 10.0.0.151 Puerto: 443

Gateway secundario(opcional): Puerto:

Clave de Gateway: 2goFjaWbVsvLFGXFB3FY1g== Configurar...

Especifique aquí un valor para cancelar el Intervalo de paquete de gestión de comunicaciones (CMPI) configurado en el gateway. CMPI (seg):

☐ Utilizar un servidor proxy para conectarse con el gateway (Windows 8.0 y anterior)

Dirección: Puerto:

Aceptar Cancelar Ayuda

Usar HTTP/HTTPS:

Marque esta casilla para que el Cliente se comunice a través de HTTP.

Requerir HTTPS

Seleccione esta opción para requerir una conexión segura por HTTPS. El gateway debe tener un certificado SSL/TLS y un nombre DNS público.

Nota: Se puede aplicar el certificado SSL/TLS en el gateway en la herramienta de configuración del Servidor de conectividad de NetSupport, pestaña de Seguridad.

Dirección de Gateway:

Introduzca la dirección IP de la estación de trabajo donde está instalado el componente NetSupport Gateway.

Gateway secundario (opcional)

Si es necesario, introduzca la dirección IP del Gateway secundario.

Puerto:

El puerto predeterminado de NetSupport para las comunicaciones HTTP es 443.

Nota: En la versión 9.10, se introdujo el puerto 443 como el predeterminado para las comunicaciones HTTP, en vez del puerto 3085 que se utilizaba anteriormente. La configuración del Servidor de conectividad de NetSupport se conservará para clientes existentes que actualicen su versión, con lo que pueden seguir utilizando el puerto 3085, pero puede haber situaciones en las que los Controles y los Clientes actualizados necesiten que se reconfigure manualmente el puerto HTTP para garantizar la operabilidad.

Clave de Gateway:

La clave configurada aquí también **debe** configurarse en el Control y debe coincidir con la clave que se ha configurado en el Gateway. La clave ofrece una seguridad adicional que permite que se conecten los usuarios de Control sólo si han especificado la misma clave que en el Cliente.

CMPI (seg)

Al introducir un valor en esta opción es posible cancelar el CMPI configurado en el Gateway. De forma predeterminada, el CMPI configurado en el Gateway está ajustado a 60 segundos.

Servidor Proxy

NetSupport se puede configurar para encaminar las comunicaciones a través de un servidor Proxy si es necesario. Introduzca la dirección del servidor y un puerto adecuado; se recomienda el puerto 8080.

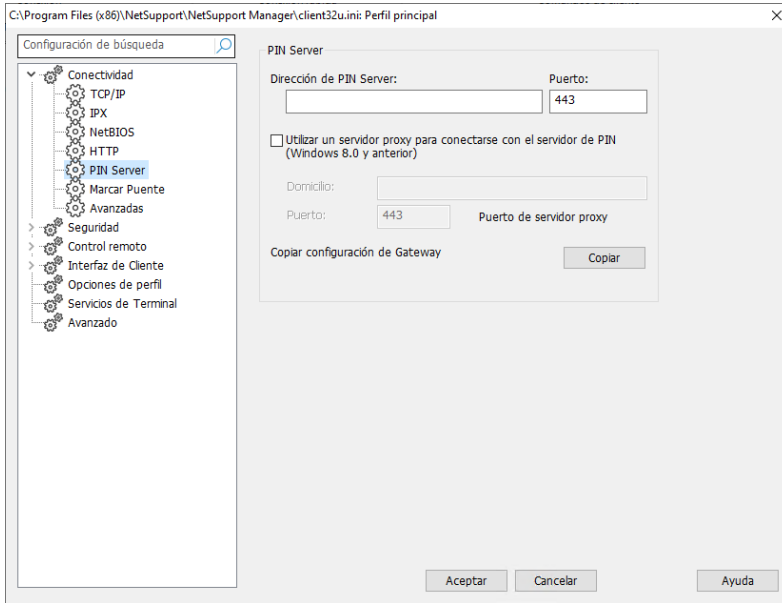
Utilizar un servidor proxy para conectarse con el gateway

NetSupport Manager se puede configurar para encaminar las comunicaciones a través de un servidor Proxy si es necesario. Introduzca la dirección del servidor y un puerto adecuado; se recomienda el puerto 8080.

Nota: Esta opción solo resulta aplicable a equipos con Windows 8 o versiones anteriores. Los equipos con Windows 8.1 o versiones posteriores utilizan un proxy automático configurado en Configuración de Windows.

PIN Server

Configure el Servidor de PIN para que los Clientes puedan conectarse mediante la función de Conexión por PIN.



PIN Server

Dirección de PIN Server

Introduzca la dirección IP de la estación de trabajo donde se va a instalar el servidor de PIN.

Puerto

El número de puerto predeterminado para el servidor de PIN es 443.

Usar un servidor proxy para conectarse con el servidor de PIN

Seleccione esta opción si está utilizando un servidor proxy para conectarse con el servidor de PIN. Introduzca la dirección del servidor y el número de puerto del servidor proxy.

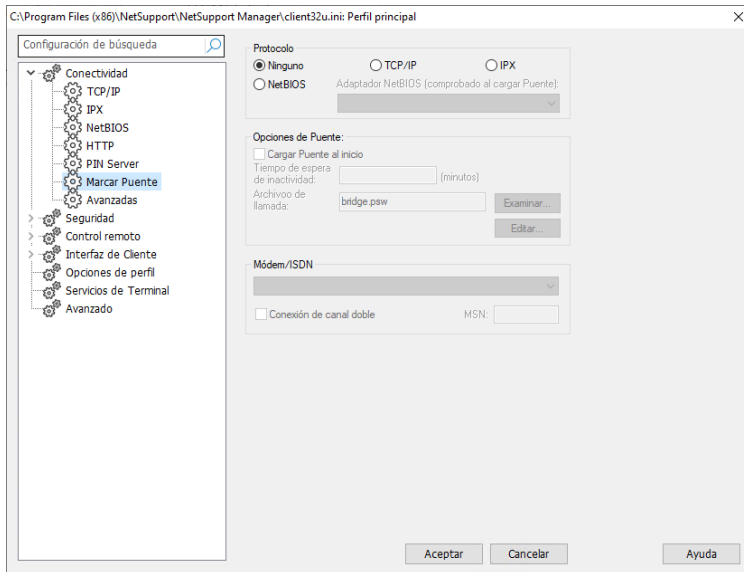
Nota: Esta opción solo resulta aplicable a equipos con Windows 8 o versiones anteriores. Los equipos con Windows 8.1 o versiones posteriores utilizan un proxy automático configurado en Configuración de Windows.

Copiar configuración de Gateway

Si está utilizando un Gateway de NetSupport, puede utilizar la misma configuración para PIN Server. Seleccione Copiar y se usarán la dirección y el puerto del Gateway.

Puente de marcado

Esta hoja de propiedades se utiliza para configurar los enlaces de acceso telefónico de NetSupport en la estación de trabajo o en cualquier Cliente de NetSupport situado en la misma red de área local que dicha estación.



Protocolo

De forma predeterminada, NetSupport Manager está configurado para no tener transporte en el Puente seleccionado. Seleccione las opciones para utilizar los protocolos NetBIOS, IPX, TCP/IP para el Puente de NetSupport.

Opciones de Puente

Cargar Puente al iniciar

Al seleccionar esta opción, el Puente de NetSupport se iniciará cuando se cargue el Cliente. Si no se selecciona, el usuario en el Cliente deberá cargarlo manualmente del menú en el Cliente de NetSupport Manager antes de que el acceso telefónico esté disponible.

Tiempo asignado de inactividad

Especifique, en minutos, el período de tiempo máximo de inactividad en el Puente antes de que se desconecte el Control.

Archivo de llamada

Puede configurar el Puente para que soporte contraseñas y llamadas con la funcionalidad adicional de llamar a diferentes números de teléfono según la contraseña.

Módem/ISDN

Debe seleccionar un módem de la lista de módems instalados en el Panel de control de la estación de trabajo, con el fin de que lo pueda utilizar el Puente.

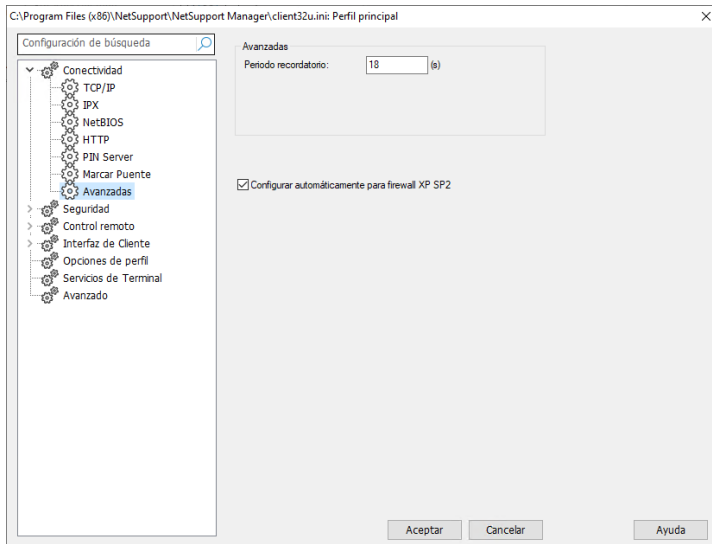
Conexión de canal doble

Si esta opción está activada, ambos canales de su línea RDSI se combinarán, incrementado así el ancho de banda disponible hasta 128k. Sin embargo, al aumentar la velocidad de la transmisión en realidad está efectuando dos llamadas.

MSN (Número de Suscriptor Múltiple)

Especifique un número desde el cual el Puente aceptará conexiones entrantes.

Avanzado



Período recordatorio

Mientras un Control está conectado, el Cliente envía paquetes Recordatorios al Control para verificar que todavía está activo. Es posible que desee desactivar los paquetes recordatorios en enlaces RDSI, sin embargo tenga en cuenta que el Cliente puede no detectar que el Control se ha desconectado de forma imprevista.

El período normal entre períodos recordatorios es de 18 segundos, aunque puede incrementar o disminuir este valor. Si este valor se establece en cero, se desactivarán totalmente los paquetes recordatorios.

Configurar automáticamente para firewall XP SP2

Esta opción está activada de forma predeterminada, y garantiza el funcionamiento del Control y ClienteNSM para los usuarios que hayan actualizado su sistema a XP Service Pack 2.

Opciones de seguridad

Estas hojas de propiedades se utilizan para configurar la seguridad básica en el Cliente.

Opciones de seguridad general

Configura las contraseñas para proteger la configuración del Cliente y para evitar un acceso no autorizado al Cliente.

The screenshot shows the 'Configurador de Cliente NetSupport' window with the 'Seguridad' (Security) tab selected. The left sidebar shows a tree view with 'Conectividad', 'Seguridad', 'General', 'Privilegios de acceso', and 'Sonido'. The 'Seguridad' tab is active, showing the 'Identificación' (Identification) section. This section contains three password fields: 'Nombre de Cliente (* = nombre de equipo, ECWIN10-1):', 'Contraseña de Configurador:', and 'Contraseña de Cliente:', each with a 'Configurar...' button. Below these is a 'Clave de seguridad Cliente:' field with a 'Configurar...' button. A checkbox for 'Modo silencioso (Cliente no visible en barra de tareas)' is also present. At the bottom, there is a note: 'Necesita estar registrado como Administrador para cambiar el nombre del cliente.' and three buttons: 'Aceptar', 'Cancelar', and 'Ayuda'.

Nombre de cliente

Cada Cliente de NetSupport en la red requiere un nombre único. Puede elegir un nombre o utilizar un asterisco para que el nombre de Cliente sea el mismo que el nombre de la estación de trabajo.

En tendrá que iniciar la sesión como Administrador para cambiar el nombre de Cliente.

Notas:

- Si establece el nombre de Cliente en la Configuración Avanzada, seleccione {Perfiles}{Parámetros de Cliente} de la barra de menús de la ventana Configuración Avanzada.
 - Para que se ejecute la función de Integración con el explorador de NetSupport, el Nombre del Cliente debe estar configurado al Nombre del equipo predeterminado.
-

Contraseña del Configurador

Como nivel adicional de seguridad, puede asociar una contraseña con un archivo de configuración. Esto evita la modificación no autorizada de esta configuración de Cliente. Cuando el Configurador se inicia la siguiente ocasión, el usuario debe introducir la contraseña necesaria antes de poder modificar cualquier parámetro de cliente en este archivo de configuración. Seleccione Establecer para ajustar su contraseña.

Contraseña de Cliente

Esta opción permite evitar el acceso no autorizado al Cliente desde un Control de NetSupport. Se solicitará al usuario de Control que introduzca la contraseña antes de tener acceso al Cliente.

Clave de seguridad del cliente

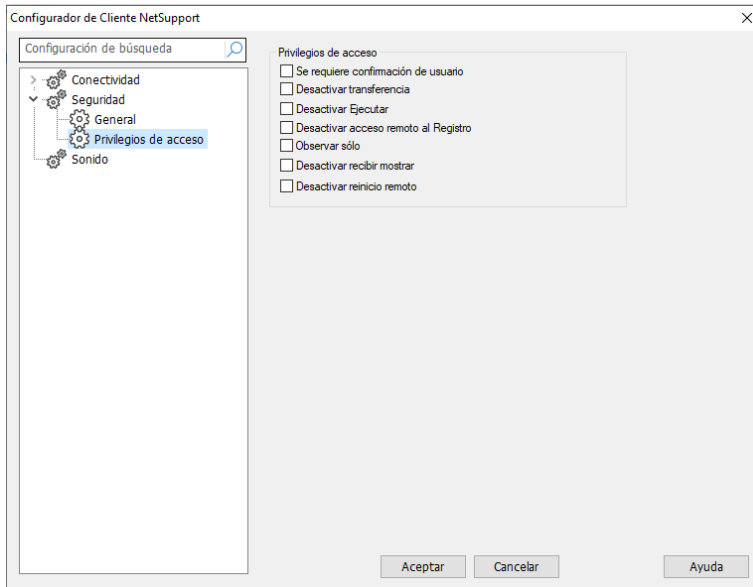
Ofrece seguridad adicional que permite que los usuarios de Control se conecten únicamente si el Control tiene la misma clave de seguridad que el Cliente. Opcionalmente, se puede establecer como el número de Serie. Debe establecer la clave de seguridad tanto en el Control como en el Cliente.

Modo Silencioso (El Cliente no está visible en la barra de tareas)

Seleccione esta casilla para ocultar el icono Cliente en la barra de tareas.

Privilegios de acceso (básica)

Esta hoja de propiedades se puede utilizar para limitar el conjunto de opciones de Control Remoto disponibles para el usuario de Control.



Confirmación del usuario requerida

Evita acceso al Cliente a menos que esté presente un usuario. El usuario en el Cliente tendrá que aceptar explícitamente la solicitud para conectarse antes de que se conceda el acceso.

Nota: Para mejorar la seguridad, a partir de la versión 14.02 de NetSupport Manager la aceptación por el usuario está habilitada de forma predeterminada en todas las nuevas instalaciones. Si va a actualizar su versión a la 14.02, se aplicará su configuración anterior.

Desactivar transferencia de archivos.

Evita que un operador en el Control pueda transferir archivos al cliente y desde el mismo. El usuario en el Control no podrá copiar, visualizar o manipular los archivos en el Cliente por medio de las opciones de transferencia de archivos del Control de NetSupport.

Desactivar Ejecutar

Esta función evita que un usuario de Control ejecute aplicaciones de forma remota en el Cliente desde el programa de Control. Sin

embargo, pueden seguir iniciando aplicaciones en el Cliente mientras se controla remotamente la estación de trabajo.

Desactivar acceso remoto al registro

Impide que un usuario del Control pueda gestionar y editar remotamente el registro de Clientes.

Sólo vigilar

Permite al usuario en el Control visualizar la pantalla de la estación de trabajo del Cliente, aunque no permite realizar acciones con el teclado o ratón.

Desactivar recibir visualización

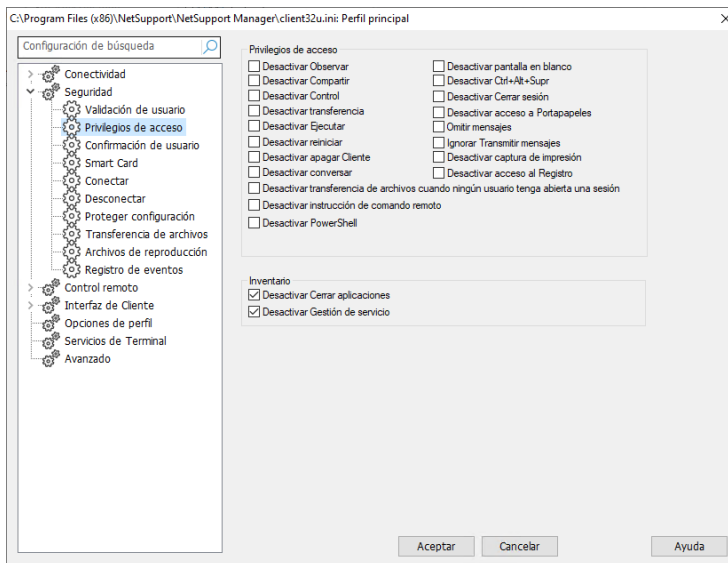
Evita que la estación de trabajo del Cliente pueda mostrar una visualización enviada por un Control de NetSupport Manager.

Desactivar reinicialización remota

De este modo se evita que un usuario del Control pueda reiniciar el Cliente de forma remota.

Privilegios de acceso (Avanzado)

Esta hoja de propiedades se puede utilizar para limitar el conjunto de opciones de Control Remoto disponibles para el usuario de Control.



Privilegios de acceso

Desactivar visualización

Evita que un Control visualice en todo momento a un Cliente. La transferencia de archivos, la programación y las demás funciones siguen estando disponibles.

Desactivar compartir

Permite que un control visualice un cliente en el modo sólo visualizar.

Desactivar Control

Evita que un Control pueda bloquear el teclado y ratón de un Cliente.

Desactivar transferencia de archivos

Desactiva la transferencia de archivos a un cliente y desde éste, en cualquier circunstancia.

Desactivar Ejecutar

Esta función evita que un usuario de Control ejecute aplicaciones de forma remota en el Cliente desde el programa de Control. Sin embargo, pueden iniciar las aplicaciones por medio de las funciones estándar de Control Remoto.

Desactivar reinicialización

Inhabilita la capacidad del usuario del Control de reiniciar el equipo del Cliente desde la ventana de Control. Puede reinicializar aun estando en Control Remoto.

Desactivar desconectar Cliente

Evita que el usuario en el Control pueda desconectar el programa Cliente desde una línea de comandos.

Desactivar conversar

Evita que el Control inicie una sesión de conversación con el Cliente. Sin embargo, los Clientes pueden abrir una sesión de Conversación con el Control a través del Cliente.

Desactivar transferencia de archivos cuando no hay ningún usuario conectado en el sistema

Desactiva la transferencia de archivos sólo en una estación de trabajo y no existe ningún usuario conectado en el sistema. Esto significa que el usuario de Control puede conectarse en el sistema con su propia identificación de usuario si tiene una identificación y contraseña válidas para esta estación de trabajo.

Desactivar instrucción de comando remoto

Esta opción impide que el Control ejecute instrucciones de línea de comandos en el Cliente.

Desactivar PowerShell

Impide al control abrir una sesión de PowerShell en el cliente.

Desactivar pantalla en blanco

Evita que el usuario de Control pueda despejar la pantalla del Cliente.

Nota: Esta función solo está disponible en dispositivos cliente con Windows 10 v. 2004 o superior (hay compatibilidad heredada para clientes con Windows 8 o versiones anteriores).

Desactivar Ctl+Alt+Supr

Ignora la combinación de teclas Ctrl+Alt+Supr enviadas desde la opción de menús en la Interfaz de Control.

Desactivar la desconexión del sistema

Evita que el usuario del Control pueda cerrar sesión en el equipo del Cliente mediante la opción **Cierre de sesión** de la ventana de Control. Puede desconectarse del sistema aun estando en Control Remoto.

Desactivar acceso al portapapeles

Evita que el usuario en el Control pueda utilizar la función de Portapapeles Remoto de NetSupport.

Ignorar mensajes

Ignora los mensajes enviados por los Controles conectados.

Ignorar mensajes de transmisión

Ignora los mensajes de transmisión desde un Control, ya esté conectado o no.

Desactivar captura de impresión

Evita que el usuario de Control pueda utilizar la función de redirección de impresora de NetSupport.

Desactivar el acceso al registro

La función de Programación y las últimas versiones de NetSupport Manager incluyen una función para que un usuario de Control pueda gestionar y editar de forma remota el Registro en Clientes de NetSupport. Al seleccionar esta opción se desactivará dicha función.

Administrador de tareas

Estas opciones están inhabilitadas de forma predeterminada; demarque las casillas para habilitarlas. Si están habilitadas, se pueden llevar a cabo las siguientes tareas cuando está abierto el Administrador de tareas correspondiente a un Cliente seleccionado.

Desactivar Cerrar aplicaciones

Si esta opción está seleccionada, se evita que el Control pueda cerrar una aplicación o proceso que se esté ejecutando actualmente.

Desactivar Gestión de servicio

Si esta opción está seleccionada, se evita que el Control pueda detener o iniciar un servicio en el equipo del Cliente.

Validación de usuario

C:\Program Files (x86)\NetSupport\NetSupport Manager\client32u.ini: Perfil principal

Configuración de búsqueda

- Conectividad
- Seguridad
 - Validación de usuario**
 - Privilegios de acceso
 - Confirmación de usuario
 - Smart Card
 - Conectar
 - Desconectar
 - Proteger configuración
 - Transferencia de archivos
 - Archivos de reproducción
 - Registro de eventos
- Control remoto
- Interfaz de Cliente
- Opciones de perfil
- Servicios de Terminal
- Avanzado

Validación de usuario
Nombres de usuario (* = comodín):

*

Cambiar...

Opciones NT

☐ Autenticar usuario y contraseña con NT
Restringir acceso a miembros de estos grupos (* = cualquiera):

Examinar...

☐ Habilitar autenticación de tarjeta inteligente

Opciones de directorio activo

☐ Autenticar usuario y contraseña con el directorio activo
Restringir acceso a miembros de los grupos siguientes:

...

RADIUS

☐ Autenticar mediante RADIUS

Dirección del servidor: Dirección del servidor

Puerto: 1812

Secreta:

☐ Pedir siempre el nombre de usuario y la contraseña

Aceptar Cancelar Ayuda

Nombre de usuario

Los nombres de usuario se utilizan para establecer la Identificación y Contraseña válidas de los usuarios de Control cuando se conectan con el Cliente. La Identificación de usuario también se utiliza para determinar el Perfil de Cliente que se utilizará.

Puede introducir varios nombres de usuario, cada uno con su propia contraseña. Esto se realiza haciendo clic en Modificar y añadiendo los nombres de usuarios y contraseñas individuales.

Al introducir nombres de usuario y contraseñas específicas, el Cliente limitará el acceso de los Controles que introduzcan un nombre de usuario y contraseña coincidentes cuando se conecten.

Notas:

- Si se trabaja en una estación de trabajo NT y ha elegido utilizar la opción de seguridad NT para validar la identificación de usuario y contraseña del Control, entonces no tendrá que especificar el nombre de usuario y la contraseña. Sin embargo, puede que aún desee establecer esta opción para ofrecer un filtro adicional cuando utilice la validación de Seguridad NT con el fin de limitar el acceso a usuarios NT específicos y determinar el perfil de Cliente que utilizarán.
 - En lugar de solicitar siempre el nombre de usuario al Control, se puede configurar una ID predeterminada en la Configuración del Control -General.
-

Opciones NT

Autenticar usuario y contraseña con NT

Esta opción sólo se aplica a los Clientes NT. Si se ajusta esta opción, entonces la identificación de usuario y contraseña introducidas en el Control deben ser una identificación NT válida en la estación de trabajo del Cliente o en su dominio predeterminado.

Restringir el acceso a los miembros de los grupos siguientes

Puede limitar el acceso aún más especificando los grupos. Haga clic en Examinar para seleccionar un grupo o varios grupos.

Opciones de directorio activo

Autenticar usuario y contraseña con el directorio activo

Puede configurar el Cliente para que valide una conexión de usuario frente a los miembros del grupo definidos en el Directorio activo. Al Control que se conecte se le pedirá el Nombre de usuario y la contraseña, que se validarán frente al Directorio activo.

Restringir acceso a los miembros de los Grupos siguientes:

Como nivel adicional de seguridad, puede restringir el acceso a los miembros de grupos especificados.

RADIUS

Puede configurar el Cliente de forma que valide una conexión de usuario con RADIUS. Una vez habilitado, cuando un Control se conecta con el Cliente, la conexión será validada con el método establecido en RADIUS.

Nota: La autenticación con RADIUS se puede utilizar con comunicaciones TCP/IP y HTTP/HTTPS.

Autenticar mediante RADIUS

Autenticación RADIUS habilitada.

Dirección del servidor

Indique el nombre de dominio completo (FQDN) o dirección IP de su servidor RADIUS.

Puerto

El puerto predeterminado para RADIUS es 1812.

Clave secreta

Indique la clave secreta de RADIUS.

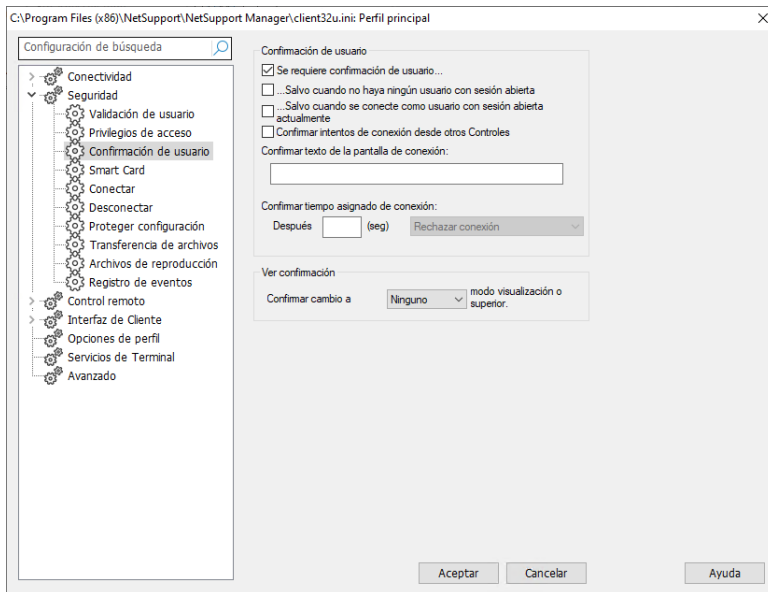
Solicitar siempre nombre de usuario y contraseña

Si se activa esta opción, se solicitará al Control un nombre de usuario y una contraseña cada vez que intenta conectarse al Cliente.

Opciones de Confirmación del usuario

Estas opciones de seguridad muestran un aviso en el equipo Cliente para indicar que un usuario del Control está intentando efectuar una conexión remota. El Cliente debe confirmar el mensaje antes de que se pueda iniciar una sesión de control remoto.

Nota: Para mejorar la seguridad, a partir de la versión 14.02 de NetSupport Manager la aceptación por el usuario está habilitada de forma predeterminada en todas las nuevas instalaciones. Si va a actualizar su versión a la 14.02, se aplicará su configuración anterior.



Confirmación del usuario

Confirmación del usuario requerida

Cuando un usuario de Control intenta conectarse, se mostrará un mensaje en el Cliente. A menos que el usuario en el Cliente acepte explícitamente la solicitud, la conexión no se aceptará.

Excepto cuando no hay usuario conectado

Esta característica sólo se aplica cuando se ha establecido la Confirmación de usuario. Esto significa que el Cliente se puede configurar para permitir un Control remoto cuando la estación de trabajo está en la pantalla de entrada en el sistema. El usuario de

Control debe tener una identificación y contraseña válidas para poder entrar en el sistema.

Excepto al conectar como usuario conectado actualmente

Esta opción permite evitar la Confirmación de usuario si la conexión remota se realiza con el nombre de usuario/contraseña del usuario conectado actualmente. Por ejemplo, si un usuario cierra su estación de trabajo de oficina al final del día, podrá conectarse a ésta desde casa sin tener que aceptar físicamente la conexión en el equipo remoto. Se debe habilitar la Validación de usuarios para que se permita la conexión.

