



RemoteConnect Support

Instrucciones de uso
Guía de usuario



CONTENIDO

1. Introducción

Descripción general del RemoteConnect Support.....	3
Cómo leer este manual.....	5
Símbolos.....	5
Exención de responsabilidades.....	5
Notas.....	5
Terminología.....	6
Marcas comerciales.....	7

2. Cómo utilizar Client Tool para recibir asistencia.

Cómo iniciar Client Tool.....	9
Funciones de asistencia remota.....	11
Puntero.....	11
Marcador rojo.....	12
Operación remota.....	12
Enviar URL.....	13
Función de comando.....	14
Pausa.....	14
Cómo salir de Client Tool.....	16
Permiso para la solicitud de control remoto.....	18
Cuando se inicia una operación remota.....	18
Cómo comprobar la información de Client Tool.....	19
Cómo mostrar la pantalla de información.....	19
Pantalla de información.....	20
Cómo cambiar los ajustes de Client Tool.....	22
Cómo mostrar el cuadro de diálogo Ajustes.....	22
Cuadro de diálogo Ajustes.....	23
Cómo conectarse mediante un servidor proxy.....	24
Autenticación del usuario para el servidor proxy.....	25



1. Introducción

Descripción general del RemoteConnect Support

1

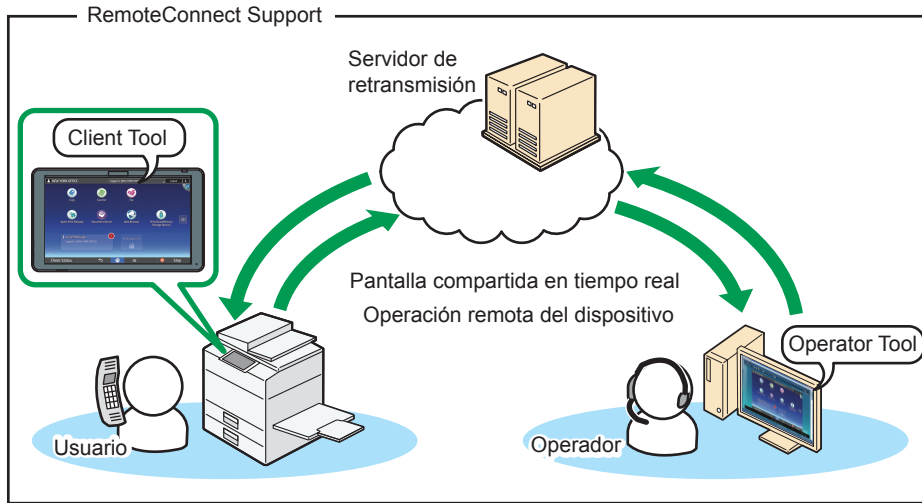
★ Importante

- Para utilizar el RemoteConnect Support, debe configurar los ajustes para conectarse a Internet.
- Cómo configurar un entorno con conexión a Internet.
 - En un entorno en el que se utilice un servidor proxy, configure los ajustes de proxy como se indica a continuación:
[Ajustes proxy] en [RED INALÁMBRICA y REDES] en [Caract. pantalla]
[Servidor Proxy RC Gate], en [Configuración], en la [Gestión de dispositivos] del Web Image Monitor
 - Configuración DNS
[Configuración DNS] en [Red], en [Ajustes de interface] de los [Ajustes del sistema], en [Características máquina]
- Para recibir asistencia remota, póngase en contacto con el concesionario o el distribuidor.

RemoteConnect Support es un sistema de control remoto que permite compartir pantallas y operaciones remotas con un dispositivo situado en un lugar remoto.

El RemoteConnect Support consta de una herramienta de cliente que se ejecuta en el dispositivo del usuario, una herramienta de operador que se ejecuta en el ordenador del operador y un servidor de retransmisión que conecta la herramienta del cliente con la herramienta del operador.

La herramienta de cliente RemoteConnect Support permite que un usuario reciba asistencia comunicándose con un operador por teléfono, mientras sigue las instrucciones del operador, que aparecen en pantalla, de forma los problemas se resuelven rápidamente.