Confirmar intentos de conexión desde otros Controles

El Cliente recibe un mensaje de que otro Control está intentado conectar.

Nota: Para que el mensaje aparezca en el Cliente, debe estar habilitada la opción "Permitir conexión simultánea de más de un Control" en la Configuración del Cliente, Conexión de seguridad.

Confirmar texto de la pantalla de conexión:

Especifica un mensaje de confirmación personalizado. El texto también puede incluir varios ajustes predeterminados en caso de que usted quiera que el Cliente sepa, por ejemplo, el nombre del usuario de Control. Existen cuatro sintaxis disponibles:

\$loginname\$	Devuelve el nombre del usuario conectado en el Control.
\$fullname\$	Devuelve el nombre completo del usuario conectado en el Control.
\$computername\$	Devuelve el nombre de equipo del Control.
\$userdomain\$	Devuelve el dominio del usuario conectado en el equipo de Control.

Nota: El Gráfico de NetSupport estándar en el cuadro de diálogo de confirmación de usuario se puede sustituir por un gráfico personalizado incluyendo un archivo de icono con el nombre helpdesk.ico en el directorio instalado del producto en el equipo de Cliente.

Confirmar tiempo asignado de conexión:

Especifique un límite de tiempo entre 0-255 segundos para que se muestre el aviso de Confirmación de usuario y decida qué acción desea ejecutar si el usuario no ha confirmado la conexión tras el

período especificado. Seleccione **Rechazar conexión** para cancelar el intento de conexión, o **Aceptar conexión** para que pueda conectarse el Control.

Esta opción puede resultar útil si el Control necesita conectarse urgentemente pero desea conceder unos segundos al usuario remoto para que termine una tarea o cierre archivos.

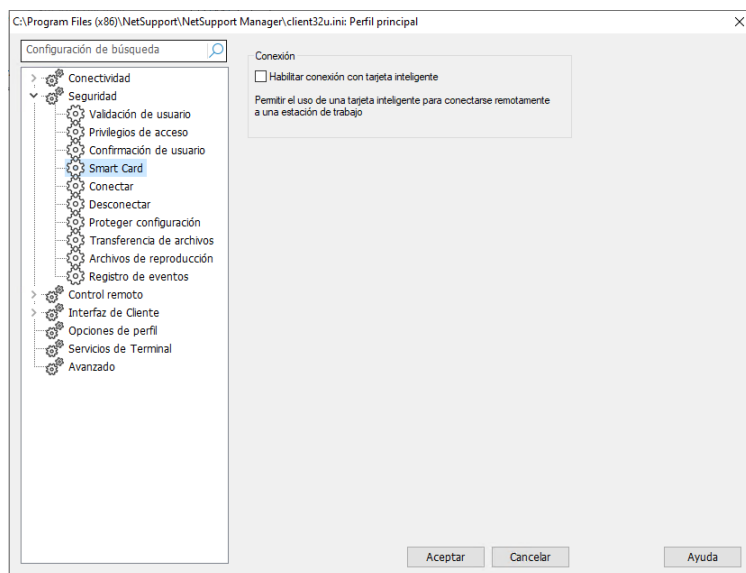
Ver confirmación

Confirmar cambio a modo de visualización xxxxx o superior.

Muestra un aviso en el equipo del Cliente si, mientras se visualiza, el usuario de Control desea cambiar a un Modo de visualización superior. Por ejemplo, si el nivel se ajusta en 'Control', el aviso se mostrará si el modo se cambia desde Compartir u Observar. El Cliente puede Aceptar o Rechazar el cambio.

Smartcard

Si se active esta opción en el Cliente, el Control puede conectarse a equipos de Cliente que utilicen autenticación Smartcard.



El soporte Smartcard es automático y no requiere instalación adicional. El soporte se carga dinámicamente en el Cliente cuando se realiza una conexión del Control. Cuando este soporte esté cargado, se instalará un dispositivo hardware adicional denominado NSL Pseudos SmartCard Reader.

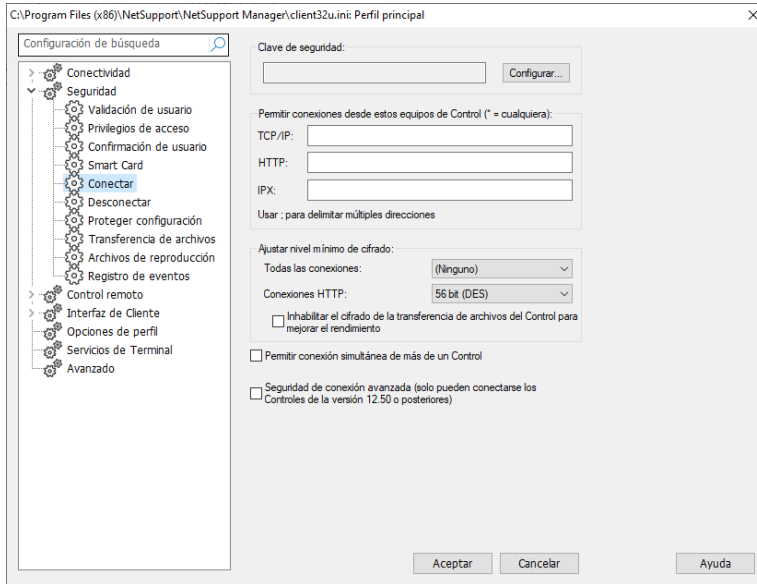
Cuando el Control abra una ventana de visualización en el Cliente conectado, deberá insertar su propia Smartcard en el lector conectado en el Control e introducir el PIN del Cliente para conectarse al equipo del usuario remoto.

Si hay abiertas varias ventanas de visualización de Cliente en el Control, los eventos de inserción y expulsión de Smartcard se envían al Cliente actualmente activado.

Nota: En un entorno Active Directory, es posible activar el soporte Smartcard con la plantilla NetSupport ADM.

Opciones de conectar

Esta hoja de propiedades se utiliza para gestionar qué usuarios o estaciones de trabajo de Control pueden conectarse al Cliente. También puede ajustar el nivel de cifrado que se utilizará.



Clave de seguridad

Ofrece seguridad adicional que permite que los usuarios de Control se conecten únicamente si el Control tiene la misma clave de seguridad que el Cliente. Opcionalmente, se puede establecer como el número de serie incluido en su archivo de licencia de NetSupport. Debe establecer la clave de seguridad tanto en el Control como en el Cliente.

Permitir conexiones desde estos equipos de Control

Esta función le permite restringir el acceso a los controles instalados en redes IPX o TCP/IP o en HTTP. Esta característica también se puede utilizar para limitar el acceso a las estaciones de trabajo de Control con direcciones específicas. Se pueden utilizar comodines en el campo de dirección.

Por ejemplo:

194.182.*.* todas las estaciones de trabajo en la subred TCP/IP
194, 182
00000001-* todas las estaciones de trabajo en la red 1 IPX

Nota: El acceso puede estar limitado a un ámbito IP específico, por ejemplo, 10.0.0.1-24 permitiría el acceso desde 10.0.0.1 hasta 10.0.0.24.

Ajustar nivel mínimo de cifrado

Cuando está activada la codificación, las demás personas tendrá muy difícil (aunque no imposible) la lectura de toda la información que se envía entre el Control y el Cliente. NetSupport ofrece varias opciones de cifrado, desde 56 Bit DES hasta 256 Bit AES que le permiten encontrar el equilibrio necesario entre seguridad y rendimiento. Cuando mayor sea el nivel de cifrado, mayor será la posibilidad de una disminución del rendimiento.

Seleccione el nivel de cifrado que se utilizará mientras está conectado un Control. El ajuste predeterminado del cifrado es "ninguno" para todas las conexiones, y 56 bit DES para conexiones HTTP.

Inhabilitar el cifrado de la transferencia de archivos del Control para mejorar el rendimiento

Como opción predeterminada, NetSupport Manager cifra las transferencias de archivos del Control al Cliente. Al seleccionar esta opción se inhabilita el cifrado y mejora el rendimiento.

Permitir la conexión de más de un Control al mismo tiempo

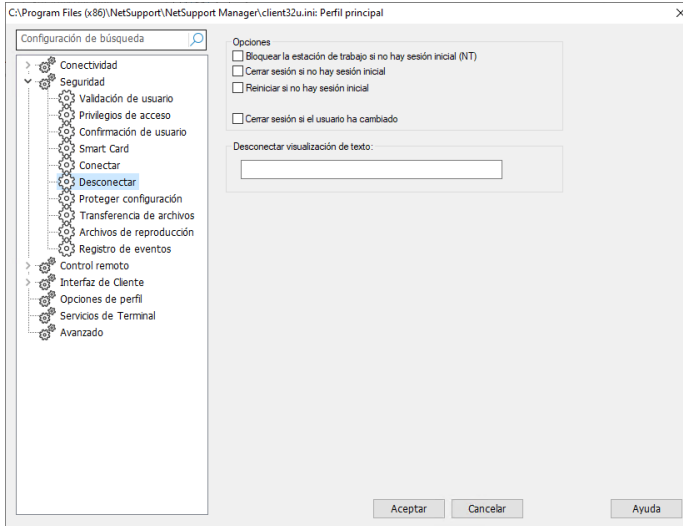
NetSupport permite que varios Controles se puedan conectar y visualizar simultáneamente los Clientes. Esta función es de utilidad para trabajar en grupos. Si se selecciona esta opción se activará dicha función.

Seguridad de conexión avanzada (solo pueden conectarse los Controles de la versión 12.50 o posteriores)

Como medida extra de seguridad a partir de la versión 12.50, los clientes pueden cuestionar los controles que intentan conectarse, y solo podrán conectarse los controles que tengan la versión 12.50 o posteriores. Al seleccionar esta opción se rechazan las conexiones procedentes de controles con versiones más antiguas de NetSupport Manager.

Opciones de desconectar

Las opciones en esta hoja de propiedades ofrecen una seguridad adicional cuando un usuario del Control se desconecta del equipo del Cliente. Esto es especialmente útil si la conexión con el Cliente se ha perdido de forma imprevista.



Bloquear la estación de trabajo si no hay sesión inicial (sólo NT)

Cuando el usuario de Control se desconecta, la estación de trabajo quedará bloqueada. El usuario de Control podrá volver a conectarse y desbloquear la estación de trabajo. Esta opción es de utilidad cuando el Control pierda la conexión de forma imprevista. Esta función evita que un usuario en la estación de trabajo obtenga los derechos de los usuarios del Control (suponiendo que hayan conectado en el sistema como Administrador, por ejemplo). Esto sólo se aplica si la estación de trabajo se desconectó del sistema cuando el Control se había desconectado del sistema.

Cerrar sesión si no hay sesión inicial

Cuando se desconecta el usuario de Control, se cerrará automáticamente la sesión de la estación de trabajo. Esto sólo se aplica si la estación de trabajo tenía la sesión cerrada cuando se conectó el Control.

Reiniciar si no hay sesión inicial

Cuando se desconecta el usuario de Control la estación de trabajo se reiniciará automáticamente. Esto sólo se aplica si la estación de trabajo tenía la sesión cerrada cuando se conectó el Control.

Cerrar sesión si el usuario ha cambiado

Si un Control necesita iniciar la sesión en una estación de trabajo de Cliente bajo un nombre diferente para el usuario, por ejemplo como Administrador, esta opción evitará que el usuario adquiera los derechos de usuario del Control en caso de que la conexión se pierda de forma imprevista.

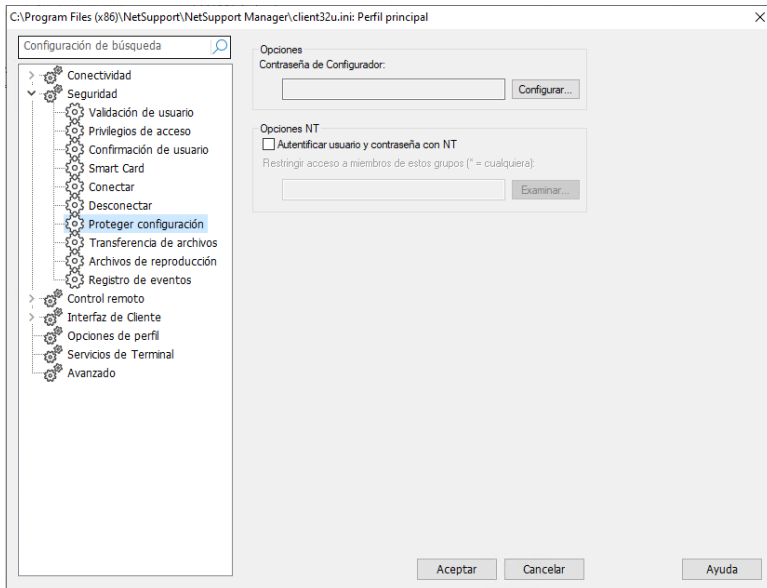
Texto de desconexión

Especifique un mensaje personalizado que se mostrará en la estación de trabajo del Cliente cuando se desconecte un Control. El texto también puede incluir varios parámetros predeterminados en caso de que desee que el Cliente conozca, por ejemplo, el nombre del usuario de Control. Las opciones disponibles son las siguientes:

\$loginname\$	Devuelve el nombre de usuario de inicio de sesión del usuario en el Control.
\$fullname\$	Devuelve el nombre completo del usuario con sesión iniciada en el Control.
\$computername\$	Devuelve el nombre de equipo del Control.
\$userdomain\$	Devuelve el dominio del usuario con sesión iniciada en el equipo de Control.

Proteger configuración

Esta hoja de propiedades le permite proteger las configuraciones del Cliente.



Contraseña del Configurador

Designa una contraseña de seguridad para el perfil del Cliente.

Autenticar usuario y contraseña con NT

Esto sólo se aplica a los Clientes NT y, por lo tanto, sólo protege las configuraciones de Cliente en las estaciones de trabajo NT. Si se selecciona esta opción, la identificación de usuario y contraseña introducidas en el Control deben ser una identificación NT válida "Actúa como parte del Sistema Operativo" en la estación de trabajo del Cliente, o bien debe ser su dominio predeterminado. Este derecho de usuario no lo concede NT de forma predeterminada.

Para conceder este derecho de usuario

1. Seleccione {Programas} {Herramientas de administración} {Gestión de usuario}.
2. Seleccione {Normas} {Derechos de usuario} de los menús desplegables
3. Seleccione la casilla de verificación "Mostrar derechos de usuario avanzado".
4. Seleccione el derecho.
5. Haga clic en Añadir.

6. Seleccione los usuarios y/o grupos a los que se concederá el derecho.
7. Haga clic en Aceptar.
8. Para reconocer este derecho de usuario, debe volver a conectarse en el sistema en su estación de trabajo.

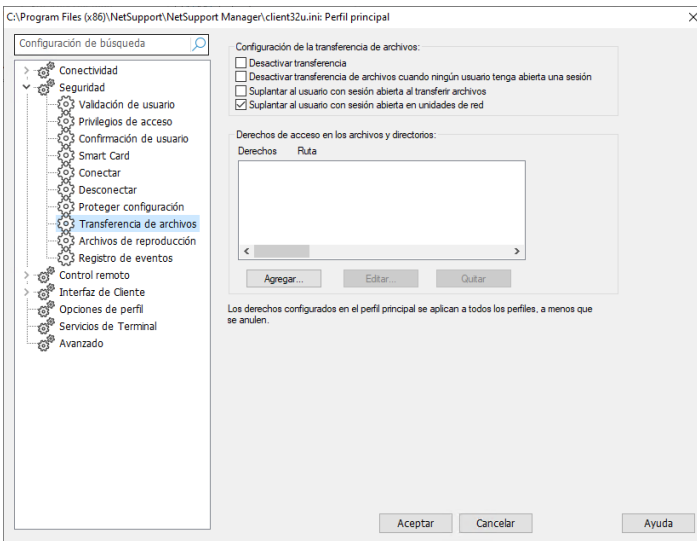
Nota: También puede designar que el Cliente valide la identificación en otro dominio.

Limitar el acceso a los miembros de los grupos siguientes

Puede limitar el acceso aún más especificando los grupos. Haga clic en Examinar para seleccionar un grupo o varios grupos.

Opciones de Transferencia de archivos

Esta hoja de propiedades se utiliza para controlar el acceso a los archivos.



Desactivar transferencia de archivos

Desactiva la transferencia de archivos al Cliente y desde éste en todas la circunstancias.

Desactivar transferencia de archivos cuando no hay ningún usuario conectado en el sistema

Desactiva la transferencia de archivos sólo en una estación de trabajo y no existe ningún usuario conectado en el sistema. Esto significa que el usuario de Control puede conectarse al sistema si tiene una

identificación de usuario y contraseña válida para esta estación de trabajo.

Representar usuario conectado cuando se transfieren archivos

Cuando se utiliza la transferencia de archivos de NetSupport, el usuario de Control tendrá el mismo acceso a archivos que el usuario conectado.

Suplantar al usuario con sesión abierta en unidades de red

El usuario de control tendrá el mismo acceso a las unidades de red que el usuario que tenga la sesión abierta.

Derechos de acceso a los directorios y archivos

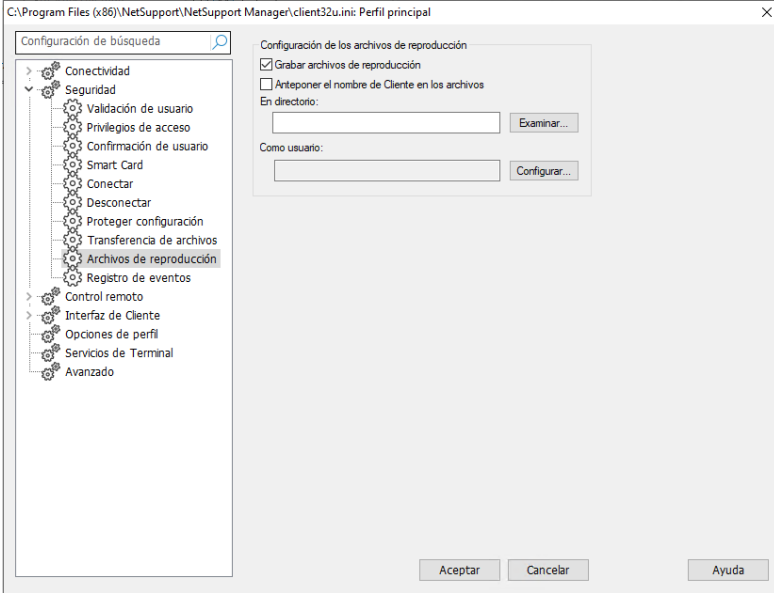
Esta opción se utiliza para permitir o denegar el acceso a unidades, directorios o archivos individuales. Tenga en cuenta que esto sólo se aplica a la transferencia de archivos en NetSupport Manager.

Esta función tiene una naturaleza jerárquica, y por ejemplo puede desactivar el acceso a la unidad C:\ en general pero permitir el acceso a los subdirectorios.

Nota: Cualquier derecho de acceso establecido en el perfil principal se aplica a todos los perfiles, a menos que estén anulados.

Archivos de reproducción

La función de Archivos de reproducción permite al Control grabar y reproducir la actividad de pantalla que tiene lugar en la estación de trabajo del Cliente mientras se controla/visualiza remotamente.



Grabar archivos de reproducción

Seleccione esta opción para habilitar la grabación de Archivos de reproducción. Si la opción está habilitada, se creará un Archivo de reproducción cada vez que el Control visualice un PC de Control.

Anteponer el nombre de Cliente en los archivos

De forma predeterminada, los archivos de reproducción se designan de forma incremental en el 00000001.rpf etc. Al activar esta opción, también puede anteponer el nombre de Cliente en el archivo. Así se ayuda a identificar un archivo de reproducción específico con el equipo/usuario desde el que tuvo lugar la grabación original.

En Directorio

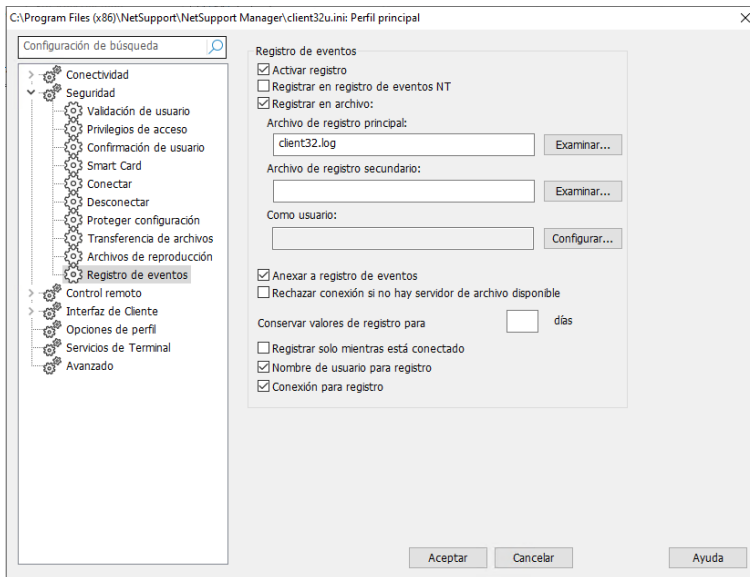
Especifique la ubicación donde se guardarán los Archivos de reproducción. Si se guardan en una Red, podrá almacenar los archivos de cada Cliente en directorios individuales.

Como usuario

El nombre de usuario y la contraseña utilizados para escribir en el archivo de registro.

Registro de eventos

Los archivos de registro registran la actividad que tiene lugar en el equipo del Cliente mientras se controla remotamente. Si es necesario, se puede registrar información como el nombre del Control que inició la conexión, y la fecha y hora de comienzo y fin de la sesión. Los archivos de texto que se crean ofrecen un seguimiento de inspección útil, aunque también puede aumentar la seguridad del Cliente mediante esta función.



Activar registro

Seleccione esta casilla para activar el registro.

Registrar en registro de eventos NT

Ajusta el registro para que se mantenga en el Registro de eventos NT.

Registrar en archivo

Ajusta el registro para que se mantenga en un archivo de texto. Este archivo puede estar en la estación de trabajo local o en un servidor. Varios Clientes pueden escribir en el mismo archivo de registro.

Archivo de registro principal

Especifica la ruta y el nombre de archivo (*.log), donde se almacenará el archivo de registro.

Archivo de registro secundario

Especifica la ruta de un archivo de registro secundario. Si no se puede encontrar la ruta principal, por ejemplo cuando el servidor no está activo, el archivo se almacenará aquí.

Notas:

- Para facilitar el seguimiento de los archivos de registro, especialmente si se almacenan varios archivos de registro de Cliente en el mismo servidor, los nombres de archivo especificados anteriormente pueden incluir el nombre del equipo del Cliente y la fecha de creación del registro. Por ejemplo, \\Logserver1\logfiles\%computername\$dd\$mm\$yy\$.log. En este caso, podrá construir un registro diario de la actividad en un equipo de Cliente específico.
Los formatos aceptables de fecha son los siguientes:
dd\$mm\$yy\$ que para el 7 de Diciembre de 2021 devuelve 171221.
dd\$mm\$yy\$ devuelve 1071221.
ddd\$mmm\$yyy\$ devuelve 1MarDic2021.
ddd\$ddd\$mmm\$yyy\$ devuelve 1Mar07Dic2021.
ddd\$ddd\$mmm\$yyy\$ devuelve 01Martes07Diciembre2021.
 - Para Windows XP o superior, este archivo debe ser un nombre de ruta UNC, ya que no hay disponible una unidad asignada hasta que inicie la sesión.
-

Como usuario

El Usuario de archivo de registro es el nombre de usuario y la contraseña que se utiliza para escribir en el archivo de registro cuando la ruta especificada es una ruta UNC.

Anexar a archivo

Al seleccionar esta casilla, NetSupport agregará continuamente a las entradas existentes en el archivo de registro. Si no está seleccionada, los elementos existentes se sobrescribirán.

Rechazar conexión si no hay servidor de archivo disponible

Al activar esta opción puede aplicar una seguridad adicional. Con el registro activado, si un Control intenta una conexión y no se puede localizar ningún archivo de registro, la solicitud de conexión se rechazará. Esto garantiza que las comprobaciones de inspección que

haya implementadas no se verán afectadas debido a la falta de registro de la actividad mientras los servidores están inactivos.

Conservar valores de registro durante

Especifique el número de días que desea conservar las entradas del archivo de registro. Las entradas más antiguas se borrarán cuando haya transcurrido el número de días especificado (una vez se haya recibido una nueva entrada de registro). Para conservar todas las entradas indefinidamente, deje en blanco este campo.

Registrar sólo mientras está conectado

Esta opción garantiza que la actividad sólo se registra en el período durante el que el Control está físicamente conectado. Cuando el registro está activado, se registrará información adicional, la cual puede ignorar, por ejemplo los datos de configuración del Cliente.

Nota: Otra información útil que se puede registrar es la razón por la que un Control está conectado al Cliente. Esto tiene efecto cuando la opción 'Confirmación de usuario ' está activada en el equipo del Cliente y la opción Ajustes de seguridad del Control está configurada en 'Solicitar información adicional al conectar'.

Registrar nombre de usuario

Como opción predeterminada, el nombre de usuario del usuario del Control que inició la conexión se recoge en el archivo de registro. Si no desea recoger esta información, desmarque esta casilla.

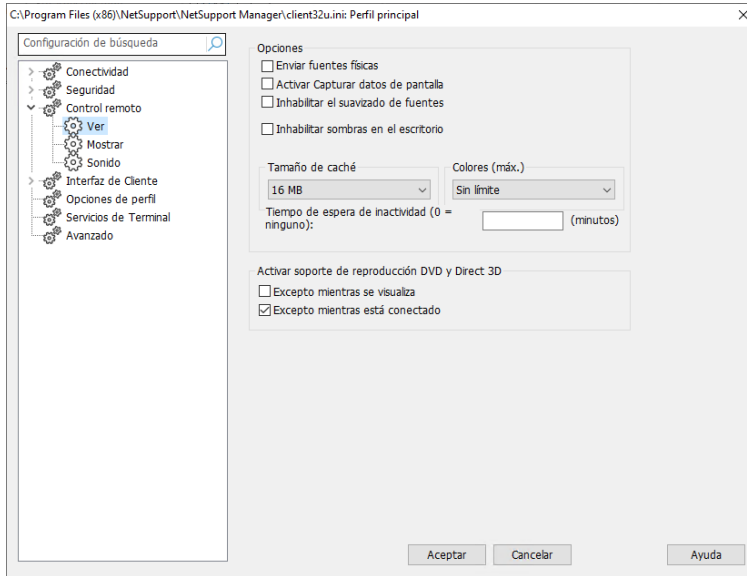
Registrar conexión

Como opción predeterminada, las entradas de conexión y desconexión se recogen en el archivo de registro.

Opciones de Control Remoto

Se pueden ajustar los siguientes atributos de Control Remoto:

Opciones de Ver



Enviar fuentes físicas

Cuando un Cliente Windows envíe su pantalla a un Control , transmite la información de fuentes por referencia para reducir el volumen de datos enviados.

El Control hace referencia a sus propias asignaciones internas de fuentes y utiliza la fuente más parecida en relación con la que se muestra en el Cliente. En la mayoría de los casos, existirán las mismas fuentes en el Cliente y el Control, y lo que se muestra en la pantalla aparecerá de forma idéntica.

Sin embargo, pueden existir ocasiones en las que no se puede encontrar una fuente parecida. En dichos casos, es aconsejable que el Cliente envíe al Control toda la información que requiera para mostrar los datos con la misma fuente.

Al establecer esta opción, se obliga el envío de texto *TrueType* como glifos (formas de caracteres), en vez de códigos de caracteres. Esto garantiza que se mostrarán correctamente en el Control.

Sin embargo, esto influirá en el rendimiento, especialmente en líneas de acceso telefónico, y no se necesitará normalmente.

Activar Capturar datos de pantalla

El mejor y más eficaz método de NetSupport para capturar los datos de pantalla es enlazar con el controlador de video de la estación de trabajo que se está visualizando. Sin embargo, puede haber ocasiones en las que no funcione este método ya que algunas aplicaciones eluden el controlador. En estas circunstancias puede activar el modo 'limpiar pantalla' con el fin de tomar una instantánea de la pantalla. Aunque esto tendrá un mayor impacto en la red, al menos ofrecerá una representación precisa de la pantalla del Cliente.

Inhabilitar el suavizado de fuentes

Esta opción desactiva el suavizado de fuentes durante la visualización de un Cliente.


Inhabilitar sombras en el escritorio

Esta opción desactiva las sombras durante la visualización de un Cliente.

Tamaño de caché

Los datos mostrados en pantalla que se hayan enviado recientemente al Control por el Cliente se someten a caché para mejorar el rendimiento. Un caché mayor mejora el rendimiento, a expensas de utilizar más memoria tanto en el Cliente como en el Control.

Esta opción le permite adaptar el tamaño de caché utilizado para obtener un máximo rendimiento. Se utilizarán los valores más bajos del tamaño del caché ajustado en el Cliente y el Control para que la configuración que realice sea eficaz.

Se puede determinar la eficiencia de funcionamiento de la caché haciendo clic en  en la barra de título, y seleccionando **Acerca de - Caché** desde la ventana Vista del Cliente del Control. Esto mostrará las estadísticas de los aciertos, etc.

Intensidad Máxima del Color

Cuanto mayor sea la profundidad del color en el Cliente, mayor será el volumen de datos que se tendrán que enviar al Control en cada actualización de pantalla. Si se limita la profundidad de color se mejorará el rendimiento en los enlaces más lentos.

Nota: La configuración suplantarán el ajuste de profundidad de color en la Configuración del Control.

Tiempo de espera de inactividad

Cuando un Control se conecta con un Cliente, puede evitar que otros Controles se conecten al mismo Cliente, a menos que se haya seleccionado la opción Permitir Conexiones Múltiples.

Si el operario en el Control se olvida de finalizar la conexión, puede existir dicho caso cuando otros operarios de Control que necesiten acceder estén bloqueados.

Esta opción significa que si existe un Control conectado que no haya realizado ninguna acción de ratón, teclado o transferencia de archivos durante dicho período especificado, el Cliente considerará que la conexión ya no es necesaria y se desconectará automáticamente. Por consiguiente, estará disponible para los demás Controles.

Activar soporte de reproducción DVD y Direct 3D

NetSupport utiliza el controlador Microsoft Mirror para capturar datos de pantalla para las sesiones de visualización. Sin embargo, mientras NetSupport está enlazado al controlador Mirror, no es posible reproducir DVDs. Por lo tanto, si necesita reproducir DVDs, NetSupport proporciona opciones que cargan y descargan el controlador Mirror según sea necesario.

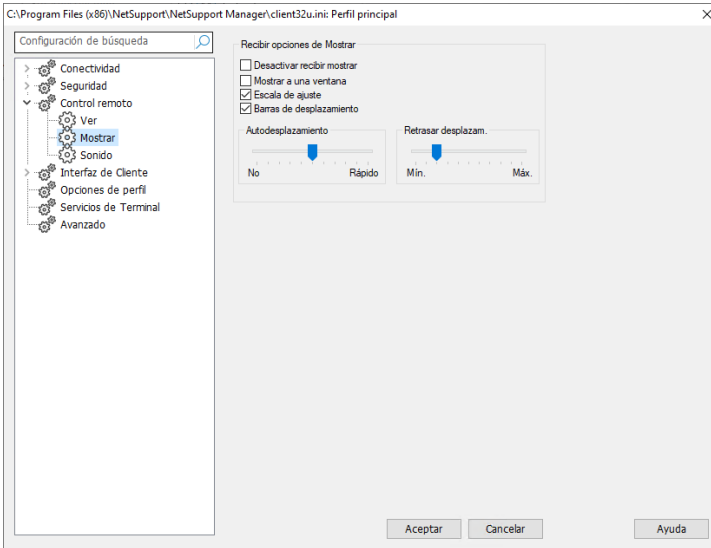
Excepto mientras se visualiza

Si esta opción está seleccionada, el soporte DVD está activado pero se desactivará durante la sesión de visualización mientras el controlador Mirror está cargado.

Excepto mientras está conectado

Si esta opción está seleccionada, el soporte DVD está desactivado mientras haya una conexión con el Cliente.

Opciones de Mostrar



Opciones de recibir visualización

Desactivar recibir visualización

Evita que un Control se visualice en el Cliente.

Visualizar en una ventana

Permite que el Cliente reciba una visualización en una ventana en vez de en el modo de pantalla completa.

Escala de ajuste

Ajusta automáticamente la ventana Recibir Visualización con el fin de modificar el tamaño de la pantalla mostrada en el área disponible

Barras de desplazamiento

Determina si se mostrarán las barras de desplazamiento con la ventana Recibir Visualización, con el fin de permitir el desplazamiento.

Velocidad de Autodesplazamiento

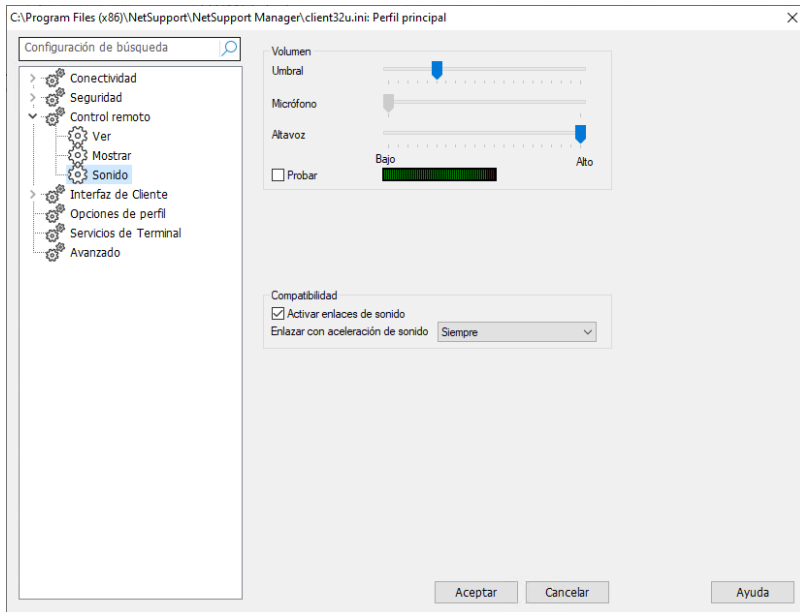
Cuando tenga una Visualización en una ventana de la pantalla del Cliente, éste puede desplazarse automáticamente los contenidos cuando el ratón se mueve cerca de los bordes de la ventana. Si se ajusta el control deslizante, se ajustará la velocidad en la que se desplaza la visualización, desde nula hasta muy rápida.

Retraso de desplazamiento

Cuando Auto Desplazamiento está activado, puede cambiar el retraso antes de activarse el desplazamiento. Si desea ver el desplazamiento cuando el ratón se encuentre en el borde de una ventana, mueva el control hacia **Min**. Si desea un mayor retraso antes de que haga efecto Auto Desplazamiento, mueva el control hacia **Max**.

Sonido

Esta hoja de propiedades permite la configuración de las opciones de utilización del soporte de audio en el Cliente.



Ajustes de volumen

Umbral – sensibilidad del micrófono

Micrófono – volumen del micrófono

Altavoces – volumen de los altavoces

Probar

Seleccione esta casilla para comprobar todos los ajustes anteriores.

Compatibilidad

Activar enlaces de sonido

La habilitación de la activación o desactivación de los enlaces de sonido.

Nota: Es necesario reiniciar el equipo para que la configuración entre en vigor.

Enlazar con aceleración de sonido

Ajusta el nivel de aceleración del hardware de los Clientes.

Nunca

Deja el nivel de aceleración al máximo.

Cuanto esté conectado

El nivel de aceleración cambiará al básico cuando esté conectado.

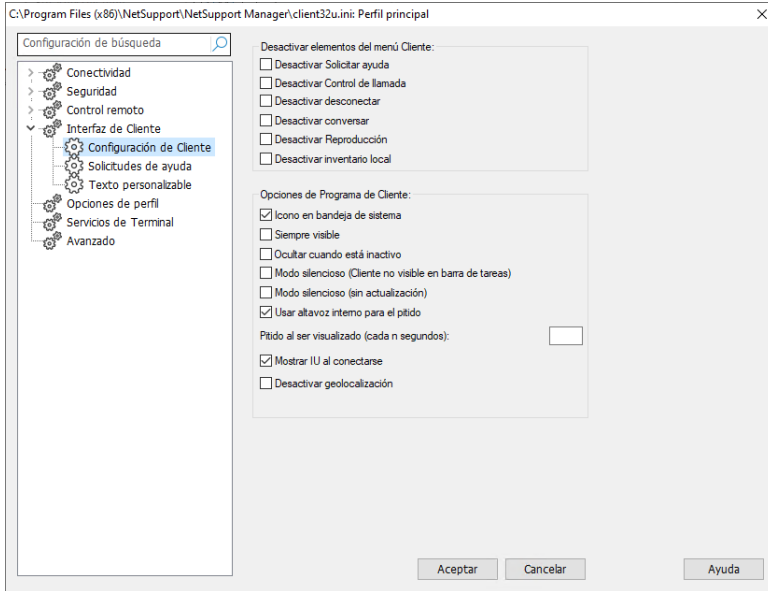
Siempre

El nivel de aceleración cambiará al básico.

Opciones de interfaz de Cliente

Estas hojas de propiedades se utilizan para personalizar la interfaz entre el Cliente y el Control.

Ajustes de Cliente



Desactivar elementos del menú Cliente

Desactivar solicitud de ayuda

Evita que el usuario del Cliente pueda utilizar la función de solicitud de ayuda.

Desactivar Control de llamada

Inhabilita la opción **Control de llamadas** en el Cliente.

Desactivar Desconexión

Evita que el usuario en el Cliente pueda forzar la desconexión del usuario de Control.

Desactivar conversar

Evita que el Cliente inicie una sesión de conversación con un Control. Sin embargo, el Control puede abrir una sesión de conversación con el Cliente.

Desactivar reproducción

Esta opción impide que el Cliente pueda abrir los Archivos de reproducción.

Deshabilitar inventario local

Impide al Cliente la posibilidad de realizar un inventario local.

Opciones del programa del Cliente

Icono en la bandeja de sistema

El icono del Cliente de NetSupport Manager aparecerá en la bandeja de sistema (al hacer clic en él se abre la ventana de información del Cliente), en vez de como aplicación activa en la barra de tareas (al hacer clic en ella se abre una ventana con menús desplegables que dan acceso a las funciones del Cliente).

Siempre visible

La ventana del Cliente de NetSupport Manager puede quedar escondida detrás de otras ventanas. Cuando se selecciona esta opción, el icono siempre estará visible y el usuario en el Cliente sabrá siempre cuándo hay alguien que le está visualizando.

Ocultar cuando está inactivo

El icono de Cliente de NetSupport no se mostrará a menos que un Control esté conectado o visualizando.

Modo Silencioso (Ciente no visible en la barra de tareas)

Seleccione esta opción para ocultar el icono de Cliente en la bandeja de sistema.

Modo silencioso (sin actualización)

Permite que un Control se conecte a un Cliente y lo visualice sin que lo sepa el Cliente. Si el Modo Silencioso no está seleccionado, el icono de pantalla y ratón del Cliente parpadeará, notificando al Cliente que se ha establecido una conexión y su pantalla se está visualizando.

Usar altavoz interno para el pitido

De forma predeterminada, el pitido de aviso, el cual se puede enviar entre equipos con funciones tales como Conversar y Ver, proviene del altavoz interno del PC. Pueden existir ocasiones cuando sea más adecuado utilizar la tarjeta de sonido de la estación de trabajo para generar el pitido a través de los altavoces, en cuyo caso debe desmarcar esta casilla.

Emitir sonido cuando se es visualizado (cada n segundos)

Cuando un Control visualiza a un Cliente, se emitirá un sonido.

Mostrar IU al conectarse

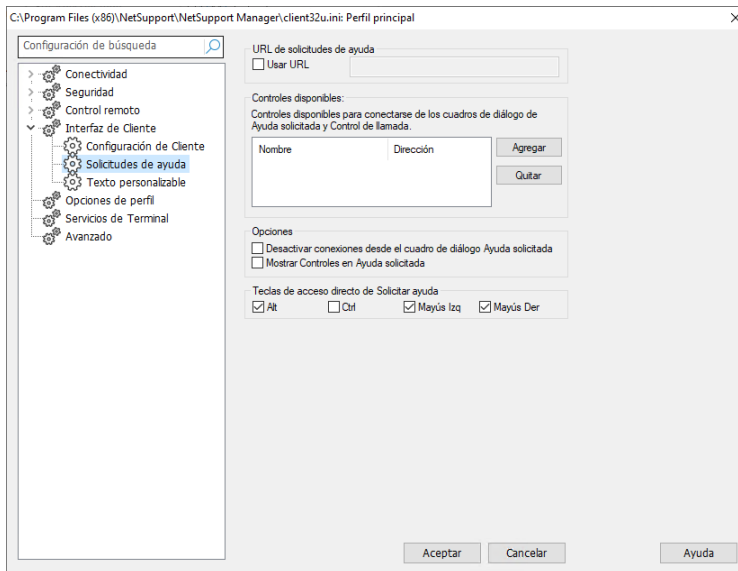
Cuando el Control se conecta con el Cliente, se muestra la ventana Información de Cliente. Esto permite al Cliente puede ver los detalles del Control al que está conectado. También disponen de la opción de desconectarse del Control o iniciar un chat con el Control.

Desactivar geolocalización

La ubicación de un Cliente se puede mostrar en el Control. Si selecciona esta opción se deshabilitará la geolocalización en el Cliente.

Configuración de solicitudes de ayuda

Esta hoja de propiedades se utiliza para configurar el acceso de Ayuda solicitada del Cliente. Puede especificar los Controles de NetSupport a los que el Cliente puede enviar la Ayuda solicitada o incluso enlazar a un sistema de soporte web.



URL para ayuda solicitada

Si utiliza una aplicación de soporte web puede dirigir los Clientes a este sistema en lugar de que utilicen la característica de ayuda solicitada de NetSupport. Para activarla, utilice la casilla URL e introduzca la URL correspondiente.

Controles disponibles

Muestra los Controles disponibles para conexión desde los cuadros de diálogo de Solicitud de ayuda y Control de llamada.

Opciones

Desactivar conexiones del cuadro de diálogo de Solicitud de Ayuda

Seleccione esta casilla para desactivar las opciones del cuadro de diálogo Solicitud de Ayuda para que el Cliente pueda elegir a qué Control desea enviar una Solicitud de Ayuda.

Mostrar siempre los Controles en la Solicitud de Ayuda

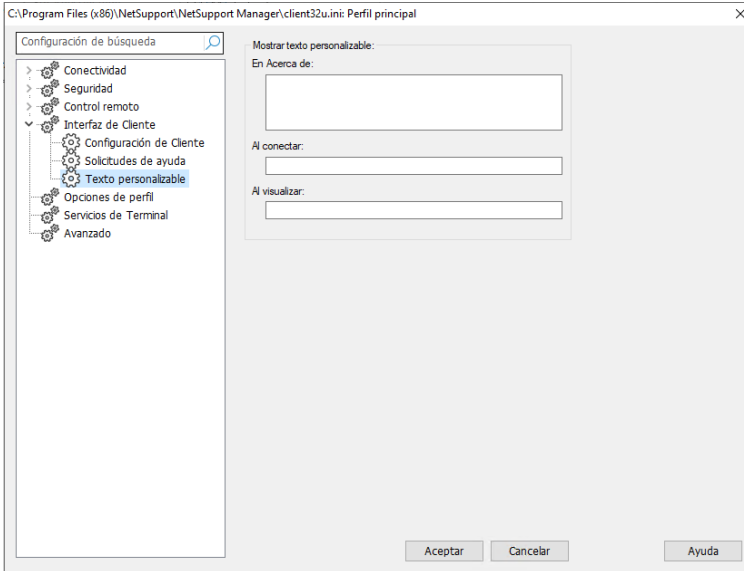
Seleccione esta casilla para asegurar que el cuadro de diálogo Solicitud de Ayuda del Cliente muestre todos los Controles disponibles para que el Cliente pueda enviar su Solicitud de Ayuda.

Teclas rápidas para solicitar ayuda

Esta opción establece las teclas que el usuario en el Cliente puede pulsar para solicitar ayuda. Este aviso de ayuda se mostrará cuando un Control se conecte con el Cliente. Si está utilizando un teclado que no soporta tres códigos de exploración, configure su Cliente para utilizar sólo dos teclas rápidas.

Texto personalizable

Esta hoja de propiedades le permite agregar mensajes personalizables que se muestran en el equipo del Cliente.



Mostrar texto personalizable

Casilla Acerca de

Establece el mensaje que se mostrará en la casilla 'Acerca de' del cliente. Por ejemplo, "Para obtener asistencia, llame a la Ext. 123"

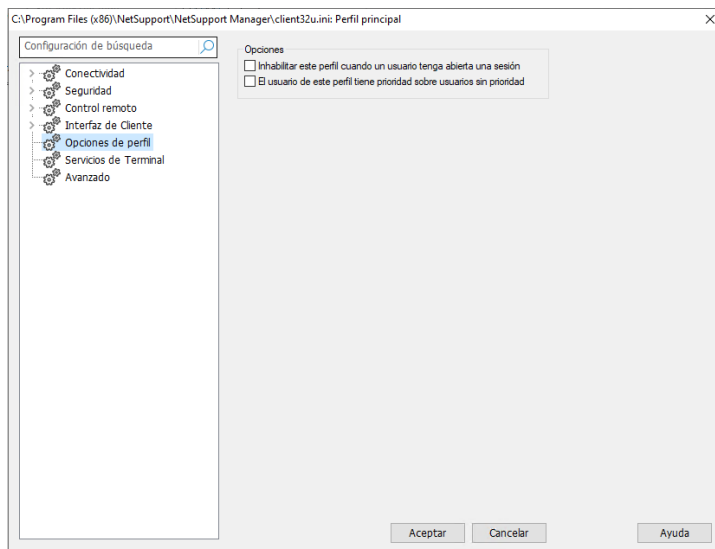
Al conectar

Ajusta el mensaje que se mostrará en el Cliente cuando se conecta un Control. No seleccione esta opción si no desea que se muestre ningún mensaje.

Al visualizar

Ajusta el mensaje que se mostrará en el Cliente cuando se visualiza por un Control. No seleccione esta opción si no desea que se muestre ningún mensaje.

Opciones de perfil



Desactivar este Perfil cuando un usuario está conectado

Si un usuario está conectado en el Cliente, este Perfil se desactivará y, por lo tanto, no estará disponible para un usuario de Control. La utilidad de esta característica es evitar que el usuario de Control tenga derechos sobre la estación de trabajo que no tendría de otra forma.

Nota: Puede tener dos perfiles con la misma identificación de usuario, aunque diferentes derechos dependiendo de si el usuario de Cliente se conecta al mismo tiempo que se conecta el Control. En este caso, asegúrese de que el perfil que tenga este ajuste sea el primero en la lista ya que luego se desplazará y utilice el segundo perfil si el usuario de Cliente está conectado.

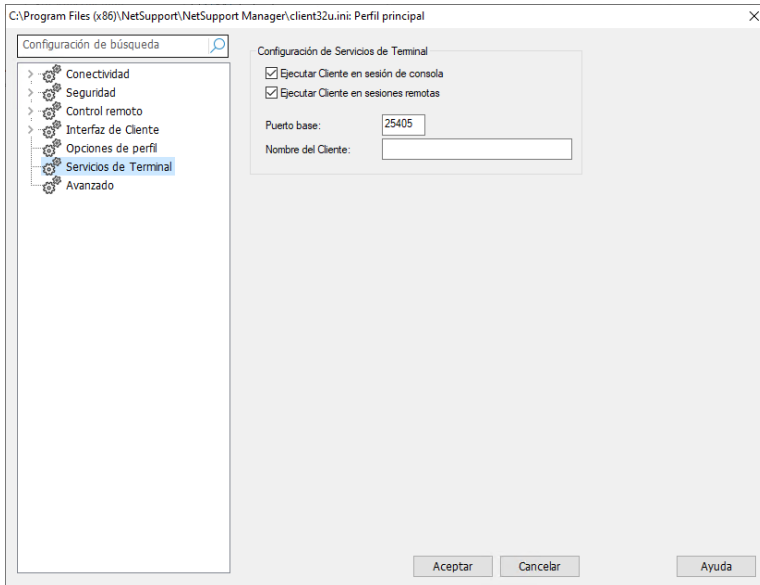
El usuario de este perfil tiene prioridad sobre otros usuarios (sin prioridad)

Esto opera en combinación con la opción que permite la conexión simultánea de más de un Control. Si un perfil tiene establecida dicha opción y el otro perfil no la tiene establecida, éste se desconectará automáticamente.

Configuración de Terminal Services

Aquí puede configurar los ajustes del Servidor de terminales del Cliente.

Nota: Es posible que el Servidor de terminales y otros clientes livianos no estén configurados para utilizar el Gateway de NetSupport.



Configuración de Servicios de terminal

Ejecutar Cliente en sesión de consola

Si deshace la selección de esta opción, el Cliente no podrá ejecutarse en una session de Consola.

Ejecutar Cliente en sesiones remotas

Si deshace la selección de esta opción, el Cliente no podrá ejecutarse en sesiones remotas.

Puerto base

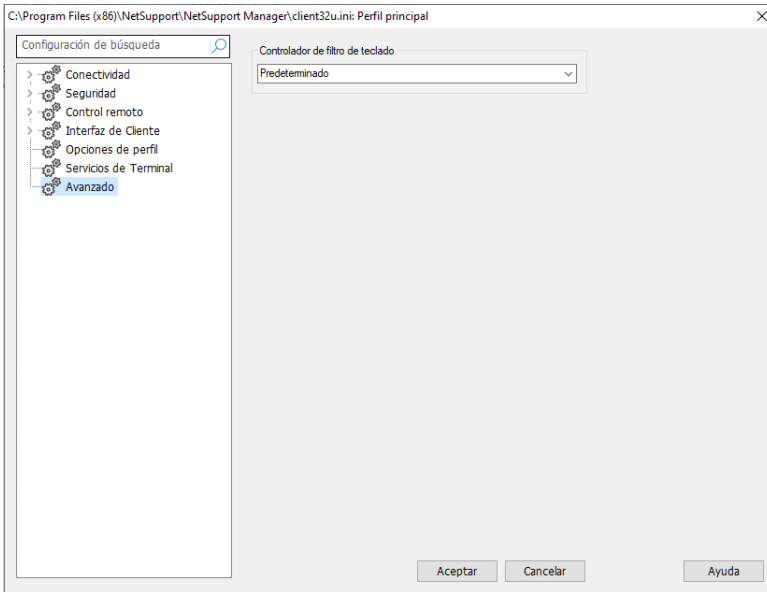
Indique el número del Puerto base correspondiente. El valor predeterminado es 25405.

Nombre del Cliente

Introduzca el nombre correspondiente del Cliente. Si se deja en blanco aparecerá una identificación única (la opción predeterminada es %CLIENTNAME%) Cuando introduzca el nombre de un Cliente deberá incluir al menos una variable de entorno, por ejemplo %computername%.

Nota: Para obtener más información sobre la compatibilidad con servidores de terminales, visite nuestra [base de conocimientos](#) y consulte el artículo **Setting up NetSupport Manager to run in a Microsoft Terminal Server environment** (Configuración de NetSupport Manager para entornos de Servidor de terminales Microsoft).

Opciones avanzadas



Controlador del filtro del teclado

Si experimenta algún problema con el controlador del filtro del teclado, dispone de varios controladores por los que puede cambiarlo. Seleccione el controlador deseado en el menú desplegable.

Configurar el Control

En este capítulo.....


Cómo configurar el Control.


Cree perfiles individuales para que cada usuario de Control realice sólo determinadas tareas en PCs de Cliente.

Configurar el Control

NetSupport le permite configurar completamente el funcionamiento del Programa de Control. Para ofrecer la máxima flexibilidad, NetSupport también le permite configurar múltiples perfiles para diferentes Usuarios de Control, cada uno con sus propios niveles de acceso y funcionalidad. Para obtener más información, consultar Generación de un perfil de control.

Para configurar un Control

1. Haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título.
2. Aparecerá el diálogo Parámetros de configuración correspondiente al perfil actual.

Nota: Si desea cambiar la configuración de un perfil de control distinto, haga clic en el icono **Perfiles**  en la barra de título, elija el perfil que desea configurar y haga clic en **Configuración**.

Las opciones de Configuración del Control se clasifican de la forma siguiente:

Configuración General

Esta hoja de propiedades le permite configurar los detalles de identificación del Control.

Conectividad

Estas hojas de propiedades le permiten especificar qué protocolos de transporte utilizará el Control.

Configuración de Seguridad

NetSupport Manager ofrece un amplio conjunto de funciones de seguridad que se pueden aplicar a cada Perfil de Control.

Control Remoto

Estas hojas de propiedades le permiten ajustar las funciones de Control Remoto que se aplican a cada Perfil de Control.

Interfaz de Control

Estas hojas de propiedades le permiten configurar los diferentes componentes disponibles para el Control desde la interfaz de la ventana de Control.

Mostrar

Le permite configurar los ajustes de una muestra.

Configuración de Transferencia de archivos

Estas opciones configuran los ajustes de transferencia de archivos en NetSupport Manager. Aquí puede modificar la forma en la que se muestra la información, y le permite establecer características de seguridad, como la confirmación antes de realizar una operación arriesgada.

Configuración de Inicio

Esta hoja de propiedades le permite configurar las opciones que afectan a NetSupport al iniciarse.

vPro

Le permite configurar la gestión de vPro.

Configuración de Ubicación de archivos

Esta hoja de propiedades le permite especificar en qué ubicaciones almacena los archivos de Cliente, Grupo, Redes Remotas y Herramientas de esta configuración designada.

Establecer un perfil de Control

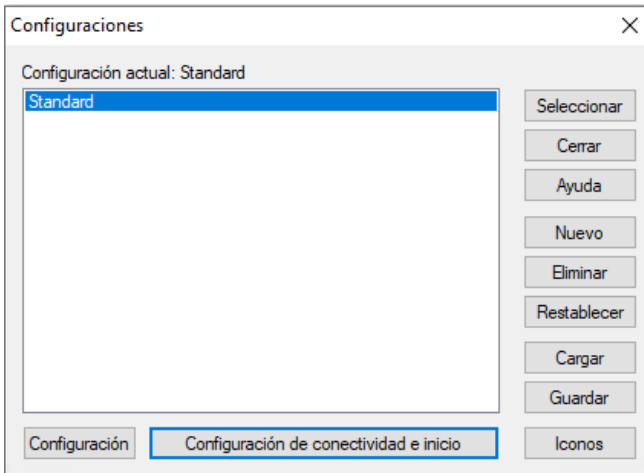
NetSupport le permite configurar perfiles múltiples para diferentes usuarios de Control, cada uno con sus propios niveles de acceso y funcionalidad.

Cada configuración se puede proteger con una contraseña y, si se desea, se puede crear un icono en el escritorio para cargar el Control con una configuración designada específica.

Debe tener los derechos del Administrador de NetSupport para establecer el perfil o cambiar un Control.

Para crear o modificar un Perfil

1. Haga clic en el icono **Perfiles**  de la barra de título.
2. Se mostrará el cuadro de diálogo Configuraciones.



3. Seleccione la Configuración que desee modificar o seleccione **Nuevo** para crear una nueva. De forma predeterminada, NetSupport se instala con un solo perfil denominado Estándar. Esto se establece para tener una funcionalidad completa.
4. Haga clic en el botón **Configuración** para adaptar la funcionalidad global de este perfil.
O bien
Haga clic en las opciones **Conectividad e Inicio** para adaptar la Funcionalidad Básica.

Para crear iconos de escritorio

Tras haber guardado el perfil, puede crear un icono de escritorio que incluya los parámetros necesarios para cargar la configuración.

1. En el cuadro de diálogo Configuraciones, haga clic en Iconos.
2. Se mostrará el cuadro de diálogo Mantenimiento de iconos.
3. Haga clic en cualquier lugar del cuadro de diálogo y arrastre al escritorio.
4. Se mostrará el cuadro de diálogo Crear o Editar icono.
5. Introduzca los detalles de la configuración deseada y haga clic en Aceptar para crear el icono.


Ajustar las propiedades del Cliente para una sesión de Control

Durante cualquier sesión del Control de NetSupport en la que pueda estar trabajando con varios Clientes conectados, puede adaptar cómo interactúa cada uno de estos Clientes con el Control. Estos ajustes sólo afectan al Cliente durante dicha sesión.

Por ejemplo, en un Cliente puede desear utilizar la compresión ya que está en un enlace lento, aunque en otro Cliente puede desear desactivar la compresión.

NetSupport le permite realizar lo anterior modificando los ajustes predeterminados del perfil del Control actual.

Para ajustar la configuración de control remoto

1. Ver el Cliente correspondiente.
2. Haga clic en **Configuración**  en la barra de título de la ventana de Vista.
3. Aparecerá la configuración de control remoto.
4. Edite la configuración según sea necesario.

Nota: Si edita la Configuración del Cliente, los cambios que realice sólo se aplicarán en dicho Cliente durante la sesión actual de Control. Si desea cambiar los ajustes de forma permanente, seleccione la casilla Actualizar Configuración.

General

Use esta hoja de propiedades para dar al Control un nombre específico. Si se deja en blanco, se utilizará el nombre del equipo.

Configuración de Configuración: Standard

Configuración de búsqueda

- General
- Conectividad
- Seguridad
- Control remoto
- Interfaz de Control
- Mostrar
- Transferencia de archivos
- Inicio
- vPro
- Ubicaciones de archivo

Identificación

Nombre de Control:

Descripción:

ID de usuario predeterminada:

Enviar mensaje

Título:

Aceptar Cancelar Ayuda

Identificación

Nombre de control

Es el nombre que el programa de Control de NetSupport utiliza cuando se conecta a los Clientes para identificarse. Con NetBIOS, este nombre se registra en el transporte NetBIOS.

Descripción

Introduzca la descripción de esta configuración de Control.

ID de usuario predeterminada

Si se requiere una Validación de usuario antes de realizar una conexión de Cliente, los usuarios de Control tendrán que iniciar la sesión con un nombre de usuario y una contraseña válidos. En lugar de solicitar siempre el nombre de usuario, aquí se puede configurar una ID predeterminada. Las siguientes variables se pueden utilizar para cambiar la configuración al nombre de usuario actualmente conectado; %userdomain%\%username%.

Enviar mensaje

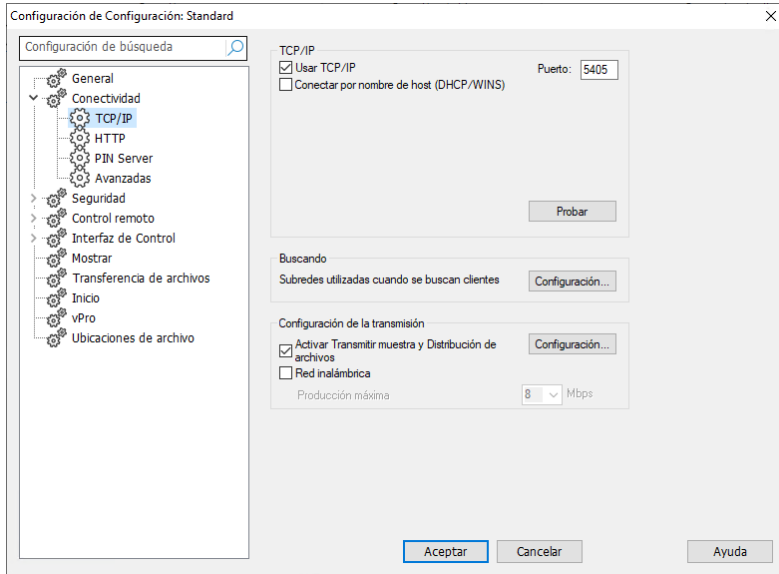
Título

Le permite agregar un título personalizado en el cuadro de diálogo Enviar mensaje.

Opciones de conectividad

Se utiliza para configurar el transporte de red que utilizará el Control para comunicarse con los Clientes. Debe ser el mismo que el configurado en los Clientes.

Configurar conexión TCP/IP



Usar TCP/IP

Seleccione esta casilla si quiere que el Cliente se pueda comunicar bajo TCP/IP.

Puerto

El protocolo TCP/IP requiere que se asigne un número de puerto para que las aplicaciones puedan comunicarse. El puerto registrado por defecto para NetSupport es 5405. Si está utilizando Routers, debe asegurarse de que están configurados para transmitir los datos a través de este puerto.

Nota: Para que los Clientes puedan iniciar una conexión con el Control, el puerto predeterminado registrado es 5421.

Conectar por nombre de host (DHCP/WINS)

Esta opción se utilizará en un entorno DHCP, ya que las direcciones TCP/IP IP son dinámicas. Busca los Clientes y se conectará a la primera estación de trabajo con el nombre de Cliente que coincida.

Buscando

Subredes utilizadas cuando se buscan clientes

Permite que el Control TCP/IP ejecute Examinar en varias subredes IP.

Configuración de la transmisión

Activar Transmitir muestra y Distribución de archivos

Cuando vaya a mostrar o a distribuir archivos a los Cliente, los archivos o la información de la pantalla se enviarán a cada una de las máquinas de los Cliente. Al activar Transmitir muestra y Distribución de archivos, la información de la pantalla y los archivos se enviarán a todas las máquinas simultáneamente. En algunos entornos de red donde hay una disponibilidad de ancho de banda limitada o cuando se lleva a cabo la distribución a un gran número de máquinas, esto proporcionará importantes ventajas de rendimiento.

Además de reducir el tráfico global de red generado por NetSupport, esta función generará paquetes adicionales de transmisión en su red. Se recomienda que consulte con su administrador de red antes de usar esta función.

Nota: Es posible enviar la Muestra y Distribución de archivos utilizando la multidifusión en vez de UDP/Transmisión. Esto significa que el paquete multidifusión solo se puede enviar a máquinas incluidas en la dirección IP multidifusión especificada. Haga clic en Configuración para especificar una dirección multidifusión.

Configuración

Si la opción Transmitir muestra y Distribución de archivos está activada, seleccione esta opción para establecer la dirección multidifusión o de transmisión. Se mostrará el cuadro de diálogo Configuración de transmisión. Si hay varios Control que intentan utilizar la función 'UPD/Transmitir muestra' simultáneamente en la misma subred, se recomienda que cada Tutor utilice un puerto único para evitar conflictos.

Red inalámbrica

Seleccione esta opción para optimizar el rendimiento de la función 'Mostrar' en una red inalámbrica.

Nota: NetSupport Manager detectará automáticamente a los Clientes inalámbricos y habilitará esta opción para mejorar el rendimiento.

Rendimiento máximo

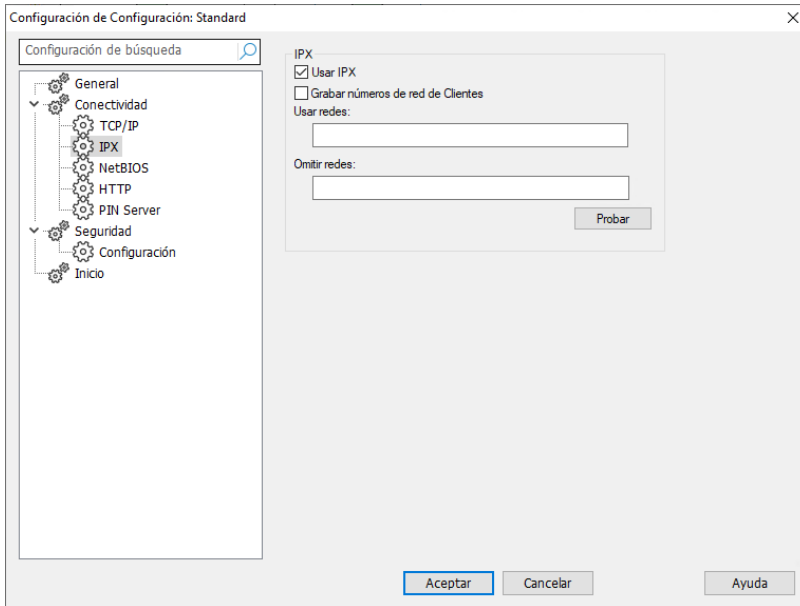
Controla el nivel de datos enviados a través de la red al punto de acceso inalámbrico. La velocidad de datos predeterminada es 8 Mbps. Si fuese necesario, este valor se puede modificar para que se corresponda con la velocidad del router.

Nota: Cuando un Control detecta Clientes conectados por vía inalámbrica, o si él mismo está conectado de forma inalámbrica, se reducirá automáticamente la salida máxima de datos al nivel que se haya especificado en la configuración de Rendimiento máximo, independientemente de si se ha seleccionado la casilla de red inalámbrica. Esta acción no puede desactivarse.

Configurar conexión IPX

Nota: Esta opción únicamente está disponible en el Configurador del Control si se abre desde el diálogo Configuración de controles.

Haga clic en el icono **Perfiles**  de la barra de título, seleccione la configuración deseada y haga clic en **Configuración de inicio y conectividad**.



IPX

Usar IPX

Seleccione esta casilla si desea que el Cliente se pueda comunicar bajo IPX/SPX.

Grabar números de red de Clientes

Cuando se graban las direcciones IPX de un Cliente, el número de red se ajusta normalmente en 0 si los Clientes están en la misma red IPX que el Control (así de evitarán problemas cuando un servidor de archivos no está disponible). Este ajuste obliga a grabar y utilizar los números de red cuando se establece una comunicación.

Usar redes

Para usar explícitamente las redes grabadas IPX.

Omitir redes

Para omitir explícitamente las redes grabadas IPX.

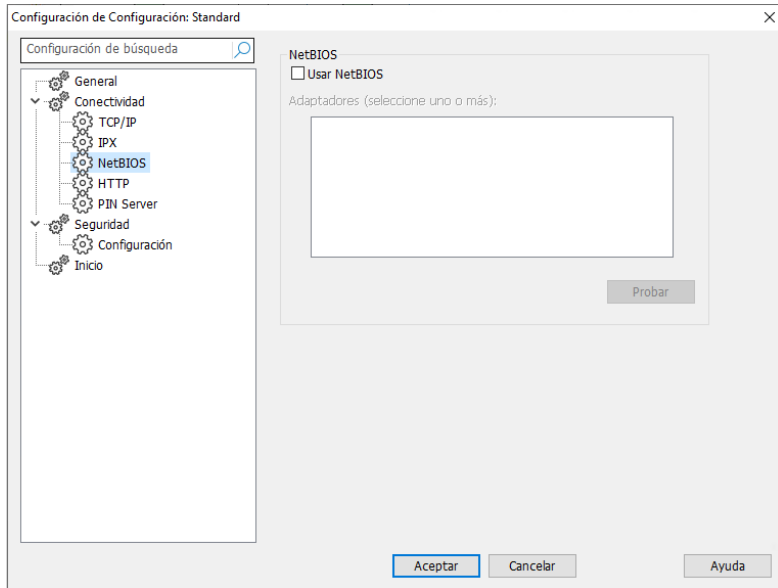
Probar

Permite comprobar que IPX está funcionando correctamente en la estación de trabajo del Control. También buscará los números de red IPX disponibles, redes de informes y las que están respondiendo. Desde estos resultados podrá asignar redes que se utilizarán y las que se ignorarán.

Configurar conexión NetBIOS

Nota: Esta opción únicamente está disponible en el Configurador del Control si se abre desde el diálogo Configuración de controles.

Haga clic en el icono **Perfiles**  de la barra de título, seleccione la configuración deseada y haga clic en **Configuración de inicio y conectividad**.



Usar NetBIOS

Seleccione esta casilla si desea que el Cliente se pueda comunicar mediante NetBIOS/NetBEUI.

Adaptadores

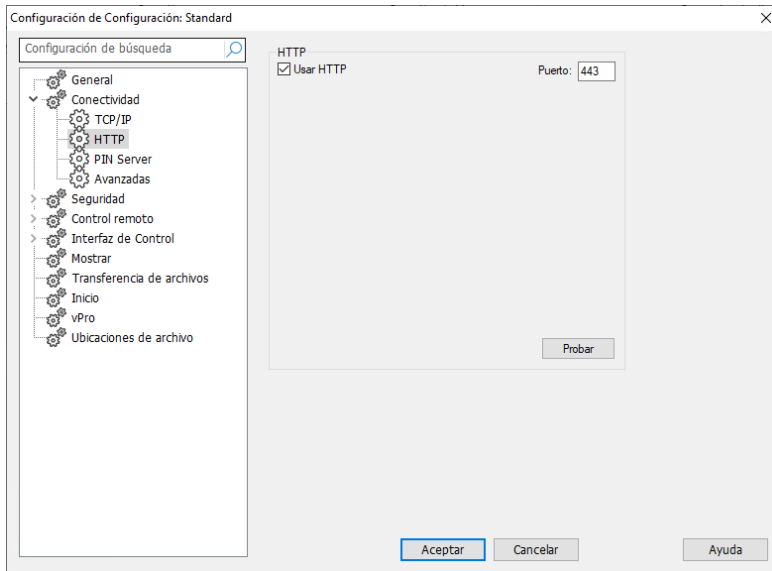
Ya que puede tener más de una pila NetBIOS cargada, Windows utiliza el concepto de números de adaptador. El sistema operativo asigna un número de Adaptador a cada pila. Por ejemplo, NetBUI puede tener asignado el Adaptador 1, NetBIOS en TCP el Adaptador 2, y así sucesivamente.

Probar

Sea cual sea la pila o pila de transporte que seleccione, puede comprobar si están disponibles y configuradas correctamente para NetSupport pulsando el botón Probar situado junto al Transporte.

Configurar conexión HTTP

Esta hoja de propiedades le permite configurar el Control para que se comunique a través de HTTP.



Usar HTTP:

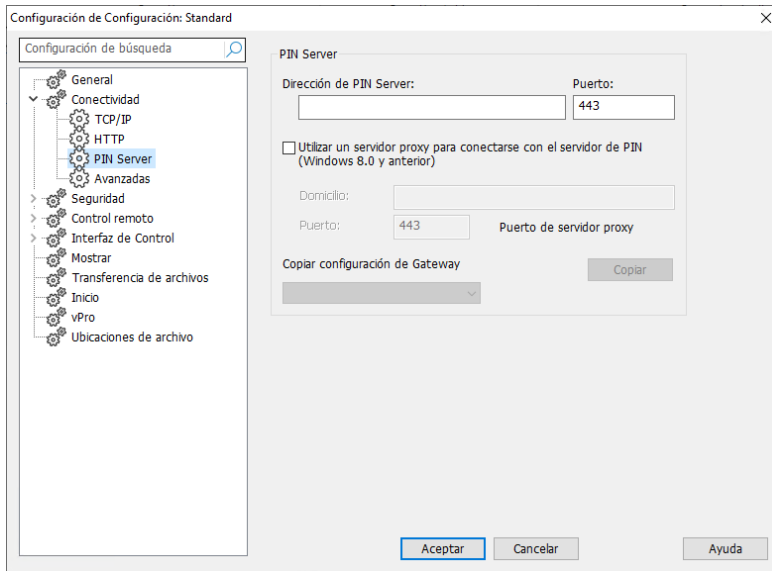
Seleccione esta casilla para que el Cliente se comunique a través de HTTP.

Puerto:

El puerto predeterminado de NetSupport para las comunicaciones HTTP es 443.

Nota: En la versión 9.10, se introdujo el Puerto 443 como el puerto predeterminado para las comunicaciones HTTP. Anteriormente se utilizaba el puerto 3085. La configuración de Gateway se mantendrá para los clientes actuales que se actualicen posteriormente, lo que permitirá seguir utilizando el puerto 3085. Sin embargo, puede haber situaciones en las que los Controles y Clientes actualizados tengan que reconfigurar manualmente el puerto HTTP para garantizar la compatibilidad.

PIN Server



PIN Server

Dirección de PIN Server

Introduzca la dirección IP de la estación de trabajo donde se va a instalar el servidor de PIN.

Puerto

El número de puerto predeterminado para el servidor de PIN es 443.


Usar un servidor proxy para conectarse con el servidor de PIN


Seleccione esta opción si está utilizando un servidor proxy para conectarse con el servidor de PIN. Introduzca la dirección del servidor y el número de puerto del servidor proxy.

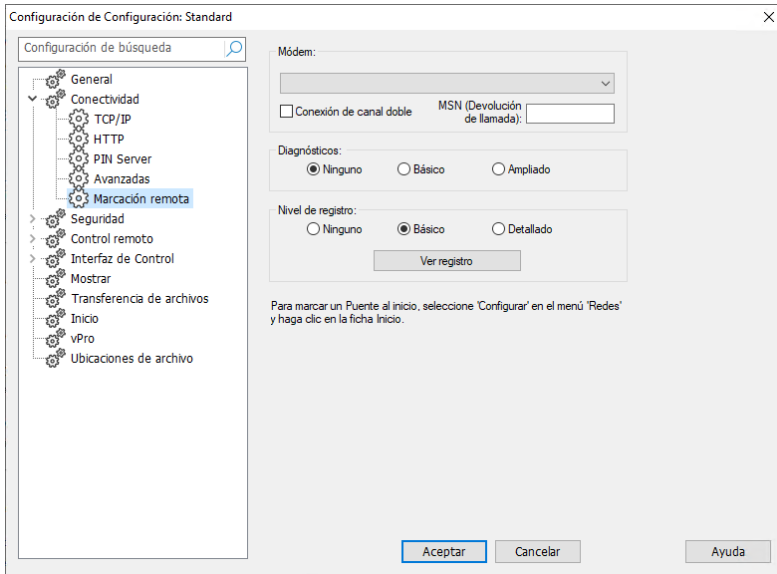
Copiar configuración de Gateway

Si ha establecido un Gateway de NetSupport, puede utilizar la misma configuración para PIN Server. Seleccione el Gateway del que se va a copiar la configuración mediante la lista desplegable y seleccione Copiar. Se utilizarán la dirección y el puerto del Gateway seleccionado.

Ajustes de marcación remota

Esta hoja de propiedades contiene las opciones de configuración de los Ajustes de Acceso Telefónico de Red Remota. Antes de que pueda llamar a redes remotas, deberá introducir la información sobre su módem. Para llamar a una red remota durante el inicio, haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título y seleccione **Inicio**.

Nota: Esta opción está oculta de forma predeterminada. Para verlos, haga clic en el icono **Cambiar parámetros de la configuración actual**  en la barra de título. Seleccione **Interfaz de control - Configuración** y desmarque la casilla **Ocultar directorio de marcado**.



Módem

NetSupport muestra todos los módems disponibles. Simplemente seleccione el módem que desea utilizar.

Conexión de canal doble

Si esta opción está activada, ambos canales de su línea RDSI se combinarán, incrementado así el ancho de banda disponible hasta 128k. Sin embargo, al aumentar la velocidad de la transmisión en realidad está efectuando dos llamadas.

MSN (Número de Suscriptor Múltiple)

Especifique un número que desee que utilice el Control para las conexiones salientes.

Diagnósticos

Ninguno

Seleccione esta opción para no ejecutar ningún diagnóstico en su módem.

Básico

Cuando el módem se conecta, el Control comprueba lo siguiente:

El control de flujo está ajustado correctamente (XON/OFF está desactivado, etc.)

Existe un Puente de NetSupport en el número remoto

No existen retrasos excesivos en la transferencia de datos.

Ampliado

La opción Ampliado realiza las mismas comprobaciones que la opción Básico e incluye:

Fiabilidad de la línea

Velocidad efectiva

Nivel de registro

Ninguno

Seleccione esta opción para mostrar los mensajes de progreso sólo en la pantalla.

Básico

Si selecciona Básico, se registrará la siguiente información en MODEM.LOG:

El nombre del módem utilizado

El número marcado

Resultados de las pruebas de diagnóstico

Velocidad de conexión

Detallado

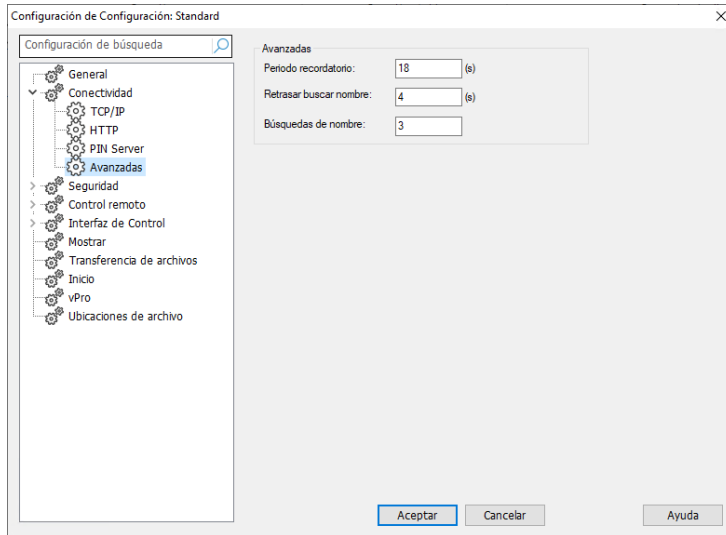
Al seleccionar Detallado se registra la misma información que en Básico, aunque incluye indicación de la hora.

Utilice esta opción si tiene problemas estableciendo enlaces de acceso telefónico.

Visualizar Registro

Abre una ventana que muestra el archivo MODEM.LOG generado por los ajustes **Extendido** y **Detallado** de Diagnóstico y Registro.

Configuración Avanzadas



Período recordatorio

Especifica el tiempo en segundos entre los paquetes recordatorios que se envían al Cliente. Estos paquetes controlan que el Cliente conectado esté todavía activo. Si el Cliente no responde, el Control supone que ya no está presente y terminará la conexión.

Retrasar buscar nombre

Especifica el tiempo en segundos entre los paquetes de transmisión. Utilice este valor junto con **Retrasar buscar nombre** para reducir el tiempo de búsqueda. Si este valor es demasiado bajo, es más probable que la búsqueda no encuentre a los Clientes. No debe especificar un valor que, cuando se multiplique por el valor de **Retrasar buscar nombre** sea inferior a 4 segundos.

Búsquedas de Nombre

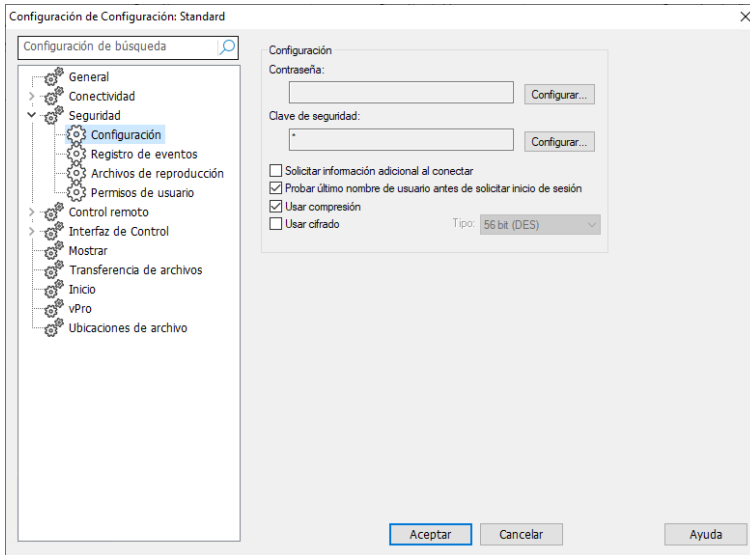
Especifica el número de paquetes de búsqueda de nombre que transmite el Control durante una Búsqueda. Cuantas menos transmisiones se envíen, menor será el tráfico de red y más rápido se ejecutará la búsqueda.

Opciones de seguridad

El Configurador de Control ofrece un amplio conjunto de funciones de seguridad que se clasifican de la forma siguiente:

- Ajustes
- Registro de eventos
- Archivos de reproducción
- Permisos de usuario

Ajustes de seguridad



Contraseña

Introduzca la Contraseña de Seguridad, la cual se le solicitará cuando inicie el Control utilizando esta configuración. Para ajustar la contraseña, haga clic en el botón **Establecer** situado junto a este Control.

Clave de seguridad

La Clave de seguridad se utiliza siempre que se conecte con un Cliente. No podrá tener acceso a la estación de trabajo del Cliente a menos que la clave introducida coincida con la clave de seguridad del Cliente. Pulse el botón **Establecer** para cambiar la clave. Opcionalmente, se puede establecer como el número de serie incluido en su archivo de licencia de NetSupport.

Solicitar información adicional al conectar

Si se selecciona esta casilla, se le solicitará que proporcione una razón para conectarse con una estación de trabajo del Cliente. Esta información se envía y visualiza en el Cliente para que el usuario sepa por qué se está conectando cuando el Cliente tiene activada la opción Confirmación del usuario.

Probar el último nombre de usuario antes de solicitar inicio de sesión

Permite recordar el nombre de usuario y la contraseña de una configuración designada, e iniciará la sesión con esta información.

Usar compresión

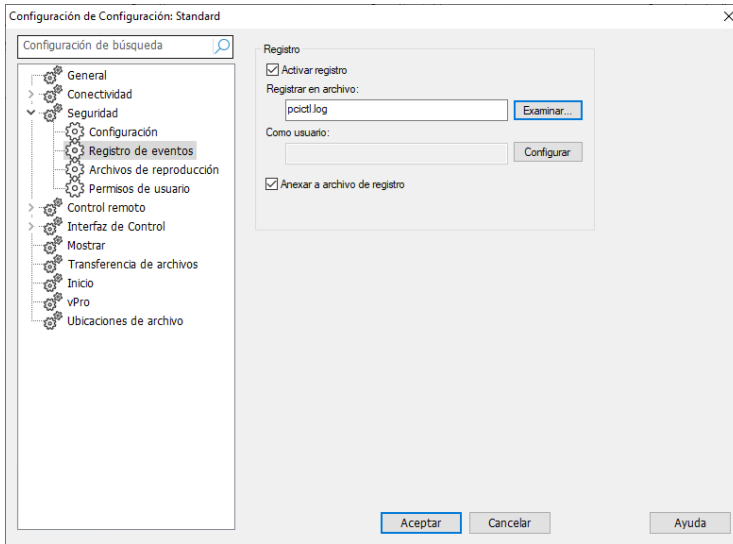
Seleccione esta casilla para activar el uso de la compresión. Cuando se comunice con un Cliente, ya sea una Transferencia de archivos, Visualización o sesión de conversación, los datos enviados y revisados serán comprimidos. También ofrece un medio de seguridad, ya que los datos estarán codificados.

Usar cifrado

Cuando está activada la codificación, las demás personas tendrá muy difícil (aunque no imposible) la lectura de toda la información que se envía entre el Control y el Cliente. NetSupport ofrece varias opciones de cifrado, desde 56 Bit DES hasta 256 Bit AES que le permiten encontrar el equilibrio necesario entre seguridad y rendimiento. Cuando mayor sea el nivel de cifrado, mayor será la posibilidad de una disminución del rendimiento.

Registro de eventos

Esta hoja de propiedades permite a un Control de NetSupport registrar en un archivo de texto las acciones que realiza mientras controla un Cliente de forma remota. Esta utilidad puede resultar útil para mantener un historial de con qué frecuencia se ha conectado a un Cliente particular y para qué propósito.



Activar Registro

Seleccione esta casilla para activar la función 'Registrar en archivo'. Cuando esta opción está seleccionada, cada vez que el Control se conecte a un Cliente, se registrará la actividad de dicha sesión.

Registrar en archivo

Especifique la ruta y el nombre de archivo del archivo de registro. El ajuste predeterminado de NetSupport es PCICTL.log. Este archivo puede almacenarse en la estación de trabajo local o en un servidor. Varios Clientes pueden escribir en el mismo archivo de registro.

Como usuario

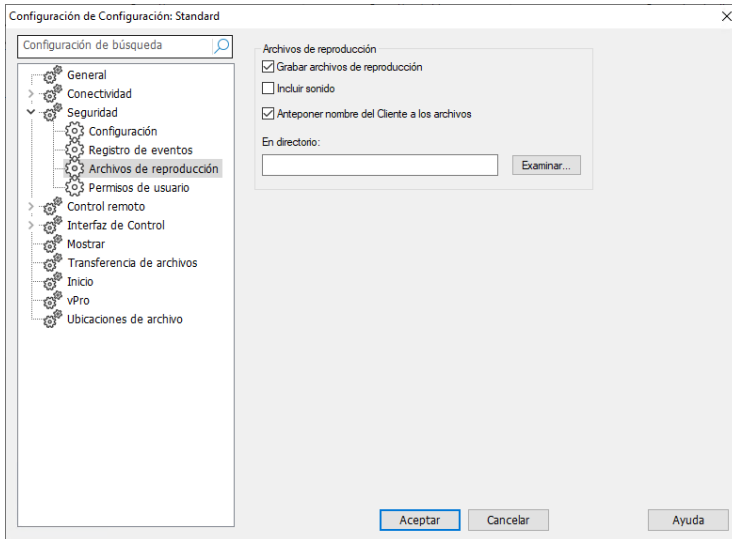
El Usuario de archivo de registro es el nombre de usuario y la contraseña que se utiliza para escribir en el archivo de registro cuando la ruta especificada es una ruta UNC.

Anexar a archivo de registro

Al seleccionar esta casilla, NetSupport agregará continuamente a las entradas existentes en el archivo de registro. Si no está seleccionada, los elementos existentes se sobrescribirán.

Archivos de reproducción

La función de Archivos de reproducción permite al Control grabar y reproducir la actividad de pantalla que tiene lugar en la estación de trabajo del Cliente mientras se controla/visualiza remotamente.



Grabar archivos de reproducción

Seleccione esta opción para habilitar la grabación de Archivos de reproducción. Se creará un Archivo de reproducción cada vez que el Control visualice un PC de Control.

Incluir sonido

Además de grabar la actividad de pantalla, teclado y ratón, si está configurado el sonido en los equipos de Cliente puede incluir los comentarios que se realicen.

Anteponer nombre del Cliente a los archivos

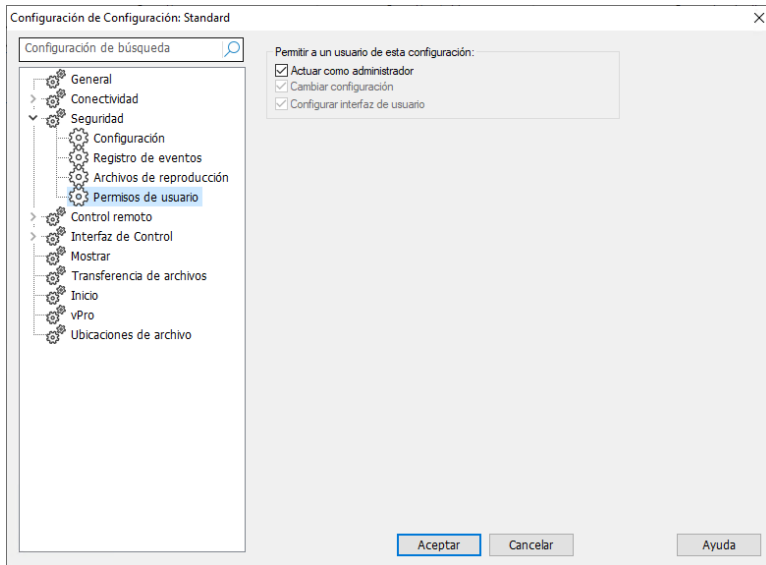
Con el fin de identificar cada Archivo de reproducción, los nombres de archivos vienen precedidos por el Nombre del Cliente y la hora/fecha de grabación. Por otra parte, si se desactiva esta casilla, los archivos se nombrarán secuencialmente en el formato 00000001.rpf etc.

En Directorio

Especifique la ubicación donde se guardarán los Archivos de reproducción.

Permisos de usuario

Estos ajustes limitan los elementos que puede modificar un usuario que ejecute una configuración. Puede limitar los privilegios de otros usuarios sólo si esta configuración se ejecuta como Administrador de NetSupport Manager.



Permitir a un usuario de esta configuración

Actuar como Administrador

Cuando esta casilla está seleccionada, no existen restricciones aplicadas en el usuario de esta configuración. Active esta opción para un cuenta como mínimo, para que pueda modificar las otras configuraciones.

Cambiar Configuración

Esta casilla sólo está disponible cuando la configuración no se ejecute como Administrador. Seleccione esta casilla para evitar que el usuario que está ejecutando esta configuración modifique cualquier configuración desde la interfaz de usuario.

Configurar la Interfaz de Usuario

Esta casilla de verificación sólo está disponible cuando la configuración no se ejecuta como Administrador y la opción Cambiar Configuración está seleccionada. Seleccione esta casilla para evitar que el usuario modifique cualquier configuración que pueda afectar a la Interfaz de Usuario.

Ajustes del Control Remoto

Las siguientes hojas de propiedades le permiten configurar cómo actúan las opciones del control remoto cuando se visualizan estaciones de trabajo del Cliente.

Ver

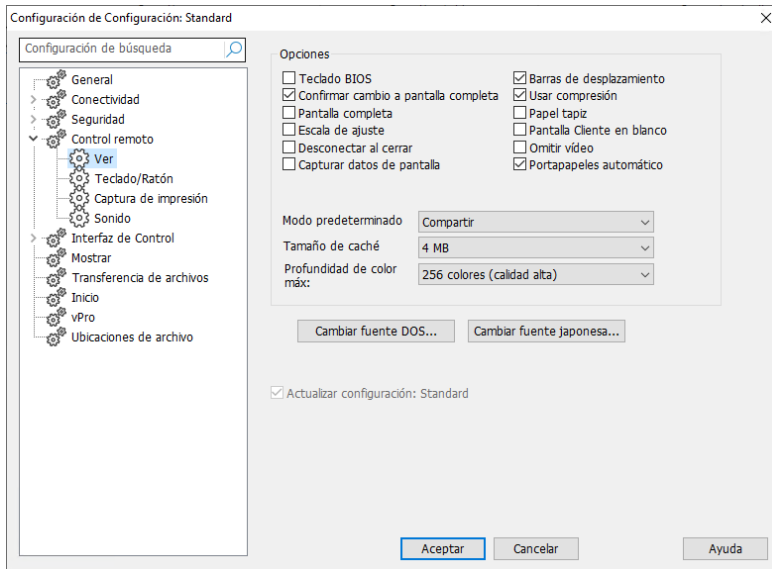
Teclado/Ratón

Captura de impresión

Audio

Ver

Esta hoja de propiedades contiene las opciones de configuración de las estaciones de trabajo de Cliente. Si se editan las configuraciones de Cliente, los cambios que realice sólo se aplicarán mientras esté conectado a dicho Cliente. Si desea que sus cambios sean el Control predeterminado, seleccione la casilla Actualizar Configuración.



Opciones

Teclado de la BIOS

Quando se selecciona esta opción, el Control emula las acciones de teclado realizadas en el Cliente a nivel de BIOS, en vez de a nivel de hardware. Utilice esta opción si hay una aplicación en el Cliente que no acepta correctamente las acciones de teclado del Control. Use esta opción únicamente si tiene problemas con la opción predeterminada de teclado de bajo nivel.

Confirmar cambio a pantalla completa

Cuando esta casilla está seleccionada, se le indicará que confirme el cambio al modo de pantalla completa.

Pantalla completa

Al seleccionar estas opciones, provocará que el Cliente visualice un Cliente en modo de pantalla completa, en vez de en un modo con ventanas.

Escala de ajuste

Seleccione esta opción si desea que los contenidos de una ventana se ajusten en un cuadro con tamaño modificable.

Desconectar al cerrar

Seleccione esta opción para desconectarse de un Cliente cuando se cierra una ventana de Visualización.

Activar Capturar datos de pantalla

El mejor y más eficaz método de NetSupport para capturar los datos de pantalla es enlazar con el controlador de video de la estación de trabajo que se está visualizando. Sin embargo, puede haber ocasiones en las que no funcione este método ya que algunas aplicaciones eluden el controlador. En estas circunstancias puede activar el modo 'limpiar pantalla' con el fin de tomar una instantánea de la pantalla. Aunque esto tendrá un mayor impacto en la red, al menos ofrecerá una representación precisa de la pantalla del Cliente.

Barras de desplazamiento

Puede desactivar las barras de desplazamiento de las ventanas seleccionando esta opción. Esto resulta de utilidad cuando se utiliza Auto-Desplazamiento, ya que obtiene mayor espacio de trabajo.

Usar compresión

Seleccione esta casilla para activar la compresión cuando visualice una ventana de Cliente. El estado de esta casilla de verificación también se refleja en la Configuración General.

Papel tapiz

Seleccione esta casilla si quiere que el papel tapiz del Cliente esté visible. Generalmente, esta opción está desactivada para mejorar el rendimiento, y la velocidad de actualización de la pantalla se verá influida al seleccionar esta opción.

Pantalla Cliente en blanco

Esta opción permite al operario en el Pantalla Cliente en blanco la pantalla del Cliente en cualquiera de los modos de Visualización.

Notas:

- Esta función solo está disponible en dispositivos cliente con Windows 10 v. 2004 o superior (hay compatibilidad heredada para clientes con Windows 8 o versiones anteriores).
 - Si otro Control, con la opción Borrar Pantalla de Cliente seleccionada, intenta conectarse a un Cliente controlado en el modo Borrar Pantalla de Cliente, el Control original se desconectará. Esto evita que usuarios con menos privilegios se conecten aprovechando un usuario con más privilegios.
-

Omitir Vídeo

Los Controles de NetSupport se pueden configurar en base al rendimiento de la Visualización. El programa de Control no mostrará las actualizaciones de la pantalla del Cliente si se realiza una actualización posterior del área de la pantalla. Si se quita la selección de esta casilla, se mostrarán todas las actualizaciones de la pantalla del Cliente en el Control.

Portapapeles automático

Si está esta opción está activada, ofrece el método más rápido para copiar los datos. Utilice las teclas directas (Ctrl-C & Ctrl-V) para copiar automáticamente a y desde el portapapeles y en equipos de Control y Cliente.

Modo predeterminado

Cuando visualice un Cliente, de forma predeterminada empezará a verlo en el Modo Compartir. Si prefiere empezar a ver de una forma distinta, cambie el diseño en la lista que se suministra.

Tamaño de caché

El Control de NetSupport contiene un caché para ayudarle a mejorar el rendimiento global. El tamaño de caché comprende de 256k a 16 Mb, y existe un caché adicional asignado en cada conexión de Cliente. Si está ejecutando aplicaciones en el Cliente que utilizan una gran cantidad de bitmaps o bitmaps de gran tamaño, incremente el tamaño de caché para mejorar el rendimiento.

Profundidad de Color Máx

Cuando se conecte con un Cliente, puede limitar la Intensidad de Color que se envía. Esto se realiza reduciendo la cantidad de tráfico entre el Cliente y el Control. Reduzca la Intensidad de color a **16**

colores si está utilizando aplicaciones que sólo dependen de la paleta estándar de 16 colores.

Nota: La profundidad de color configurada aquí se suplantarán con los ajustes establecidos en la Configuración de Clientes, lo que impedirá configurar la profundidad de color con un nivel superior. Para modificar esta configuración en el Cliente, cargue el Configurador avanzado y seleccione **Control remoto - Ver** y modifique la **Profundidad de color máx.** al nivel necesario.

Cambiar la fuente DOS

Utilice este cuadro de diálogo para seleccionar la fuente que se utilizará cuando se muestren pantallas DOS. Esta opción corresponderá a Clientes DOS o Clientes Windows que ejecuten cuadros DOS a pantalla completa. Windows utiliza un juego de caracteres gráficos para mostrar pantallas DOS. Cuando mayor sea la resolución con la que ejecute Windows, mayor será el tamaño de fuente que tendrá que ajustar para obtener una representación precisa de una pantalla DOS.

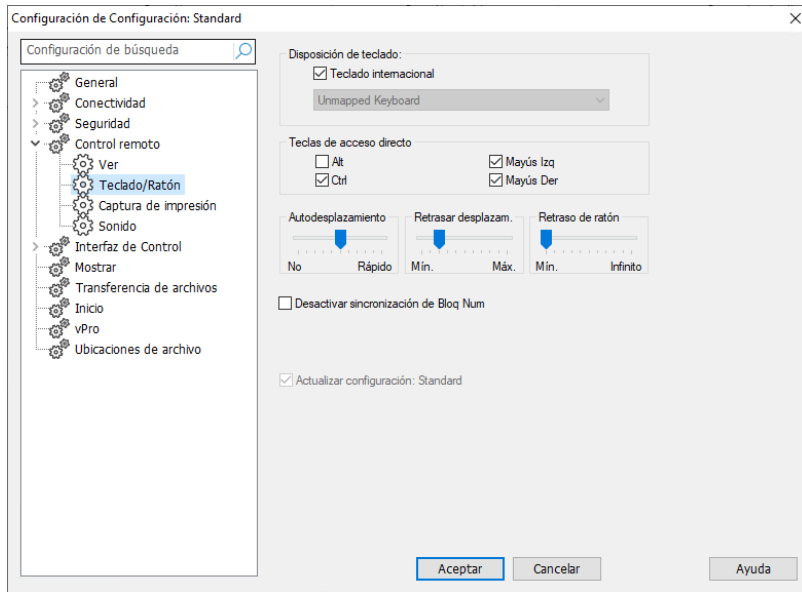
Cambiar la fuente japonesa

Utilice este cuadro de diálogo para seleccionar la fuente que se utilizará cuando se visualicen pantallas DOS en japonés.

Actualizar Configuración: Standard

Seleccione esta casilla para actualizar la Configuración designada actualmente.

Ajustes de teclado/ratón



Disposición del teclado

Teclado internacional

El control utilizará la distribución de teclado internacional durante la sesión de visualización.

Para especificar una distribución de teclado distinta para su uso en el control durante la visualización, seleccione la distribución deseada en la lista desplegable. Estas disposiciones asignan teclas de la estación de trabajo del Control a teclas de la estación de trabajo del Cliente. Si tanto el Cliente como el Control están utilizando la misma disposición de teclado, debe seleccionar **Teclado no asignado** de la lista.

Teclas de acceso directo

Cuando visualice un Cliente en el modo Pantalla Completa, teclas de acceso directo permite regresar a la interfaz de usuario, la cual podría estar oculta. Si la resolución de pantalla en el Cliente es inferior que la resolución del Control, puede simplemente hacer clic con el ratón fuera de la ventana para detener su visualización y mostrar la ventana de Visualización de nuevo. Compruebe las casillas de este grupo para determinar las teclas que se utilizan como teclas de acceso directo.

Si está utilizando un teclado que no soporta tres códigos de exploración, seleccione sólo dos opciones como sus teclas rápidas.

Velocidad de Autodesplazamiento

Cuando visualice una pantalla de Cliente, el Control puede desplazar automáticamente los contenidos cuando se mueve el ratón cerca de los bordes de la ventana. Si se ajusta el control deslizante, se ajustará la velocidad en la que se desplaza la visualización, desde nula hasta muy rápida.

Retraso de desplazamiento

Cuando Auto Desplazamiento está activado, puede cambiar el retraso antes de activarse el desplazamiento. Si desea ver el desplazamiento cuando el ratón se encuentre en el borde de una ventana, mueva el control hacia **Min**. Si desea un mayor retraso antes de que haga efecto Auto Desplazamiento, mueva el control hacia **Max**.

Retraso del ratón

Al ajustar el retraso del ratón se podrá reducir la velocidad en que las actualizaciones de ratón se envían desde el Control al Cliente cuando se realice el control o intercambio. Desplace el control deslizante hacia **Infinito** para reducir la velocidad y conservar el ancho de banda, o hacia **Min** para obtener la mejor respuesta del ratón. Esto es de utilidad para el acceso telefónico o en redes muy lentas.

Desactivar sincronización de Bloq Num

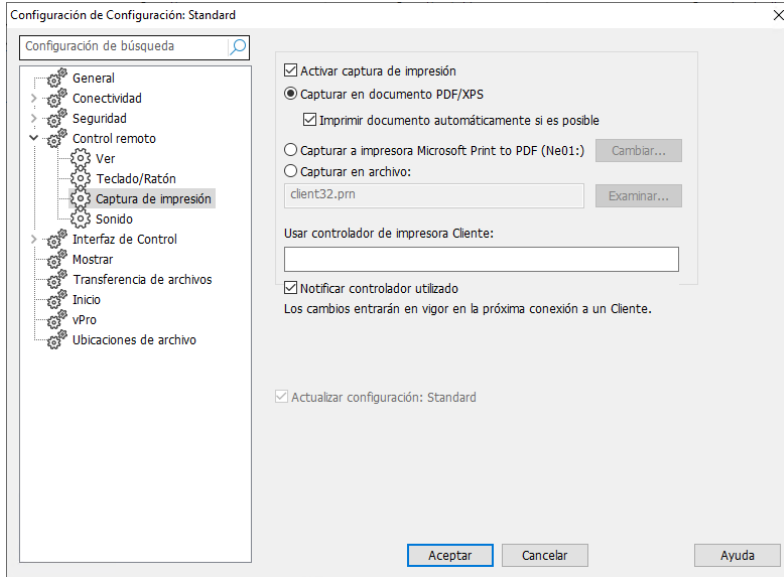
Seleccione esta opción si utiliza un ordenador portátil como el equipo de Control para asegurarse de que el comportamiento del teclado corresponde con el de un equipo de escritorio estándar.

Actualizar Configuración Estándar

Seleccione esta casilla para actualizar la Configuración designada actualmente.

Ajustes de captura de impresión

La Captura de Impresión redirige la salida de impresión de una impresora local en el Cliente a la impresora o archivo situado en este Control. Puede utilizar esta opción cuando ejecute una aplicación en un Cliente, pero desee que cualquier salida de impresión se redirija a su impresora local.



Activar Captura de Impresión

Seleccione esta casilla para activar la función de Captura de Impresión. Si esta casilla no está seleccionada, la salida se imprimirá en el Cliente.

Notas:

- Esta opción también puede activarse mientras se visualiza un Cliente. Haga clic en **Captura de impresión** en la barra de estado de la ventana Vista y seleccione **Habilitar**. O bien seleccione **Opciones** para configurar todos los ajustes de impresión.
- Además de activar esta opción en el Control, debe asegurarse de que la opción Captura de impresión está habilitada en la Configuración de Clientes. Los privilegios están activados de forma predeterminada.

Capturar en documento PDF/XPS

Le permite desviar la impresión del Cliente a un documento PDF/XPS. Si hay instalado un controlador XPS o una impresora PDF, se utilizará como impresora predeterminada. Si ambos están disponibles, la impresora PDF tendrá preferencia.

Imprimir documento automáticamente si es posible

Si está disponible la función de impresión, el documento puede imprimirse automáticamente desde el Control.

Capturar en impresora xxx

Seleccione este botón radio para redirigir la impresión del Cliente a una impresora local o de red. El nombre de la impresora predeterminada configurada actualmente se mostrará.

Cambiar

Pulse este botón para mostrar una ventana con todas las impresoras configuradas en su estación de trabajo.

Capturar en archivo

Si selecciona este botón, podrá redirigir la impresión del Cliente a un archivo que se podrá imprimir posteriormente. Este archivo puede encontrarse en una ruta local o de red.

Examinar

Cuando pulse este botón, se mostrará una ventana de búsqueda de archivos que le permitirá encontrar una ubicación para el archivo de captura.

Usar controlador de Impresora del Cliente

Cuando habilite la captura de impresión y se conecte a un cliente, se creará automáticamente en el cliente una impresora equivalente a la impresora local del control. En algunos casos, por ejemplo si el control y el cliente tienen sistemas operativos distintos, es posible que el controlador de la impresora no se instale automáticamente. En ese caso, tendrá que instalar el controlador de la impresora manualmente en el cliente.

Para obtener más información póngase en contacto con nuestro equipo de soporte técnico: www.netsupportsoftware.com/support.

Notificar Controlador Utilizado

Cuando se conecte con un Cliente, se mostrará un cuadro de diálogo que le informará sobre el controlador de impresora que se ha

utilizado. Si no se han encontrado controladores coincidentes, se le informará si la casilla está seleccionada o no.

Nota: La salida de impresión sólo se captura desde el puerto donde está conectado la impresora predeterminada. Tenga en cuenta que el Cliente puede cambiar esto cuando la Captura de Impresión está activada, según se ha descrito anteriormente.

Si tiene problemas con el Cliente, intente lo siguiente:

- Desactive 'impresión rápida directamente al puerto' en el Cliente.
- Elimine cualquier conexión a una impresora de red en el Cliente.
- Cambie la prioridad de impresión en el Cliente a **Baja** en el **Administrador de impresión, Opciones, Impresión en segundo plano**.

Nota: Si está editando la Configuración del Cliente, todos los cambios que realice en esta hoja de propiedades se aplicarán sólo mientras esté conectado a dicho Cliente. Si desea realizar los cambios en el Control predeterminado, marque la casilla Actualizar configuración.

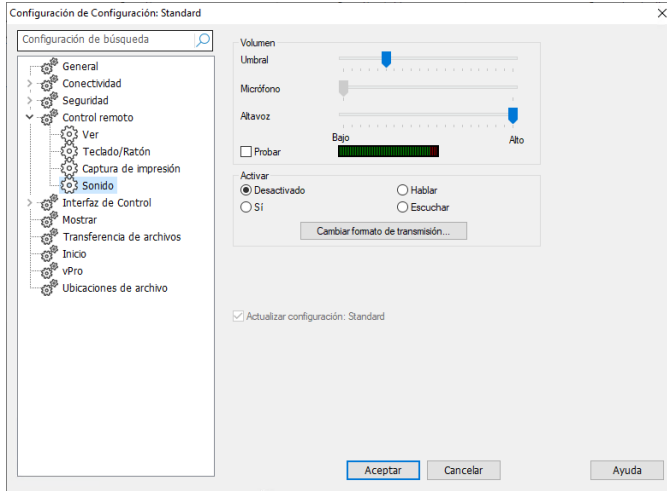
Actualizar Configuración Estándar

Seleccione esta casilla para actualizar la Configuración designada actualmente.

Sonido

Esta hoja de propiedades contiene las opciones de configuración para utilizar el Soporte de Sonido.

Si está editando las configuraciones de Cliente, todos los cambios que realice se aplicarán únicamente mientras esté conectado a dicho Cliente. Si desea que sus cambios sean el Control predeterminado, seleccione la casilla Actualizar Configuración.



Volumen

Umbral – sensibilidad del micrófono

Micrófono – volumen del micrófono

Altavoz – volumen de los altavoces

Prueba – Haga clic en Prueba, para probar los ajustes de volumen a medida que realiza los ajustes.

Activar

On – activa el Sonido

Off – desactiva el Sonido

Hablar – activa sólo la función Hablar del Sonido de Control

Escuchar – activa sólo la función Escuchar del Sonido de Control

Para modificar el Formato de Transmisión, seleccione los botones de Formato de Transmisión de Sonido. Utilice sólo el nivel que necesite para obtener una calidad aceptable. Los ajustes de alta calidad pueden influir en el rendimiento de la actualización de la pantalla.

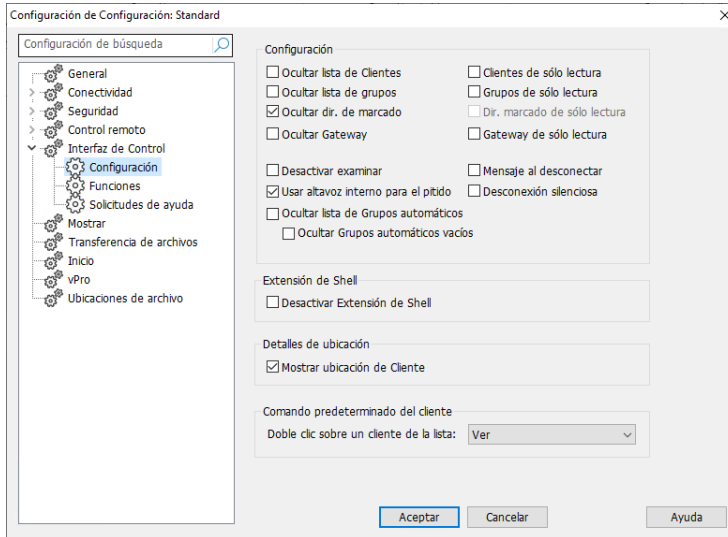
Para los enlaces de comunicaciones remotas, recomendamos utilizar un Formato de Transmisión inferior a 2 kb/seg.

Ajustes de la interfaz de Control

Estas hojas de propiedades le permiten configurar los diferentes componentes disponibles en la configuración especificada.

Configuración

Esta hoja de propiedades le permite configurar los diferentes componentes disponibles en la configuración designada.



Configuración

Ocultar Lista de Clientes

Seleccione esta opción para desactivar la visualización de Clientes conocidos por razones de seguridad. La carpeta **Todos los equipos** está oculta en la vista de Estructura.

Ocultar Lista del Grupo

Seleccione esta casilla para desactivar la visualización de Grupos por razones de seguridad. Los grupos que se hayan creado en la carpeta **Todos los equipos** estarán ocultos.

Ocultar Directorio de Marcado

Seleccione esta casilla para desactivar todas las funciones de Red Remota. La carpeta **Redes remotas** está oculta en la vista de Estructura.

Nota: Esta opción está habilitada de forma predeterminada.

Ocultar Gateway

Seleccione esta casilla para desactivar la función de Gateway. La carpeta **Gateways de Internet** está oculta en la vista de Estructura.

Desactivar Examinar

Seleccione esta casilla para desactivar la función de Búsqueda. La carpeta **Examinar** está oculta en la vista de Estructura.

Usar altavoz interno para el pitido

De forma predeterminada, el pitido de aviso, el cual se puede enviar entre equipos con funciones tales como Conversar y Ver, proviene del altavoz interno del PC. Pueden existir ocasiones cuando sea más adecuado utilizar la tarjeta de sonido de la estación de trabajo para generar el pitido a través de los altavoces, en cuyo caso debe desmarcar esta casilla.

Ocultar lista de Grupos automáticos

Le permite eliminar la función de Grupos automáticos de la Vista en árbol.

Ocultar Grupos automáticos vacíos

Le permite ocultar todos los Grupos automáticos que no tengan ningún Cliente asociado.

Clientes de sólo lectura

Seleccione esta casilla para eliminar la posibilidad de modificar la Lista de Clientes Conocidos. Los Clientes aún están disponibles en la vista de Estructura, pero no puede modificarlos ni crear otros nuevos.

Grupos de sólo lectura

Seleccione esta casilla para eliminar la posibilidad de modificar la Lista de Grupos. Los Grupos aún están disponibles en la vista de Estructura, pero no puede modificarlos ni crear otros nuevos.

Directorio de marcado de sólo lectura

Seleccione esta casilla para eliminar la posibilidad de modificar la lista de Redes Remotas. La carpeta **Redes remotas** aún está disponible en la vista de Estructura, pero no puede modificarla ni crear elementos nuevos.

Gateway sólo lectura

Seleccione esta casilla para eliminar la posibilidad de modificar la lista de Gateway. La carpeta **Gateways de Internet** aún está disponible en la vista de Estructura, pero no puede modificarla ni crear elementos nuevos.

Mensaje al Desconectar

Cuando se selecciona esta opción, se solicitará al usuario que envíe un mensaje al Cliente cuando se desconecte. Esto podrá ser de utilidad para notificar al usuario en la estación de trabajo de Cliente que el usuario en el Control ha terminado su sesión y para avisar de la acción que se ha realizado.

Desconexión silenciosa

Si un Cliente se desconecta inadvertidamente del Control durante una sesión, se mostrará un mensaje en el equipo del Control. Seleccione esta opción para desactivar este aviso.

Extensión de Shell

NetSupport Manager se integra directamente con el Explorador de Windows, y le permite ejecutar funciones principales directamente desde su sistema sin tener que iniciar primero NetSupport Manager.

Desactivar Extensión de Shell

Seleccione esta casilla para quitar la funcionalidad de NetSupport Manager del shell del Explorador.

Detalles de ubicación (Geolocalización)

Mostrar ubicación de Cliente

Esta opción mostrará la ubicación del Cliente en el Control. NetSupport Manager mostrará la ubicación aproximada de cada Cliente (la ciudad, el estado y el país con la bandera correspondiente). Los Clientes se pueden agrupar por país o ubicación con la característica Agrupa automáticamente.

Comando predeterminado del cliente

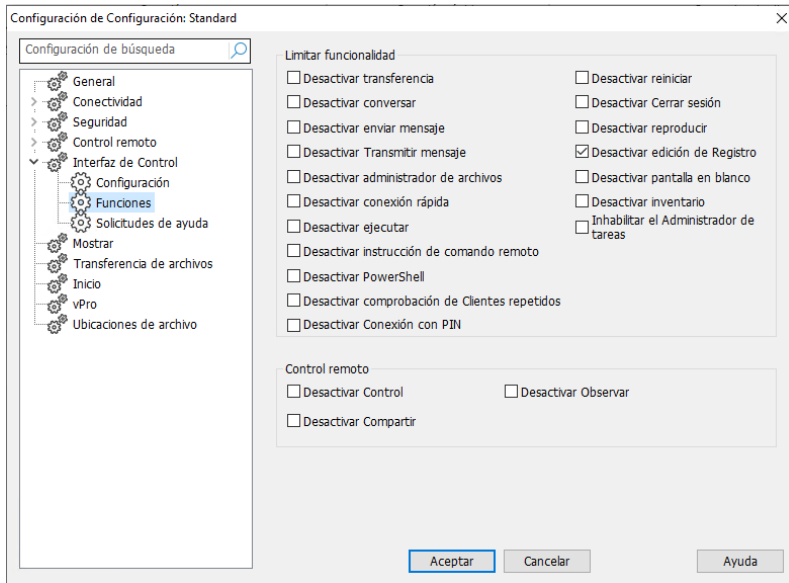
De forma predeterminada, al hacer doble clic en un Cliente de la lista se abre una ventana de Vista. Desde ahí podrá cambiar la acción que se lleva a cabo.

Doble clic sobre un cliente de la lista

Elija lo que pasa cuando se hace doble clic sobre un cliente de la lista desplegable. Puede elegir entre Ver, Transferencia de archivos, Editar registro, Inventario, Administrador de tareas, Instrucción de comando remoto o Ventana remota de PowerShell.

Funciones

Esta hoja de propiedades le permite limitar la funcionalidad disponible para el Control.



Limitar funcionalidad

Puede evitar que se muestren las siguientes funciones en el perfil del Control seleccionando las casillas correspondientes:

- Desactivar Transferencia de Archivos.
- Desactivar Conversar
- Desactivar Enviar Mensaje
- Desactivar Transmitir mensaje
- Desactivar el Administrador de archivos
- Desactivar comprobación de Clientes repetidos*
- Desactivar conexión con PIN
- Desactivar conexión rápida
- Desactivar ejecutar
- Desactivar instrucción de comando remoto
- Desactivar PowerShell
- Desactivar Reiniciar
- Desactivar Cerrar sesión
- Desactivar Reproducir
- Desactivar Ejecutar
- Desactivar edición de Registro (esta opción está desactivada de forma predeterminada)

- Desactivar pantalla en blanco
 - Desactivar inventario
 - Desactivar Administrador de tareas
- * Cuando busque Clientes, NetSupport comprobará la información de Clientes repetidos y sólo conectará con la primera dirección encontrada. Según la configuración de su arquitectura de red, es posible que haya casos con identificaciones repetidas en uso, por lo que usted puede desactivar la comprobación por medio de esta opción.

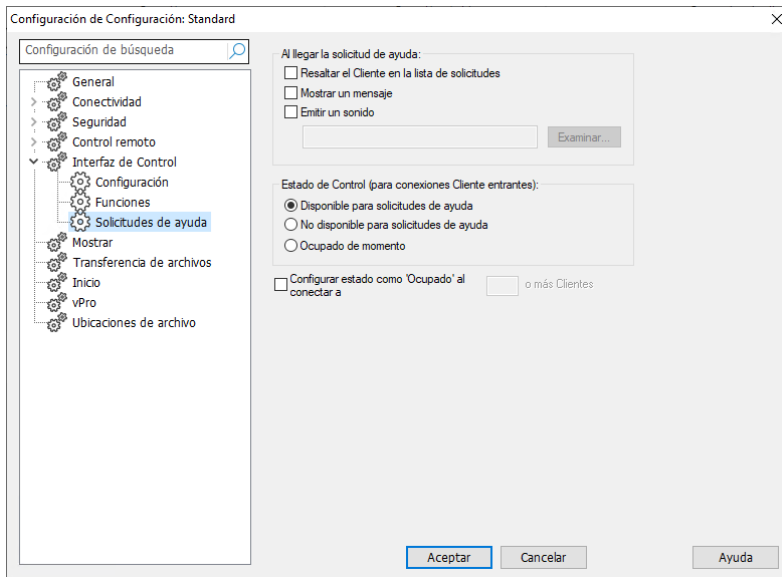
Control Remoto

Los elementos siguientes desactivan las diferentes funciones de visualización en el Control de NetSupport Manager.

- Desactivar Controlar
- Desactivar Compartir
- Desactivar Observar

Ayuda Solicitada

Esta hoja de propiedades contiene las opciones de configuración para recibir las Solicitudes de Ayuda de los Clientes.



Al llegar la Solicitud de Ayuda:

Resaltar el Cliente en la Lista de Solicitudes

Seleccione esta casilla para resaltar el icono de Cliente en la Visualización de Lista cuando se envía una Solicitud de Ayuda.

Mostrar un Mensaje

Seleccione esta casilla para mostrar los mensajes de Solicitud de Ayuda en la pantalla de Control.

Emitir un Sonido

Seleccione esta casilla para reproducir un sonido cuando un Cliente envía una Solicitud de Ayuda. Seleccione **Examinar** para especificar el sonido.

Estado del Control (para conexiones Cliente entrantes)

Disponible para Ayuda Solicitudes

Seleccione esta casilla para poder recibir todos los mensajes entrantes de Ayuda.

No Disponible para Ayuda Solicitudes

Seleccione esta casilla para no recibir ningún mensaje de Ayuda.

Ocupado de momento

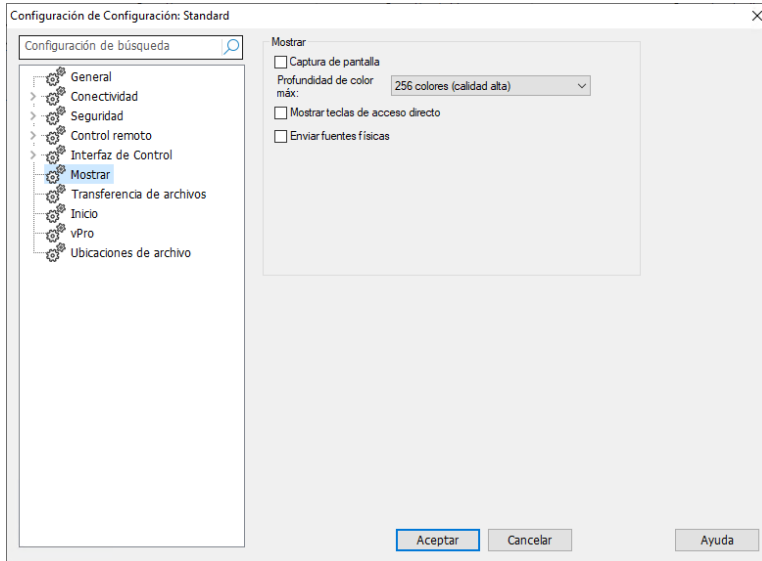
Seleccione esta casilla para poder recibir todos los mensajes entrantes de Ayuda, aunque no cuando esté conectado a un número xxxx de Clientes. Asegúrese de que especifica el número de Clientes con los que necesita conectarse, con el fin de que se le considere ocupado.

Establecer estado como 'Ocupado' al conectar a xxx o más Clientes

Asegúrese de que especifica el número de Clientes con los que necesita conectarse, con el fin de que se le considere ocupado.

Mostrar configuración

La función Mostrar permite mostrar la pantalla del Control en todas las pantallas de los Clientes, en algunas o en una. Desde aquí puede ajustar la configuración de la función Mostrar.



Capturar datos de pantalla

El mejor y más eficaz método para obtener datos de pantalla de NetSupport es conectar con el controlador de vídeo de la estación de trabajo que se está visualizando. Sin embargo, es posible que haya situaciones en las que este método no funcione ya que algunas aplicaciones no utilizan el controlador. En estas circunstancias, puede activar el modo 'Capturar datos de pantalla' con el fin de tomar una instantánea de la pantalla. Aunque esta acción tendrá un impacto importante en la red, al menos ofrecerá una representación precisa de la pantalla del Cliente.

Profundidad de Color Máx

Le permite seleccionar la máxima intensidad del color para mostrar la pantalla a los Clientes. Como opción predeterminada, la intensidad es de 256 colores (alta).

Mostrar combinaciones de teclas

Puede activar el uso de combinaciones de teclas para garantizar que todas las acciones realizadas las pueden ver los Clientes durante una muestra. Todas las combinaciones de teclas que utilice el Control, por

ejemplo CTRL+V, se mostrarán en un globo en las pantallas del Control y de los Clientes.

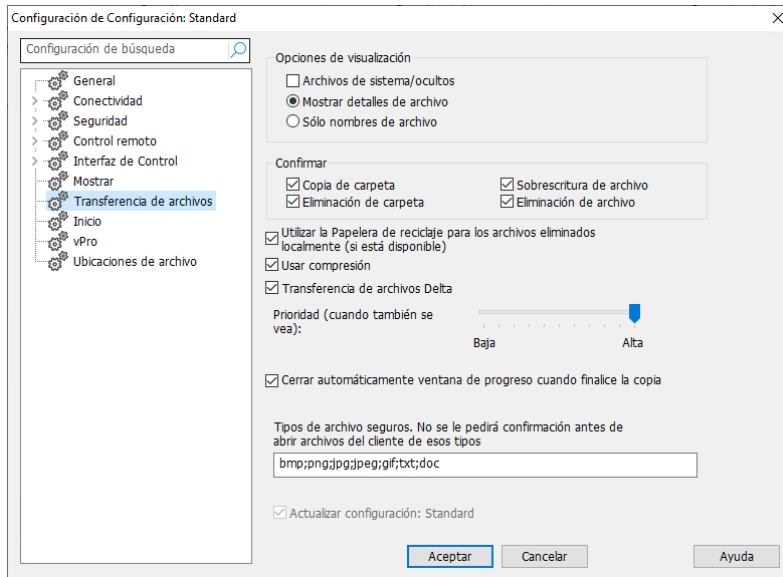
Enviar fuentes físicas

Con el fin de reducir el volumen de los datos que se envían cuando se comparte la información de esta naturaleza, NetSupport transmite la información de fuente por referencia. La estación de trabajo objetivo se remitirá a sus propias asignaciones de fuente internas para buscar una correspondencia adecuada a la fuente que se ha enviado. En la mayoría de los casos, las mismas fuentes estarán disponibles, aunque si hay situaciones en las que este no es el caso, puede enviar la información completa. Seleccione esta casilla para activar esta función.

Transferencia de Archivos

Esta hoja de propiedades contiene las opciones de configuración para la transferencia de archivos. Aquí puede modificar la forma en la que se muestra la información, y le permite establecer características de seguridad, como la confirmación antes de realizar una operación arriesgada.

Si está editando las configuraciones de Cliente, todos los cambios que realice se aplicarán únicamente mientras esté conectado a dicho Cliente. Si desea realizar cambios en el Control predeterminado, marque la casilla Actualizar configuración.



Opciones de Visualización

Archivos de sistema/ocultos

Seleccione esta casilla para mostrar todos los archivos con atributos de Sistema y Ocultos. De forma predeterminada, esta opción no está seleccionada.

Mostrar detalles de archivo

Seleccione esta opción para mostrar varias columnas de información para cada archivo en la lista. Estas columnas muestran el tamaño del archivo, la fecha modificada, los atributos y el nombre de archivo abreviado. Puede alternar entre este estado y el estado de sólo nombres de archivo por medio de los botones de diseño de lista situados en la interfaz de usuario de la Transferencia de Archivos.

Sólo nombres de archivo

Seleccione esta opción para mostrar sólo los nombres de archivo en las listas de archivos. Esto le permite mostrar más archivos al mismo tiempo que con la opción Mostrar la información de archivo. Puede alternar entre este estado y el estado Detalles, por medio de los botones de diseño de lista situados en la interfaz de usuario de la Transferencia de Archivos.

Confirmar

Cuando realice operaciones con archivos potencialmente peligrosas, como eliminar un directorio o archivo, puede hacer que aparezca en la pantalla de Control un cuadro de diálogo de confirmación. Esto le ayudará a evitar las pérdidas accidentales de datos. Si está familiarizado con la interfaz de usuario, puede desactivar estas opciones según estime necesario. De forma predeterminada, todos los ajustes de confirmación están activados.

Copia de directorio

Permite la confirmación del usuario antes de copiar una estructura de directorio.

Eliminación directorio

Permite la confirmación del usuario antes de eliminar una estructura de directorio.

Sobrescritura de archivo

Si esta opción está marcada, se mostrará un cuadro de diálogo de confirmación antes de sobrescribir un archivo existente. Sin embargo, si no está marcada, el mensaje de confirmación se seguirá mostrando si los archivos de sistema u ocultos están a punto de sobreescribirse.

Eliminación archivo

Muestra un cuadro de diálogo de confirmación antes de eliminar un archivo o varios archivos.

Utilizar la Papelera de reciclaje para los archivos eliminados localmente (si está disponible)

Todos los archivos eliminados en la ventana Local serán enviados a la Papelera de reciclaje. Ésta es la opción predeterminada.

Utilizar compresión

Seleccione esta casilla para activar el uso de la compresión. Cuando se comunique con un Cliente, ya sea una Transferencia de archivos, una Visualización o una sesión de conversación, la información que se

envía y recibe será comprimida. También ofrece un medio de seguridad, ya que los datos estarán codificados.

Transferencia de Archivos Delta

La transferencia de archivos Delta mejora el rendimiento al omitir la transferencia de información que no ha cambiado. Si el archivo que se está transfiriendo ya existe en el directorio de destino sólo se actualizarán las partes que han cambiado del archivo

La transferencia de archivos Delta está activada de forma predeterminada.

Prioridad (cuando también se visualiza)

Cuando esté transfiriendo archivos y visualice la pantalla del Cliente al mismo tiempo, cada operación influye en el rendimiento de la otra. Puede reducir la prioridad de una operación de transferencia de archivos para mejorar la respuesta de la visualización y viceversa. Deslice el control a la izquierda para dar una alta prioridad a la transferencia de archivos, o a la derecha para dar una alta prioridad a las visualizaciones del Cliente. Si no está visualizando un Cliente, este ajuste se ignorará.

Cerrar automáticamente ventana de progreso cuando finalice la copia

Cierra automáticamente el cuadro de diálogo Transferencia de archivos al finalizar. No seleccione esta opción si desea ver los resultados de la transferencia de archivos.

Tipos de archivo seguros

Al abrir un archivo de un Cliente remoto, aparece una advertencia que le pide confirmación antes de continuar por si el archivo no fuera seguro. Se incluye una lista de tipos de archivo seguros y no se le pedirá confirmación antes de abrir archivos de esos tipos. Los tipos de archivo .bmp, .png, .jpg, .txt y .doc están incluidos en la lista de forma predeterminada. Puede editar la lista o añadirle otros tipos de archivo (separe cada tipo de archivo con un punto y coma) según sea necesario.

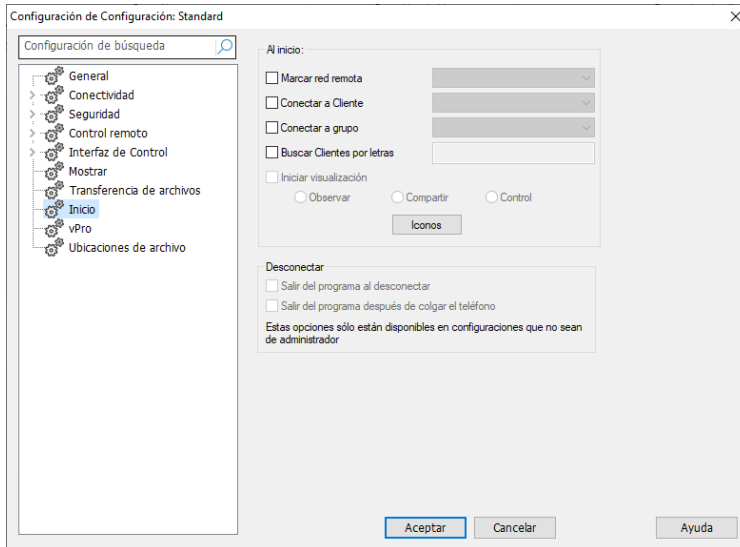
Nota: Con ciertos tipos de archivo, como .exe, .cmd y .bat, se le pedirá que confirme incluso aunque se hayan añadido a la lista.

Actualizar Configuración Estándar

Seleccione esta casilla para actualizar la Configuración designada actualmente.

Inicio

Esta sección configura las opciones que afectan a NetSupport Manager en el inicio. Puede conectarse a un Cliente, Grupo o Red Remota o incluso ejecutar una Búsqueda. Esta hoja le permite realizar una tarea repetitiva que usted haría generalmente cada vez que inicia el Control.



Al inicio

Marcar Red Remota

Seleccione esta casilla si desea llamar a una Red Remota cuando se inicie el Control. Cuando esta opción está seleccionada, se activará la lista de redes remotas configuradas. Seleccione una de estas redes para continuar.

Conectar a Cliente

Seleccione esta casilla para conectarse con un Cliente cuando se inicia el Control. Todos los clientes de su Lista de Clientes Conocidos se mostrarán aquí, con el transporte añadido al nombre. Por ejemplo, TEST1<TCP>.

Conectar a Grupo

Seleccione esta casilla para conectarse a un grupo de Clientes cuando se inicia el Control. Todos los grupos creados se mostrarán en esta lista.

Buscar Clientes por letras ...

Cuando el Control se inicia, puede ejecutar una Búsqueda con la información suministrada. Introduzca parte de un nombre de Cliente o deje el espacio en blanco para encontrar todos los Clientes disponibles. Los Clientes encontrados se mostrarán en su carpeta

Búsqueda en Visualización de la Estructura.

Iniciar Visualización

Cuando haya seleccionado una de las casillas de conexión anteriores, tendrá la opción de visualizar el Cliente cuando se inicia el Control. Seleccione esta casilla para activar los tres botones siguientes. Esto le permitirá seleccionar la forma en que se visualiza el Cliente.

Observar

Para iniciar Observar el Cliente o los Clientes cuando se inicia el Control.

Compartir

Para iniciar Compartir el Cliente o los Clientes cuando se inicia el Control.

Control

Para iniciar Controlar el Cliente o los Clientes cuando se inicia el Control.

Iconos

Esta utilidad le permite crear iconos en su escritorio que cargan un Control de NetSupport con una Configuración Designada. Con esta opción, puede tener varios accesos directos que le permiten conectarse automáticamente a uno o a varios Clientes cuando se ejecutan.

Desconectar

Las siguientes opciones sólo están disponibles en configuraciones no Administrativas.

Salir del Programa al Desconexión

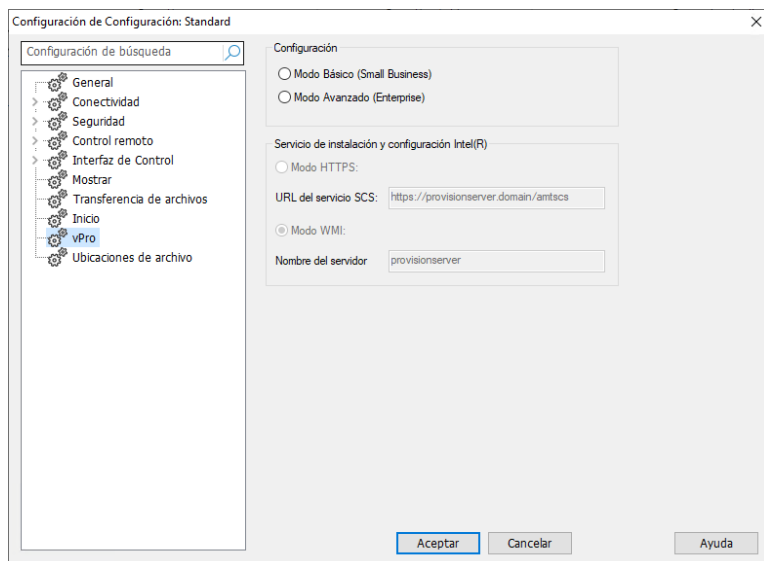
Seleccione esta casilla para obligar al Control a cerrarse cuando se desconecte de un Cliente. Esta opción es muy útil cuando se utiliza junto a la opción anterior y cuando se conecta con un Cliente al iniciar.

Salir del Programa después de colgar el teléfono

Seleccione esta casilla para obligar al Cliente a cerrarse una vez haya finalizado la sesión de acceso telefónico. Esta opción es particularmente útil si se utiliza cuando se llama una Red Remota al iniciar.

vPro

Le permite elegir el modo que se va a utilizar al buscar equipos con Intel vPro y conectarse con ellos.



Modo de aprovisionamiento

Modo Básico (pequeña empresa)

Seleccione esta opción para detectar equipos con vPro en la red utilizando un rango de direcciones IP. Se le pedirá que introduzca un nombre de usuario y una contraseña para establecer la conexión.

Modo Avanzado (empresarial)

Seleccione esta opción para recuperar equipos con vPro desde un servidor SCS. Se le pedirá un certificado para establecer la conexión.

Servicio de instalación y configuración Intel®

Estas opciones solo estarán disponibles en Modo Avanzado.

Modo HTTPS:

URL del servicio SCS

Introduzca la URL del servicio SCS.

Modo WMI:

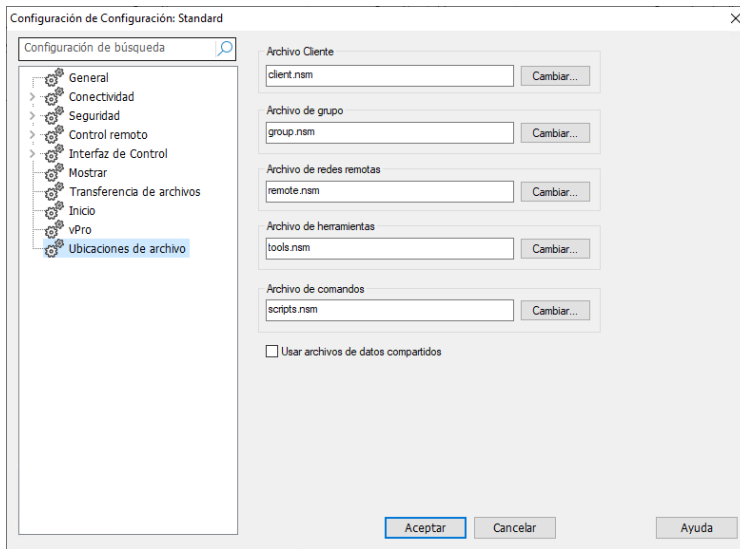
Nombre del servidor SCS

Introduzca el nombre del servidor SCS.

Ubicación de archivos

Esta hoja de propiedades contiene las opciones de configuración para la Ubicación de los Archivos de Cliente, Grupo, Redes Remotas y Herramientas. Esta función permite que un usuario de Control tenga archivos de Control únicos, para permitir a dicho usuario acceder a sus archivos de Cliente desde cualquier estación de trabajo de Control.

Si está editando las configuraciones de Cliente, todos los cambios que realice se aplicarán únicamente mientras esté conectado a dicho Cliente. Si desea que sus cambios sean el Control predeterminado, seleccione la casilla Actualizar Configuración.



Archivo de Cliente

Haga clic en **Cambiar** para especificar una ubicación alternativa para toda la información de Cliente del Control. Para que los archivos sean de sólo lectura, seleccione la casilla de verificación Lista de Clientes de Sólo Lectura, en la Configuración de Interfaz de usuario de la Configuración del Control.

Archivo de Grupo

Haga clic en **Cambiar** para especificar una ubicación alternativa para toda la información de Grupo del Control con perfil. Para que los archivos sean de sólo lectura, seleccione la casilla de verificación Lista de Grupos de Sólo Lectura, en la Configuración de Interfaz de usuario de la Configuración del Control.

Archivo de Redes Remotas

Haga clic en **Cambiar** para especificar una ubicación alternativa para toda la información de Redes Remotas del Control con perfil. Para que los archivos sean de sólo lectura, seleccione la casilla de verificación Directorio de Marcado de Sólo Lectura, en la Configuración de Interfaz de usuario de la Configuración del Control.

Archivo de Herramientas

Haga clic en **Cambiar** para especificar una ubicación alternativa para toda la información de Herramientas del Control con perfil. No existe una función para que estos archivos sean de Sólo Lectura.

Archivo de Comandos

Haga clic en **Cambiar** para especificar una ubicación alternativa para toda la información de Comandos del Control con perfil.

Usar archivos de datos compartidos

Si selecciona esta opción podrá compartir archivos de datos con los demás usuarios.

Gestionar y organizar los Clientes

En este capítulo.....

Aprenda cómo gestionar mejor su base de datos de PCs de Cliente. Agrupe los Clientes por departamento o ubicación geográfica y personalice las propiedades de cada Cliente.

Añadir un nuevo Cliente

NetSupport Manager mantiene una base de datos de todos los Clientes conocidos. Estos Clientes se almacenan en la carpeta **Todos los equipos** en la Visualización de Estructura y ofrece una forma rápida de conectarse a dichos Cliente sin necesidad de realizar una Búsqueda.

También puede ver información adicional sobre el Cliente, como nombres, números de contacto, etc.

Para añadir registros en la base de datos de Clientes conocidos

1. Utilice la función Búsqueda para buscar los Clientes disponibles y conectarse a éstos. Toda la información necesaria sobre el Cliente se almacenará en la carpeta Todos equipos.
O bien
En la cinta, seleccione la pestaña Inicio y haga clic en **Nuevo**.
O bien
Seleccione la carpeta **Todos los equipos** y haga doble clic en **Nuevo cliente**.
2. Se le solicitará la siguiente información:
 - El nombre de Cliente
 - La dirección de red del Cliente
 - El Transporte de Red en el que se está ejecutando.

Nota: Seleccione **Elegiré el nombre de una lista de examen**, para hacer un examen y seleccionar el cliente en la lista resultante.

3. Haga clic en **Siguiente**.
4. Para introducir información adicional para guardar con los detalles del cliente, seleccione **Sí, proporcionar más información**. Para terminar de añadir el cliente, seleccione **No**. La información que puede almacenar de forma adicional es la siguiente:
 - Un nombre alternativo para dicho Cliente que se mostrará en el Control
 - Una descripción sobre dicho Cliente
 - Un nombre de contacto
 - Un número de teléfono de contacto
5. Haga clic en **Finalizar**. El Cliente recién creado se mostrará en la carpeta Todos equipos, y se mostrará en la vista de lista.

Eliminar un Cliente

Eliminar un Cliente previamente almacenado en la Carpeta Todos equipos en la visualización de estructura del Control.

Para eliminar un Cliente de la base de datos

1. Abra la carpeta Todos equipos en la visualización de estructura y seleccione el Cliente correspondiente.
2. Haga clic con el botón derecho en el Cliente y seleccione

Eliminar .


3. Aparecerá un mensaje pidiendo confirmación.

Modificar el nombre de Visualización del Cliente

En lugar de mostrar el nombre físico del Cliente, NetSupport le permite establecer un nombre distinto que se mostrará en el Control.

Por ejemplo, una estación de trabajo de Cliente puede tener una descripción asignada por usted como Ventas 2. Esta estación de trabajo podría mover la función de cuenta y, por lo tanto, usted puede que la desee volver a nombra como Cuentas 3.

Para volver a nombrar un Cliente

1. Abra la carpeta **Todos los equipos** en la Visualización de Estructura y seleccione el Cliente necesario.
2. Seleccione la pestaña de la cinta donde aparece el nombre del Cliente y haga clic en **Propiedades**.
O bien
Haga clic con el botón derecho en el Cliente y seleccione **Propiedades** .
3. Aparecerá el diálogo Propiedades del cliente.
4. Seleccione la pestaña Detalles.

Aquí puede guardar información general sobre el equipo del Cliente. Están disponibles las siguientes opciones:

Mostrar nombre

Utilice Mostrar Nombre para que se muestre un nombre más sencillo de Cliente en el Control. De forma predeterminada, se utilizará el nombre físico del Cliente.

Descripción

Aquí puede introducir información útil sobre el Cliente.

Contacto

Es el nombre de la persona responsable del mantenimiento de la estación de trabajo del Cliente.

Número de teléfono

Es el número de teléfono de contacto de la persona responsable de la estación de trabajo del Ciente, según viene indicado anteriormente.


Dirección Mac/Ethernet

La dirección Mac/Ethernet de la estación de trabajo de Cliente.

Establecer las propiedades del Cliente

Puede almacenar información adicional sobre una estación de trabajo de Cliente y su usuario. Esta información se podrá visualizar en la Visualización de Lista Detallada. Para elegir qué columnas aparecerán en la vista de Lista, seleccione en la cinta la pestaña Vista y haga clic en **Columnas**.

Para ajustar las propiedades del Cliente

1. Abra la carpeta **Todos los equipos** en la Visualización de Estructura y seleccione el Cliente necesario.
2. Seleccione la pestaña de la cinta donde aparece el nombre del Cliente y haga clic en **Propiedades**.
O bien
Haga clic con el botón derecho en el Cliente y seleccione **Propiedades** .
3. Aparecerá el diálogo Propiedades del cliente. Están disponibles las siguientes opciones:

General

Esta pestaña muestra el nombre y la ubicación del Cliente físico, el transporte que utiliza el Cliente, y la dirección de la red del Cliente. También puede decidir si el Cliente está incluido en las muestras/exploraciones.

Detalles

En esta pestaña puede guardar información general sobre el Cliente, como el nombre para este Cliente que desea que aparezca en el Control, la descripción que desea asociar con este Cliente, el nombre y el número de teléfono de contacto, y la dirección Mac/Ethernet.

Información del sistema

Esta pestaña solo aparece una vez se haya conectado al Cliente. Muestra la siguiente información de sistema relativa al cliente.

- El equipo y el nombre de usuario con sesión abierta
- La dirección IP del Cliente
- La última fecha y hora de conexión
- El sistema operativo que está ejecutando
- La ubicación del Cliente
- El tipo de dispositivo que está utilizando el Cliente
- La versión de NetSupport Manager que está ejecutando el Cliente.

vPro

Esta pestaña solo se muestra si el Cliente está instalado en un equipo con tecnología vPro. Indica la versión vPro.

Crear un Grupo

NetSupport le permite organizar los Clientes en Grupos para facilitar el acceso y la gestión. Por ejemplo, es posible que desee agrupar todos los Clientes del departamento de contabilidad en un solo grupo denominado Contabilidad. También es posible crear Subgrupos pertenecientes a un grupo, lo que puede resultar útil si el departamento de contabilidad tiene diferentes oficinas. Por ejemplo, puede tener un Subgrupo para la Oficina de Londres y otro para la oficina de Cambridge.

Nota: Los Clientes se agrupan también por criterios predefinidos, plataforma y versión del Cliente en la carpeta Grupos automáticos de la Vista en árbol. Estos grupos son fijos y no pueden modificarse.

Para crear un Grupo

1. Asegúrese de que se ha conectado previamente a los Clientes necesarios, ya que se guardarán en la carpeta **Todos los equipos** y estarán disponibles para su agrupamiento.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Inicio, haga clic en la flecha desplegable del icono **Nuevo** y seleccione **Grupo**.
3. De este modo aparecerá el asistente de Añadir un grupo, que le guiará por el proceso de agregar o eliminar Clientes en su nuevo grupo.

Para crear un Subgrupo

1. Seleccione el Grupo donde desee incluir el subgrupo.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Grupo y haga clic en **Nuevo**.
3. De este modo aparecerá el asistente de Añadir un grupo, que le guiará por el proceso de agregar o eliminar Clientes en su nuevo grupo.


Nota: Los Clientes especificados en un subgrupo también se mostrarán en el Grupo superior.

Agregar/quitar Clientes en un Grupo


NetSupport le permite 'agrupar' Clientes seleccionados para facilitar la gestión.

Por ejemplo, es posible que tenga varias estaciones de trabajo asociadas al Departamento de ventas. Al ubicar Clientes individuales en un grupo predefinido, puede realizar operaciones en todos los miembros de dicho grupo con una sola acción.

Para agregar Clientes a un Grupo

1. Abra la carpeta **Todos equipos**, resalte el Grupo donde desee agregar el Cliente.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione **Propiedades** .
O bien
En la cinta, seleccione la pestaña Grupo y haga clic en **Propiedades**.
3. Elija la pestaña Miembros.
4. Seleccione el Cliente que desee agregar al Grupo.
5. Haga clic en **Agregar**.

O bien

1. Seleccione el Cliente en la Visualización de Lista.
2. Haga clic con el botón derecho y seleccione **Agregar a Grupo** .

O bien

Elija la pestaña Selección que aparece en la cinta, y haga clic en **Agregar a grupo**.

Nota: Esta pestaña solo aparece si hay seleccionados varios clientes.


3. Seleccione el grupo deseado y haga clic en **Agregar**.

O bien

1. Seleccione un Cliente en la vista de lista.
2. Haga clic con el botón izquierdo y arrastre y suelte el Cliente al Grupo correspondiente.

Para quitar Clientes de un Grupo

1. Abra la carpeta **Todos equipos**, resalte el Grupo en el que desee quitar Clientes.

2. Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione **Propiedades** .
- O bien
- En la cinta, seleccione la pestaña Grupo y haga clic en **Propiedades**.
3. Elija la pestaña Miembros.
4. Seleccione el Cliente que desea quitar y haga clic en **Quitar**.
5. Cuando haya terminado, haga clic en **Aceptar**.

O bien


1. Abra la carpeta **Todos equipos**, resalte el Grupo en el que desee quitar Clientes.
2. Seleccione el cliente o clientes que desea eliminar del grupo en la vista de Lista.
3. En la cinta, seleccione la pestaña Grupo y haga clic en **Quitar de grupo**.

Nota: Para mover un Cliente a un Grupo diferente, haga clic con el botón derecho en el icono de Cliente y arrastre y suelte hasta el nuevo Grupo. Esta acción quitará el Cliente de todos los niveles en el grupo anterior.

Propiedades de Grupo

Esta opción le permite revisar y cambiar las propiedades del Grupo seleccionado.

Para configurar la Propiedades de un Grupo

1. Resalte el Grupo correspondiente en la visualización de estructura.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Grupo y haga clic en **Propiedades**.
O bien
Haga clic con el botón derecho en el Grupo y seleccione **Propiedades** .
3. Aparecerá el diálogo Propiedades de grupo. Que incluye dos fichas:

General

El nombre del Grupo. Una descripción del Grupo.

Miembros

Muestra una lista de los Clientes en el Grupo. Desde aquí se pueden añadir o eliminar Clientes del grupo.

Archivos de comandos de NetSupport

En este capítulo ...

Conozca el potente lenguaje de programación de NetSupport y cómo se puede utilizar para automatizar tareas repetitivas.

Descripción general de los archivos de comandos de NetSupport

NetSupport incluye un potente lenguaje de archivos de comandos y un planificador que le permiten automatizar las tareas que realiza normalmente de forma repetitiva en el Control de NetSupport.

Por ejemplo, puede configurar un archivo de comandos que se ejecute durante la noche de forma no atendida para conectarse a varios Clientes remotos de NetSupport y transferir o descargar archivos a éstos.

El caso anterior es bastante simple, si bien la función de archivos de comandos incluye una gran cantidad de funciones de gestión, como la posibilidad de solicitar información a los Clientes y recuperar información como su cantidad de espacio libre, el sistema operativo que están ejecutando, etc.

Puede utilizar incluso los archivos de comandos de NetSupport para distribuir aplicaciones por medio de una combinación de transferencia de archivos, aplicaciones ejecutadas remotamente y edición del registro.

Cualquier función que pueda realizar manualmente con NetSupport Manager la puede hacer automáticamente con los archivos de comandos de NetSupport.

A continuación se indican algunos aspectos destacados -

- Un potente lenguaje estructurado
- Una amplia gama de funciones de manipulación
- La posibilidad de trabajar con múltiples Clientes conectados
- Soporte para operaciones locales y remotas
- Registro completo de actividades
- La posibilidad de complementar el registro de sistema con sus propios mensajes de registro
- Todas las funciones de seguridad asociadas con el control de 32 bits están disponibles.
- Sus archivos de comandos no tendrán contraseñas visibles de lenguaje humano para desarrollar los archivos.

Una descripción completa del editor de archivos de comandos se puede encontrar en la ayuda en línea.

Ejecutar el Editor de archivos de comandos

El Editor de archivos de comandos le permite editar y crear archivos de comandos automatizados de NetSupport Manager.

Para ejecutar el Editor de archivos de comandos

1. Seleccione {Inicio}{Programas}{NetSupport}{Editor de archivos de comandos de NetSupport}.
2. Se mostrará la ventana principal del Editor de archivos de comandos

El Editor de archivos de comandos está dividido en cuatro secciones principales:

- La barra de menús y la barra de herramientas.
- La ventana Comandos.
- La ventana de edición
- Recuadro de salida del archivo de comandos

Crear un archivo de comandos simple

La función de archivos de comandos de NetSupport contiene tantas funciones que no es posible describirlas en su totalidad en una guía breve como ésta. En su lugar, le guiaremos sistemáticamente por la creación, comprobación y ejecución de un archivo de comandos. De esta forma podrá explorar toda la funcionalidad por sí mismo.

Para crear un archivo de comandos

1. Seleccione {Archivo}{Nuevo} en la barra del menú desplegable de la función de archivos de comandos.
2. Se mostrará una ventana de texto, en la que podrá crear su archivo de comandos.
3. Haga doble clic en la carpeta Funciones y luego en la subcarpeta Clientes. Se mostrará una lista de funciones relacionadas con el Cliente.
4. Seleccione una función y, manteniendo pulsado el ratón, arrástrela y suéltela hasta la ventana del archivo de comandos.
5. Se mostrará un cuadro de diálogo, solicitándole las variables que debe introducir.
6. Seleccione un transporte en el que se ejecutará el archivo de comandos, seleccionando la función SetTransport, y arrastrándola y soltándola en la ventana del archivo de comandos.
7. Se mostrará un cuadro de diálogo, el cual le solicitará la selección de un transporte.

8. Seleccione los transportes que desee utilizar y haga clic en **Aceptar**. La sintaxis correcta se insertará automáticamente en el archivo de comandos.
9. Seleccione la función correcta, arrástrela y suéltela en la ventana del archivo de comandos.
10. Introduzca la estación de trabajo del Cliente a la que se conectará y ejecute allí su archivo de comandos.
11. Continúe de esta forma hasta que haya terminado su archivo de comandos.

Notas :

- Para acceder a la ayuda de una función, selecciónela, haga clic con el botón derecho y seleccione 'Mostrar ayuda sobre ...'.
 - Se recomienda comprobar habitualmente la sintaxis de su archivo de comandos. Para ello, seleccione {Ejecutar}{Comprobar sintaxis} de los menús desplegables. Se comprobará el archivo de comandos y los resultados aparecerán en el recuadro de salida en la parte inferior de la pantalla.
-

Programación y ejecución de un archivo de comandos

Para programar la ejecución de un archivo de comandos, utilice el Agente de archivos de comandos de NetSupport. Ejecute el Agente desde el grupo de programas de NetSupport.

El Agente de archivos de comandos contiene una gran cantidad de funciones que le permiten adaptar los archivos de comandos a sus necesidades específicas. Para crear una programación, seleccione {Archivo de comandos}{Agregar} y seleccione o agregue los detalles necesarios en el cuadro de diálogo Programación.

Puede hacer que se ejecute una gran cantidad de archivos de comandos en la misma programación. Puede incluso configurar la ejecución de un archivo de comandos según los resultados de otro.

Los archivos de comandos de NetSupport constituyen una herramienta muy potente, y existe un número ilimitado de formas en las que se puede utilizar. A continuación se incluyen algunas ideas para que las tenga en cuenta: -

- Conectar con Clientes en ubicaciones remotas durante la noche a través de un enlace telefónico y recuperar las ventas diarias.
- Conectar con cada Cliente en una red LAN local y recuperar su espacio libre en disco. Emitir un aviso si es inferior a un límite determinado.
- Enviar un comando a todos los Clientes para iniciar la sesión en el servidor de archivos y descargar una base de datos.
- Enviar un mensaje a todos los Clientes para que lo lean los usuarios a primera hora de la mañana.
- Descargar una aplicación durante la noche y utilizar el comando Ejecutar para utilizar su configuración.
- Actualizar sus Clientes de NetSupport con la última versión.

La lista es ilimitada.

Técnica Información

En este capítulo.....

Proporciona información técnica adicional, que aumentará aún más sus conocimientos de las funciones de NetSupport.

Descargar un Cliente

Este comando le permite detener la ejecución del programa del Cliente de NetSupport.

1. Utilizan Net Stop Client32 desde la línea de comandos.

Reiniciar el Cliente

Para almacenar los cambios efectuados en un Perfil, se debe almacenar el archivo Client32u.INI. Una vez almacenado, se tendrá que reiniciar el Cliente para que estos cambios surtan efecto. Puede iniciar o detener el archivo Cliente en el cuadro de diálogo Configurador de cliente.

Para guardar los cambios efectuados en un Perfil.

1. Seleccione {Archivo}{Guardar} en el menú desplegable del Configurador de Cliente.
O bien
Haga clic en el botón Guardar de la barra de herramientas.

Para reiniciar el Cliente desde el cuadro de diálogo del Configurador del Cliente.

1. Haga clic en el botón Reiniciar de la barra de herramientas.
Aparecerá un cuadro de diálogo con información del Cliente y datos de la licencia.

O bien

1. Seleccione {Archivo}{Reiniciar Cliente} en el menú desplegable del Configurador de Cliente.
2. Se mostrará un cuadro de diálogo informándole que el Servicio Client32 se ha reiniciado.
3. Aparecerá un cuadro de diálogo con información del Cliente y datos de la licencia.

Utilizar la compresión de forma eficaz

La compresión se puede configurar con tres ajustes: activada, desactivada o transferencia de archivos Delta. Cuando la compresión está activada, los datos de pantalla y las operaciones de transferencia de archivos se activarán. Sin embargo, si se transfiere un archivo que está almacenado comprimido (como un archivo zip o determinados archivos gráficos), NetSupport detendrá el intento de compresión después de 64 Kb. Si la compresión está activada, entonces se comprimirá el archivo sin importar su estructura interna, lo cual puede ser útil para codificar el archivo.

La compresión y descompresión de la información requiere tiempo. En un enlaces de acceso telefónico, el tiempo requerido para la compresión y descompresión es mínimo en comparación con la velocidad de transferencia de los módems. Sin embargo, en una red LAN local, si el Control y/o el Cliente son estaciones de trabajo de bajas especificaciones, el tiempo necesario para comprimir, transferir los datos y descomprimir puede ser superior que enviar directamente la información. En este caso, desactivar la compresión es más recomendable.

Puede utilizar la ficha Compresión en la casilla 'Acerca de' para determinar si la información del archivo y de la pantalla se está comprimiendo de forma eficaz. Determine el tiempo para copiar archivos de un tamaño conocido para saber si la compresión está acelerando su conexión al Cliente.

Utilizar el caché de forma eficaz

NetSupport puede almacenar áreas de la pantalla del Cliente en la memoria local. Esto permite al Control determinar si necesita obtener el área desde Cliente (proceso relativamente lento) o desde la memoria local (proceso rápido); esto se denomina comúnmente como caché.

El Cliente y el Control utilizan el mismo tamaño de caché. El tamaño del caché del Cliente se ajusta a través del Configurador y el tamaño del caché del Control se ajusta a través de las Configuraciones de Visualización. El sistema utiliza los valores más bajos configurados en el Control y el Cliente.

Utilice la ficha Caché de la casilla 'Acerca de' para determinar la eficacia del funcionamiento del caché. Si el índice de acierto es bajo, significa que no se han solicitado muchos elementos del caché (o que su sesión de control remoto no ha sido muy intensa). Puede ahorrar memoria reduciendo el tamaño del caché. Si el índice de acierto es alto, significa que el caché se está utilizando de forma intensiva. En este caso, es posible que desee aumentar el tamaño del caché para que la sesión de control remoto sea más rápida.

En el Control, el caché se crea para cada Cliente cuando se visualiza; tenga en cuenta esto si visualiza frecuentemente varias pantallas de Cliente. Si el Cliente tiene un caché de 4 Mb y visualiza 6 Clientes, el Control asignará 24 Mb de memoria. Si el tamaño total del caché supera su tamaño de memoria física, el sistema operativo iniciará la asignación de memoria en el disco y esto influirá en el rendimiento del caché.

Si tiene Clientes con diferentes tamaños de caché, configure los Controles para que sean tan grandes como el ajuste mayor del Cliente. De esta forma, el Control asignará siempre el caché máximo que pueda soportar el Cliente.

Inventario remoto e información del sistema

Para muchos equipos de asistencia , una parte importante del proceso de resolución de problemas es conocer no sólo la plataforma donde se está ejecutando la estación de trabajo, sino sus especificaciones de hardware y las aplicaciones instaladas en la estación de trabajo. Por esta razón, NetSupport Manager ofrece las herramientas para ofrecer un inventario completo de la estación de trabajo remota.

Además de su sofisticada elaboración de informes de hardware/software, que recogen una gran cantidad de información específica sobre el software o el entorno del PC del Cliente, se pueden obtener detalles sobre hotfixes (revisiones) instalados y utilizar el Administrador de tareas para ver y gestionar las aplicaciones, procesos y servicios que están en marcha en esos momentos.

Además del informe en tiempo real, NetSupport Manager también proporciona las herramientas (con los permisos de seguridad) que le permiten parar e iniciar remotamente los servicios, finalizar aplicaciones y mucho más.

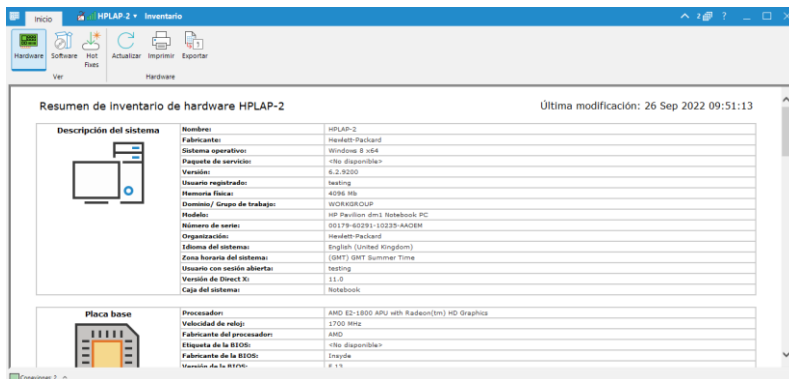
Mostrar el inventario del Cliente seleccionado

1. Seleccione el icono de Cliente necesario en la visualización de lista de la ventana de Control.
2. Seleccione la pestaña Inicio o Remoto de la cinta, y haga clic en **Inventario**.
O bien
En la cinta, seleccione la pestaña donde aparece el nombre del Cliente y haga clic en **Inventario**.
O bien
Haga clic con el botón derecho en el icono de Cliente y seleccione **Inventario**.
3. Se mostrará la Ventana de Inventario del Cliente seleccionado.

Nota: Una vez se hayan recopilado, los diferentes inventarios de Cliente se almacenarán de forma local en la carpeta de programas de NetSupport Manager, lo que significa que no hace falta que esté conectado al PC final con el fin de poder ver la información con posterioridad. Simplemente seleccione el Cliente necesario de la Visualización de lista y seleccione la opción Inventario. Sin embargo, si desea actualizar posteriormente el inventario, no hará falta que esté conectado al PC final.

La ventana Inventario

La ventana Inventario es la interfaz principal para acceder a toda la información que ofrece la función de inventario de NetSupport.



La ventana está organizada de la forma siguiente:

La barra de título

La barra de título indica el nombre del PC Cliente remoto cuyo inventario de sistema se está visualizando. Al hacer clic sobre el nombre del Cliente aparece el panel Gestión remota, y desde aquí puede ver los detalles del Cliente y utilizar varias funciones.

Como opción predeterminada, en la barra de título aparecen el nombre del Cliente, los indicadores de red inalámbrica y batería (si procede) y el estado de seguridad (indica si está o no habilitado el cifrado TLS). Se pueden personalizar los datos que aparecen y decidir si desea o no mostrar el nombre de usuario con sesión abierta, la dirección IP, el sistema operativo, el tipo de contenedor y la ubicación haciendo clic con el botón derecho sobre el nombre del Cliente.

Nota: Si se cambian aquí las opciones de presentación del Cliente, también cambiarán en la barra de acceso rápido, en la lista de Clientes conectados de la barra de estado, y al ampliar las miniaturas.

Están disponibles las siguientes opciones:



Mostrar y ocultar la cinta.



Indica cuántas ventanas hay abiertas. Desde aquí, se puede acceder al menú Ventana.



Acceder a la ayuda en línea y al número de versión, y a los datos licencia y de asistencia técnica.

La cinta

La cinta proporciona acceso a los componentes del inventario y, desde ahí, se puede actualizar, imprimir y exportar la vista actual.

Las vistas del inventario disponibles son las siguientes:

- Hardware**

NetSupport Manager recopila una serie de información específica sobre el hardware o el entorno del PC Cliente, para proporcionar toda la información clave necesaria para ayudar a la resolución rápida de problemas.

Software
Hot fixes
Actualizar
Imprimir
Exportar

Ver

Hardware

Resumen de inventario de hardware HPLAP-2

Última modificación: 26 Sep 2022 09:51:13

Descripción del sistema

Nombre:	HPLAP-2
Fabricante:	HP/LELT-PACKARD
Sistema operativo:	Windows 8 x64
Paquete de servicios:	<No disponible>
Versión:	6.2.9200
Usuario registrado:	testing
Memoria física:	4096 MB
Usuario/ Grupo de trabajo:	WORKGROUP
Modelo:	HP Pavilion dm3 Notebook PC
Número de serie:	00179-60291-10239-AADEM
Organización:	Headsoft-Stockland
Idioma del sistema:	English (United Kingdom)
Zona horaria del sistema:	(GMT) GMT Summer Time
Usuario con sesión abierta:	testing
Versión de Direct X:	11.0
Caja del sistema:	Notebook

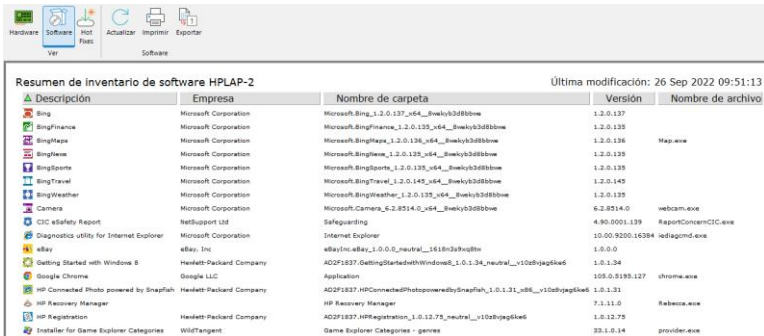
Placa base

Procesador:	AMD E2-1800 APU with Radeon(tm) HD Graphics
Velocidad de reloj:	1700 Mhz
Fabricante del procesador:	AMD
Etiqueta de la BIOS:	<No disponible>
Fabricante de la BIOS:	Insyde
Versión de la BIOS:	E 1.1

Nota: Las funciones de Inventario incluidas con NetSupport Manager están diseñadas para ejecutarse sobre TCP/IP. Los detalles del adaptador de red no se mostrarán si TCP/IP no está instalado.

• Software

Ofrece un informe del inventario completo del software de cualquier PC de Cliente seleccionado. Incluye el nombre de cada producto instalado, el fabricante, el icono del producto, el número de versión e incluso el archivo exe asociado.



Descripción	Empresa	Nombre de carpeta	Versión	Nombre de archivo
Bing	Microsoft Corporation	Microsoft.Bing_1.2.0.137_x64_8wekyb3d8bbwe	1.2.0.137	
BingFinance	Microsoft Corporation	Microsoft.BingFinance_1.2.0.135_x64_8wekyb3d8bbwe	1.2.0.135	
BingMaps	Microsoft Corporation	Microsoft.BingMaps_1.2.0.138_x64_8wekyb3d8bbwe	1.2.0.138	Map.exe
BingNews	Microsoft Corporation	Microsoft.BingNews_1.2.0.135_x64_8wekyb3d8bbwe	1.2.0.135	
BingSports	Microsoft Corporation	Microsoft.BingSports_1.2.0.135_x64_8wekyb3d8bbwe	1.2.0.135	
BingTravel	Microsoft Corporation	Microsoft.BingTravel_1.2.0.145_x64_8wekyb3d8bbwe	1.2.0.145	
BingWeather	Microsoft Corporation	Microsoft.BingWeather_1.2.0.135_x64_8wekyb3d8bbwe	1.2.0.135	
Camera	Microsoft Corporation	Microsoft.Camera_6.2.8214.0_x64_8wekyb3d8bbwe	6.2.8214.0	webcam.exe
CIC safety Report	NetSupport Ltd	Safeguarding	4.80.0001.139	ReportConsentCIC.exe
Diagnostics utility for Internet Explorer	Microsoft Corporation	Internet Explorer	10.00.9200.16384	ieddiagcmd.exe
elRay	elRay, Inc	elRay\inc-elRay_1.0.0.0_neutral_1616n3a9vq8tr	1.0.0.0	
Getting Started with Windows 8	Healath-Packard Company	AD2F1837-GettingStartedWithWindows8_1.0.1.34_neutral_v108bpg6kw6	1.0.1.34	
Google Chrome	Google LLC	Application	105.0.5193.127	chrome.exe
HP Connected Photo powered by Snapfish	Healath-Packard Company	AD2F1837-HPConnectedPhotoPoweredBySnapfish_1.0.1.31_x68_v108bpg6kw6	1.0.1.31	
HP Recovery Manager	HP	Recovery Manager	7.1.11.0	Recovery.exe
HP Registration	Healath-Packard Company	AD2F1837-HPRegistration_1.0.12.75_neutral_v108bpg6kw6	1.0.12.75	
Installer for Game Explorer Categories	WolfTangent	Game Explorer Categories - games	33.1.0.14	provider.exe

• Hot Fixes

NetSupport Manager explora y comprueba el estado de los 'hot fixes' (parches) que se hayan instalado en la estación de trabajo del Cliente. La ID del 'hot fix' se mostrará junto con su estado. La ID del 'hot fix' tendrá un enlace a la página de asistencia de Microsoft, donde se pueden encontrar detalles del parche.

Cuando se verifique el estado de cada parche, NetSupport Manager devolverá uno de los siguientes indicadores:



Verifica que el parche está presente en el PC final y que está actualizado.



Un archivo esperado puede no estar presente o no es la versión correcta. Se recomienda instalar de nuevo el parche.



NetSupport Manager no ha podido obtener la información necesaria para que pue da verificar el estado.

Nota: Una vez se hayan recopilado, los diferentes inventarios de Cliente se almacenarán de forma local en la carpeta de programas de NetSupport Manager, lo que significa que no hace falta que esté conectado al PC final con el fin de poder ver la información con posterioridad. Simplemente seleccione el Cliente necesario de la Visualización de lista y seleccione la opción Inventario. Sin embargo, si desea actualizar

posteriormente el inventario, no hará falta que esté conectado al PC final.

Barra de estado

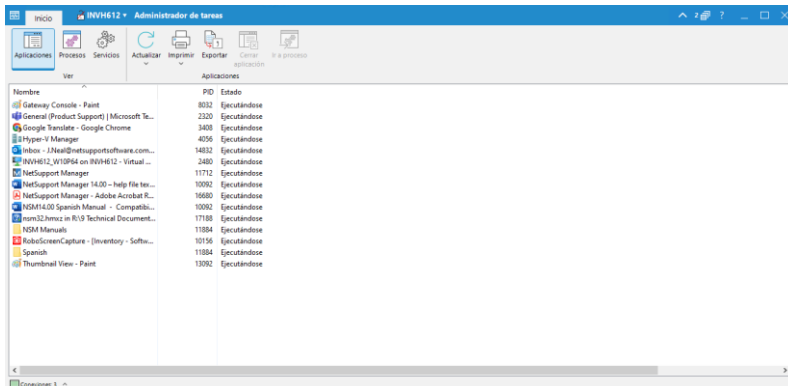
La barra de estado indica el número de Clientes conectados. Se puede ver una lista de todos los Clientes conectados haciendo clic en **Conectados** (al hacer clic en un Cliente se abre su ventana Inventario correspondiente). Para elegir cómo aparece el Cliente en la lista, haga clic con el botón derecho.

Uso del Administrador de tareas

1. Seleccione el icono de Cliente necesario en la visualización de lista de la ventana de Control.
2. Seleccione la pestaña Inicio o Remoto de la cinta, y haga clic en **Administrador de tareas**.
O bien
En la cinta, seleccione la pestaña donde aparece el nombre del Cliente y haga clic en **Administrador de tareas**.
O bien
Haga clic con el botón derecho y seleccione **Administrador de tareas**.
O bien
Mientras se visualiza la pantalla del Cliente, seleccione la pestaña Herramientas en la cinta de la ventana de Vista, y haga clic en el icono **Administrador de tareas**.
3. Aparecerá la ventana del Administrador de tareas correspondiente al Cliente seleccionado.

La ventana Administrador de tareas

NetSupport Manager permite abrir remotamente el Administrador de tareas y gestionar aplicaciones, procesos y servicios en el Cliente.



La ventana está organizada de la forma siguiente:

La barra de título

La barra de título indica el nombre del Cliente para el cual se está utilizando el Administrador de tareas. La barra de título indica el nombre del PC Cliente remoto cuyo inventario de sistema se está visualizando. Al hacer clic sobre el nombre del Cliente aparece el panel Gestión remota, y desde aquí puede ver los detalles del Cliente y utilizar varias funciones.

Como opción predeterminada, en la barra de título aparecen el nombre del Cliente, los indicadores de red inalámbrica y batería (si procede) y el estado de seguridad (indica si está o no habilitado el cifrado TLS). Se pueden personalizar los datos que aparecen y decidir si desea o no mostrar el nombre de usuario con sesión abierta, la dirección IP, el sistema operativo, el tipo de contenedor y la ubicación haciendo clic con el botón derecho sobre el nombre del Cliente.

Nota: Si se cambian aquí las opciones de presentación del Cliente, también cambiarán en la barra de acceso rápido, en la lista de Clientes conectados de la barra de estado, y al ampliar las miniaturas.

Están disponibles las siguientes opciones:



Mostrar y ocultar la cinta.



Indica cuántas ventanas hay abiertas. Desde aquí, se puede acceder al menú Ventana.



Acceder a la ayuda en línea y al número de versión, y a los datos licencia y de asistencia técnica.

La cinta

La cinta proporciona acceso a las tareas y herramientas del Administrador de tareas. Las opciones disponibles cambian según la vista seleccionada. Se puede actualizar, imprimir y exportar los datos de todas las vistas.

Las vistas disponibles son las siguientes:

- **Aplicaciones**

Muestra una lista de las aplicaciones que se están ejecutando actualmente en el equipo Cliente. Se puede cerrar una aplicación seleccionada de la lista haciendo clic en icono **Cerrar aplicación**.

Aplicaciones			Ver	Aplicaciones		
Nombre	PID	Estado				
Gateway Console - Paint	8032	Ejecutándose				
General (Product Support) Microsoft Te...	2320	Ejecutándose				
Google Translate - Google Chrome	3408	Ejecutándose				
Hyper-V Manager	4056	Ejecutándose				
Inbox	14832	Ejecutándose				
INVH612_V110P64 on INVH612 - Virtual ...	2460	Ejecutándose				
NetSupport Manager	11712	Ejecutándose				
NetSupport Manager 14.00 -- help file tex...	10092	Ejecutándose				
NetSupport Manager - Adobe Acrobat R...	16680	Ejecutándose				
NSM14.00 Spanish Manual - Compatibli...	10092	Ejecutándose				
nsm32.hmxz in R\9 Technical Document...	17188	Ejecutándose				
NSM Manuals	11884	Ejecutándose				
RoboScreenCapture - [Inventory - Softw...	10156	Ejecutándose				
Spanish	11884	Ejecutándose				
Thumbnail View - Paint	13092	Ejecutándose				

- Procesos**
Proporciona una lista de los procesos que se están ejecutando actualmente en el equipo Cliente. Se puede cerrar un proceso seleccionado de la lista haciendo clic en icono **Terminar proceso**.

Procesos			Ver	Procesos			
Nombre	PID	Uso de memoria	Ident. de sesión	Nombre de us...	Identificadores	Objetos de usu...	Objetos GDI
cfmon.exe	14428	18,552 K	2	j.neal	2,218	32	5
dilhost.exe	16100	7,080 K	0		207	0	0
dilhost.exe	12408	7,680 K	2	j.neal	151	30	0
dilhost.exe	15004	9,038 K	2	j.neal	279	3	0
dilhost.exe	2304	11,892 K	2	j.neal	175	7	0
DNAClient.exe	1860	116,736 K	2	j.neal	2,207	232	96
DnaHooksApp64.exe	6724	2,712 K	2	j.neal	43	2	0
dnarc.exe	8480	6,124 K	0		388	0	0
dnarc.exe	3332	6,692 K	2	j.neal	254	28	19
DnaServ.exe	4784	2,904 K	0		166	0	0
dwm.exe	12512	236,752 K	2	j.neal	2,267	3	18
eSafetyHookApp.exe	11800	4,532 K	2	j.neal	113	12	16
explorer.exe	11804	181,240 K	2	j.neal	3,909	658	1,095
Fontdrvhost.exe	568	2,528 K	0		32	0	0
Fontdrvhost.exe	8240	10,244 K	2	j.neal	32	0	0
GoogleCrashHandler64.exe	2292	284 K	0		156	0	0
GoogleCrashHandler.exe	2284	1,108 K	0		173	0	0
HELPMAN.EXE	17188	86,668 K	2	j.neal	650	284	823
HookApp64.exe	9116	3,904 K	2	j.neal	87	7	16
igfxCUIService.exe	1968	4,856 K	0		180	0	0
igfxEM.exe	9784	17,268 K	2	j.neal	1,321	67	16
IntelCpHDCPSvc.exe	1600	3,820 K	0		147	0	0
IntelCpHeciSvc.exe	1940	3,496 K	0		130	0	0

Nota: Haga clic en **Supervisar recursos** para ver las diferencias de uso (+/-) de los procesos en ejecución.

- Servicios**
Ofrece una lista de los servicios que se están ejecutando actualmente en el PC final. El Control puede detener, iniciar, pausar y reiniciar servicios haciendo clic en el icono del servicio deseado.

Ver		
Aplicaciones	Procesos	Servicios
Actualizar Imprimir Exportar Iniciar el servicio Detener el servicio Pausar el servicio Reiniciar el servicio		
Nombre	Descripción	Estado
ActiveX Installer (AxInstSV)	Provides User Account Control validation for the inst...	Detenido
Adobe Acrobat Update Service	Adobe Acrobat Updater keeps your Adobe software ...	Ejecután...
Adobe Genuine Monitor Service	Adobe Genuine Monitor Service	Ejecután...
Adobe Genuine Software Integr...	Adobe Genuine Software Integrity Service	Ejecután...
Agent Activation Runtime_833...	Runtime for activating conversational agent applicat...	Ejecután...
AllJoyn Router Service	Routes AllJoyn messages for the local AllJoyn clients...	Detenido
App Readiness	Gets apps ready for use the first time a user signs in L...	Detenido
Application Host Helper Service	Provides administrative services for IIS, for example ...	Ejecután...
Application Identity	Determines and verifies the identity of an applicatio...	Detenido
Application Information	Facilitates the running of interactive applications wit...	Ejecután...
Application Layer Gateway Serv...	Provides support for 3rd party protocol plug-ins for L...	Detenido
Application Management	Processes installation, removal and enumeration req...	Detenido
AppX Deployment Service (Ap...	Provides infrastructure support for deploying Store a...	Ejecután...
AssignedAccessManager Service	AssignedAccessManager Service supports kiosk exp...	Detenido
aswbIDSAgent	Provides Identity Protection Against Cyber Crime.	Ejecután...
Auto Time Zone Updater	Automatically sets the system time zone.	Detenido
Avast Antivirus	Manages and implements Avast antivirus services fo...	Ejecután...
Avast Business - ClientManager	Avast Business - ClientManager	Ejecután...
Avast Business Console Client	Avast Business Console Client	Ejecután...
Avast Business Console Client ...	Avast Business Console Client Antivirus Service	Ejecután...

Nota: De forma predeterminada, las funciones cerrar proceso/aplicación e iniciar/detener servicios están inhabilitadas. Se puede activar en los parámetros Configurador del Cliente avanzado - Privilegios de acceso.

Barra de estado

La barra de estado indica el número de Clientes conectados. Se puede ver una lista de todos los Clientes conectados haciendo clic en **Conectados** (al hacer clic en un Cliente se abre su ventana del Administrador de tareas correspondiente). Para elegir cómo aparece el Cliente en la lista, haga clic con el botón derecho.

Ventana Edición de registro

En esta ventana podrá modificar el Registro de una estación de trabajo de cliente o de control.

Nota: La capacidad de editar el registro de un Control o Cliente está desactivada como opción predeterminada. Puede activarse en el diálogo Configuración del cliente - Privilegios de acceso (avanzada) o Configuración del Control - Funciones.

Para editar el registro de un equipo Cliente

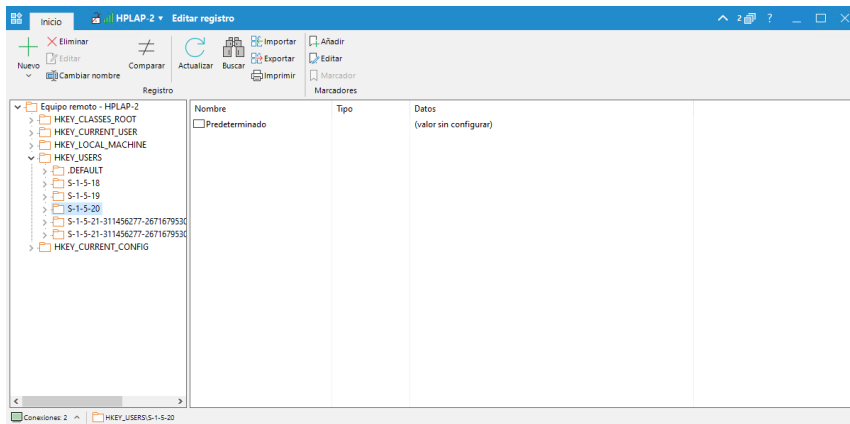
1. Seleccione el Cliente deseado en la Visualización de Lista.
2. En la cinta, seleccione la pestaña Remoto y haga clic en el icono **Editar registro**.

O bien,

Haga clic con el botón derecho en el Cliente y seleccione **Editar registro**.

Par editar el registro del equipo de Control

1. En la cinta, seleccione la pestaña Herramientas y haga clic en el icono **Editar registro local**.



La ventana Editar registro está dividida en las siguientes secciones:

La barra de título

La barra de título indica el Cliente cuyo registro está editando (no aparece cuando se edita el registro del equipo de Control). Al hacer clic sobre el nombre del Cliente aparece el panel Gestión remota, y desde aquí puede ver los detalles del Cliente y utilizar varias funciones.

Como opción predeterminada, en la barra de título aparecen el nombre del Cliente, los indicadores de red inalámbrica y batería (si procede) y el estado de seguridad (indica si está o no habilitado el cifrado TLS). Se pueden personalizar los datos que aparecen y decidir si desea o no mostrar el nombre de usuario con sesión abierta, la dirección IP, el sistema operativo, el tipo de contenedor y la ubicación haciendo clic con el botón derecho sobre el nombre del Cliente.

Nota: Si se cambian aquí las opciones de presentación del Cliente, también cambiarán en la barra de acceso rápido, en la lista de Clientes conectados de la barra de estado, y al ampliar las miniaturas.

Están disponibles las siguientes opciones:



Mostrar y ocultar la cinta.



Indica cuántas ventanas hay abiertas. Desde aquí, se puede acceder al menú Ventana.



Acceder a la ayuda en línea y al número de versión, y a los datos licencia y de asistencia técnica.

La cinta

La cinta proporciona acceso a todas las tareas y herramientas necesarias para editar el registro.

Las siguientes secciones están disponibles en la pestaña Inicio de la cinta:

- **Registro**
Permite crear, eliminar, comparar y editar valores, cambiar el nombre de las claves y buscar datos específicos. También se puede importar y exportar una clave o valor e imprimir la estructura o los valores del registro.
- **Marcadores**
Le permite agregar, modificar, quitar o mover hacia arriba o hacia abajo los marcadores previamente enumerados en una lista.


Panel izquierdo

Muestra una vista de estructura de los datos del registro.

Panel derecho

Cuando se seleccione un elemento en la vista de Estructura, aparecerá aquí. Seleccione el elemento y utilice los iconos de la cinta (o haga clic con el botón derecho) para editarlo.

Barra de estado

La barra de estado muestra el número de Clientes conectados y la ruta del registro actual (se puede copiar haciendo clic en )

Se puede ver una lista de todos los Clientes conectados haciendo clic en **Conectados** (al hacer clic en un Cliente se abre su ventana Edición de registro correspondiente). Para elegir cómo aparece el Cliente en la lista, haga clic con el botón derecho.

ADVERTENCIA: El Registro contiene información muy importante de la estación de trabajo. La modificación de las secciones del Registro debe hacerse con un cuidado EXTREMO.

Utilizar las funciones de seguridad de NetSupport de forma eficaz

NetSupport dispone de una gran cantidad de funciones de seguridad que se pueden utilizar para limitar el acceso al Control y al Cliente. Conocer el funcionamiento y las limitaciones de dichas funciones será útil cuando planifique sus normas de seguridad.

En primer lugar, recomendamos que si desea limitar el acceso a un Cliente o protegerlo, lo realice en el Cliente, no en el Control.

Existen varias razones que justifican esto. Si la estación de trabajo contiene información importante que desea proteger, es posible que la estación de trabajo disponga de algunas medidas de seguridad. Quizás estén ubicadas en una clase bloqueada, un área restringida o es posible que tenga algunas medidas de seguridad local, ej.: ejecuta NT utilizando NTFS)

No importa lo buena que sea la seguridad del Cliente de NetSupport si las personas pueden simplemente ir a la estación de trabajo y tener acceso a la información.

Recomendamos realizar las siguientes acciones para proteger un Cliente de NetSupport. Estas medidas están clasificadas desde las más seguras a las menos seguras. Consulte la ayuda en el Configurador del Cliente para obtener más información.

- Proteja físicamente el acceso a la estación de trabajo
- Utilice un sistema operativo seguro como NT y utilice sus funciones de seguridad para proteger la estación de trabajo de forma local; por ejemplo, use NTFS y perfiles de usuario de NT.
- Guarde los archivos de configuración del Cliente en un área segura, como un servidor NT.
- Configure los perfiles de Cliente para limitar los derechos de acceso que los usuarios de Control o los Grupos de usuarios tienen a lo que verdaderamente necesitan
- Establezca una clave de seguridad en el Control y el Cliente. De esta forma sólo se permitirá que los Controles se conecten al Cliente únicamente si tienen la misma clave de seguridad. Por ejemplo, puede utilizar esta función para que una persona de un departamento sólo tenga acceso a las estaciones de trabajo de su departamento.
- Utilice el registro de inspecciones/acontecimientos para saber quién se ha conectado y cuándo lo ha hecho.

- Desactive las funciones en el Cliente que usted sepa que no utilizará el usuario del Control. Por ejemplo, desactive la Transferencia de Archivos o configure Sólo Observar si no quiere que nadie manipule la pantalla.
- En estaciones de trabajo de Cliente NT, utilice las funciones de seguridad de NT, como Verificar identificación de usuario.
- Configure una contraseña en el Configurador y limite el acceso a la persona que pueda ejecutarlo.
- La contraseña protege los Controles y permite configurar perfiles de Control para usuarios individuales.
- Establezca restricciones en el Perfil del Control para tener acceso a determinadas características, como Transferencia de archivos, Visualizar, Mostrar, etc.

Descripción de las direcciones IP

Una dirección IP está formada por 4 bytes, cada uno de los cuales está formado por ocho bits, que pueden tener un valor de 1 ó 0. Como resultado, las posibles direcciones IP irán desde 0.0.0.0 hasta 255.255.255.255.

Cada dirección IP está dividida a su vez en dos partes: una parte de red, que identifica la red donde está el dispositivo, y una parte local o host, que identifica un dispositivo particular.

La máscara de subred define la posición de esta división entre las partes de red y host de la dirección, que está asociada con la dirección. El máscara de subred también es un número de cuatro bytes. Cada bit de la máscara de subred con un valor de 1 indica que el bit correspondiente en la dirección IP forma parte de la parte de red.

Por ejemplo, si tenemos una dirección IP de 10.10.2.21 y una máscara de subred de 255.255.255.0

Dirección IP	10	.	10	.	2	.	21
Máscara de subred	255	.	255	.	255	.	0
Dirección IP en binario	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00010101
Máscara de subred en binario	11111111	.	11111111	.	11111111	.	00000000
Parte de red de la dirección IP	00001010	.	00001010	.	00000010	.	00000000
Parte de host de la dirección IP	00000000	.	00000000	.	00000000	.	00010101
Parte de red de la dirección IP	10	.	10	.	2	.	0
Parte de host de la dirección IP	0	.	0	.	0	.	21

Por consiguiente, cuando enviamos una paquete IP a 10.10.2.21, en realidad estamos enviando un paquete al dispositivo 21 en la red 10.10.2.0

En el ejemplo anterior, la red 10.10.2.0 puede tener 256 direcciones host, 0 a 255. Sin embargo, dos de las direcciones host, la primera y la última, en cada red IP están reservadas. La dirección host reservada con todos los bits ajustados a 0 es la dirección de red, y la

dirección host con los bits ajustados a 1 es la dirección de transmisión.

En nuestra red de ejemplo 10.10.2.0

10.10.2.0 es la dirección de red es la dirección de transmisión.

Cuando un paquete IP se envía a una dirección de transmisión de una red, cada dispositivo en la red IP recibirá este paquete.

Esta dirección de transmisión de red IP es la que se utiliza cuando se configura el Control de NetSupport Manager para examinar una subred IP distinta de la suya propia.


Usar instrucciones de línea de comandos

El programa de Control de NetSupport, PCICTLUI.EXE, se puede activar desde la línea de comandos. Existen varios parámetros disponibles que le permiten crear accesos directos a muchas acciones utilizadas frecuentemente.

Con estos parámetros, usted podrá, por ejemplo, crear diferentes Perfiles de control, configurar una conexión a Clientes específicos y crear un icono de escritorio para ejecutar automáticamente los comandos cuando sea necesario.

Opciones de línea de comandos de NetSupport

En la línea de comandos ejecute 'PCICTLUI.exe' en la carpeta de programas de NetSupport, y ajuste los parámetros correspondientes:

/N Carga una Configuración de Control específica. (Se crean en el Configurador del Control. Haga clic en el icono **Perfiles**  de la barra de título.)

Nota: Cuando utilice perfiles de configuración de control, es aconsejable proteger con contraseña y no cambiar la configuración estándar para evitar que usted quede bloqueado fuera del Control.

Sintaxis

PCICTLUI */NNOMBRE DE PERFIL* (donde "nombre de perfil" es el nombre de la configuración almacenada)

/F Cuando se utiliza con /N el Control utilizará sólo el perfil especificado. Al incluir este parámetro, se impide que el usuario de Control pueda modificar o agregar configuraciones.

Sintaxis

PCICTLUI */N /FNOMBRE DE PERFIL*

/C Conecta a un Cliente específico por nombre o dirección.

Sintaxis

Si se conecta por la dirección IP:

PCICTLUI */C">NN.NN.NN.NN"* (donde "NN.NN.NN.NN" es la dirección IP)

Si se conecta por el nombre:

PCICTLUI */CNNNNNN* (donde NNNNNN = nombre del Cliente)

/V Cuando se utiliza con /C abre la ventana de visualización del Cliente conectado, en el modo Compartir.

Sintaxis

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /V

- /VC** Abre una ventana de visualización en el Cliente conectado en el modo Control

Sintaxis

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VC

- /VW** Abre una ventana de visualización en el Cliente conectado en el modo Observar.

Sintaxis

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VW

- /VS** Abre una ventana de visualización en el Cliente conectado en el modo Compartir.

Sintaxis

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VS

- /E** Cuando se utiliza con las opciones /V abre la ventana de visualización sin cargar el Control. Cuando se cierra la ventana de visualización, finaliza la sesión de control remoto.

Sintaxis

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /V /E

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VC /E

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VW /E

PCICTLUI.EXE /C">NN.NN.NN.NN" /VS /E

- /G** Conecta a un grupo definido de Clientes al iniciarse el equipo.

Sintaxis

PCICTLUI.EXE /GNNNNN (donde "NNNNN" es el nombre del Grupo)

- /D** Llama a una red remota. Se puede utilizar en conjunción con /C

Sintaxis

PCICTLUI.EXE /DNNNNN /Cxxxxx (donde "NNNNN" es el nombre de la red remota y "xxxxx" es el nombre del Cliente al que se conectará)

- /U** Especifique el protocolo que utilizará. Use IP para IPX/SPX, TC para TCP/IP, y NB*n* para NETBIOS donde *n* es la pila 0-7.
- Sintaxis**
PCICTLUI.EXE /Unb1 (donde nb1 es la pila netbios 1)
- /R** Muestra un archivo de reproducción NetSupport.
- Sintaxis**
PCICTLUI.EXE /RNNNNN.rpf (donde "NNNNN.rpf" es el nombre de archivo)
- /A** Abrir una sesión de Conversación con un Cliente seleccionado
- Sintaxis**
PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN.NN /A
- /I** Recupera un Inventario de Hardware/Software del equipo del Cliente seleccionado.
- Sintaxis**
PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN.NN /I
- /S** Conectar con el cliente mediante su PIN. Se puede utilizar en combinación con /V, /VC, /VW y /V /EV.
- Sintaxis**
PCICTLUI.EXE /SNNNNN (donde NNNNN es el PIN del cliente).
- /X** Abre una ventana de transferencia de archivos en el cliente seleccionado.
- Sintaxis**
PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN.NN /X
- /K** Abre una sesión de PowerShell o de Registro en el cliente seleccionado.
- Sintaxis**
PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN.NN /Kpowershell
PCICTLUI.EXE /CNN.NN.NN.NN /Kregistry

Integración con Directorio Activo

NetSupport Manager se integra con la estructura de Active Directory de Microsoft, lo que le permite administrar de forma centralizada la configuración de los clientes y controles. Al crear una Política de Grupo adecuada, puede aplicar Configuraciones de Cliente estandarizadas en los equipos de Cliente sin necesidad de visitar equipos de escritorio individuales.

Para facilitar un poco las cosas, NetSupport Manager proporciona plantillas administrativas con opciones configurables. Cuando instala NetSupport, la plantilla se copia a la carpeta de programas de NetSupport Manager.

Cómo aplicar cambios en la configuración mediante Active Directory

1. En el controlador de dominio, ejecute la función de Administración de políticas de grupo.
2. Seleccione la política a la que desea aplicar los ajustes de NetSupport, o cree una política nueva.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón sobre la política y seleccione **Editar**.
4. Las plantillas de NetSupport Manager se encuentran en:
Políticas de equipos – Configuración de equipos > Políticas > Plantillas administrativas
Políticas de usuarios – Configuración de usuarios > Políticas > Plantillas administrativas
5. Las plantillas se llaman Ajustes del cliente de NetSupport y Ajustes del Control de NetSupport Manager.
6. Dentro de estas plantillas, encontrará los ajustes de NetSupport Manager correspondientes que pueden aplicarse mediante la política de grupo.

Como opción predeterminada, todas las opciones de políticas de NetSupport figuran como no configuradas.

Cada vez que realice un cambio en una opción, el intervalo de actualización de la Política de Grupo determinará cuándo se aplica a los equipos de Cliente. Si una sesión de control remoto no está actualmente activa, el Cliente detectará los cambios en su propia plantilla Administrativa y se reiniciará, aplicando la nueva configuración. Si se abre una sesión remota, el Cliente se reiniciará en la próxima oportunidad disponible.

Para una explicación de las opciones de Configuración disponibles, consulte la Configurar el Cliente.

El Cliente de NetSupport se puede configurar para que valide conexiones de usuario frente a los miembros de grupos del Directorio activo. Véase Configuración de Cliente – Validación de usuario.

Soporte de tarjeta inteligente

NetSupport Manager permite al Control conectarse a equipos de clientes que utilizan autenticación con tarjeta inteligente. El soporte Smartcard es automático y no requiere instalación adicional. El soporte se carga dinámicamente en el Cliente cuando se realiza una conexión del Control. Cuando este soporte esté cargado, se instalará un dispositivo hardware adicional denominado NSL Pseudos SmartCard Reader.

Cuando el Control abra una ventana de visualización en el Cliente conectado, deberá insertar su propia Smartcard en el lector conectado en el Control e introducir el PIN del Cliente para conectarse al equipo del usuario remoto.

Si hay abiertas varias ventanas de visualización de Cliente en el Control, los eventos de inserción y expulsión de Smartcard se envían al Cliente actualmente activado.

Notas:

- La autenticación con tarjeta inteligente en sesiones de control remoto sólo es posible si el Client funciona con Windows XP o versión posterior, si está activada en el Client la opción de autenticación mediante tarjeta inteligente, y si el Client ha creado un pseudo-dispositivo de tarjeta inteligente.
 - En un entorno Active Directory, es posible activar el soporte Smartcard con la plantilla NetSupport ADM.
-

Habilitar conexión con tarjeta inteligente


1. Abrir la carpeta de programa de NetSupport Manager seleccionando {Inicio}{Programas}{NetSupport}{NetSupport Configurator}
2. Elegir la opción Configurador Avanzado y seleccionar el perfil a modificar.
3. De la lista de opciones de Configuración, elegir Seguridad-Tarjeta inteligente.
4. Marcar la opción Habilitar tarjeta inteligente.
5. Hacer clic en Aceptar.

Utilizar NetSupport en Internet

NetSupport Manager se puede utilizar en Internet de forma muy similar a la utilizada en un enlace telefónico a redes. El uso en Internet se puede realizar en estaciones de trabajo con una conexión estática en una LAN o en una cuenta de acceso telefónico con ISP. Si su estación de trabajo puede "ver" una estación de trabajo que ejecuta NetSupport, se podrá conectar a ésta, ya sea a través de Internet, comunicaciones remotas, enlace de acceso telefónico RAS o su LAN/WAN local.

Nota: Aunque se puede utilizar el procedimiento siguiente, NetSupport también proporciona un cómoda función de Gateway de Internet que ofrece un control remoto basado en web sin necesidad de realizar modificaciones en las configuraciones de los Firewalls existentes.

Para efectuar el control remoto a través de Internet

1. Conéctese al Control y al Cliente en Internet.
2. Vaya a la pestaña Inicio de la cinta.
3. En la sección Conexión rápida, escriba la dirección IP del Cliente con el que desee conectarse.
4. Seleccione el icono **Por dirección IP** .
5. Haga clic en **Conexión rápida**.

Buscar una dirección IP

La forma más fácil de encontrar la dirección IP del Cliente es utilizar la línea de comandos ipconfig.

DHCP

Normalmente, las estaciones de trabajo que se conecten a través de un enlace módem a un ISP tendrán asignada una dirección IP diferente cada vez que se conecten. Por lo tanto, tendrá que averiguar su dirección cada vez que desee conectarse. Esto se realiza utilizando la línea de comandos ipconfig.

Comentarios de los lectores

Si tiene algún comentario sobre el diseño, la instalación, la configuración o el funcionamiento de este paquete de software, notifíquelo a NetSupport Ltd. o a su distribuidor local de NetSupport.

Reino Unido y otros países

www.netsupportsoftware.com

Asistencia técnica: *support@netsupportsoftware.com*

Ventas: *sales@netsupportsoftware.com*

Norteamérica

www.netsupport-inc.com

Asistencia técnica: *support@netsupportsoftware.com*

Ventas: *sales@netsupport-inc.com*

Canadá

www.netsupport-canada.com

Asistencia técnica: *support@netsupportsoftware.com*

Ventas: *sales@netsupport-canada.com*

Alemania, Austria y Suiza

www.pci-software.de

Asistencia técnica: *support@netsupportsoftware.com*

Ventas: *sales@pci-software.de*

Japón

www.netsupportjapan.com

Asistencia técnica: *support@netsupportsoftware.com*

Ventas: *sales@netsupportjapan.com*