↓ **Nota**

- Si desea más información sobre los ajustes de la máquina, consulte el manual que se proporciona con el ordenador.
- Para obtener más información sobre Web Image Monitor, consulte la Ayuda de Web Image Monitor.

Cómo leer este manual

Símbolos

1

En este manual se utilizan los siguientes símbolos:

★ Importante

Indica una situación que podría provocar daños o averías en la propiedad si no se siguen las instrucciones. Asegúrese de leer las instrucciones.

↓ Nota

Indica información adicional relevante.

[]

Indica los nombres de las teclas que aparecen en la pantalla del ordenador.

Exención de responsabilidades

En la medida en que lo permita la legislación aplicable, el fabricante no será responsable de ningún daño causado por fallos de este software, pérdida de documentos o datos, o el uso o no uso de este producto y los manuales de instrucciones que se proporcionan con el mismo.

Asegúrese de realizar siempre copias de seguridad de la información y documentos importantes. Es posible que se borren documentos y datos por un error operativo o alguna avería de la máquina. Además, usted es responsable de las medidas de protección frente a virus y gusanos informáticos y otro software dañino.

En ningún caso el fabricante será responsable de documentos creados por usted mediante este producto, ni cualquier resultado de los datos ejecutados por usted.

Notas

Algunas ilustraciones de este manual podrían ser ligeramente diferentes de la máquina.

El contenido de este manual está sujeto a cambios sin previo aviso.

Terminología

En esta sección se define la terminología utilizada en este manual.

Usuario

El usuario del dispositivo. El usuario puede recibir asistencia mediante el RemoteConnect Support.

Operador

El operador que proporciona asistencia al cliente. El operador utiliza el RemoteConnect Support para proporcionar asistencia al usuario de forma remota.

Operator tool (Herramienta de operador)

El software necesario para que un operador proporcione asistencia remota.

Client tool (Herramienta de cliente)

El software necesario para que un usuario reciba asistencia remota.

Dispositivo

Hace referencia a una impresora o MFP en la red.

Línea de comandos

Una función que permite enviar órdenes a un ordenador y llevar a cabo diversos procesos mediante la entrada de texto.

Navegador

Software para utilizar Internet.

(Por ejemplo, Internet Explorer y Firefox.)

Marcas comerciales

Firefox® es una marca registrada de Mozilla Foundation.

Internet Explorer es una marca comercial registrada de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y otros países.

El resto de nombres de producto que se utilizan en este manual aparecen solo a efectos de identificación y pueden ser marcas comerciales de sus respectivas empresas. Renunciamos a cualquier derecho sobre estas marcas.

2. Cómo utilizar Client Tool para recibir asistencia.

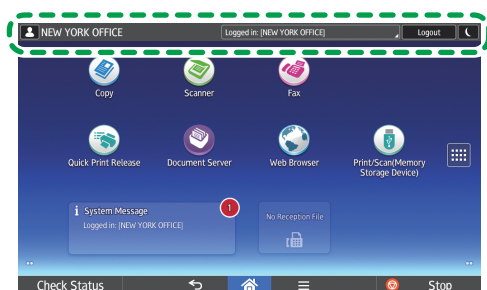
Inicie la herramienta de cliente instalada en su dispositivo para recibir asistencia remota por parte de un operador.

2

Cómo iniciar Client Tool

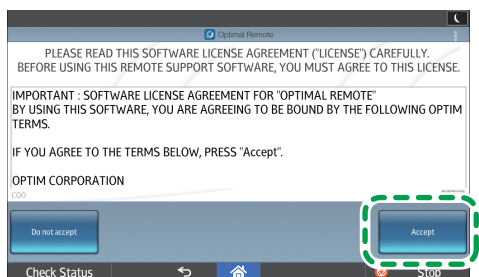
★ Importante

- La herramienta de cliente no se iniciará mientras:
 - El dispositivo del usuario se esté calentando, justo tras ponerlo en funcionamiento.
 - Se esté mostrando la pantalla Características máquina del dispositivo del usuario.
 - Las siguientes funciones del dispositivo no funcionarán mientras se esté proporcionando el servicio de asistencia remota:
 - Función de ahorro de energía
 - Tempor. reinic. auto. stma
 - Mientras se esté proporcionando el servicio de asistencia remota, el RemoteConnect Support se desconectará cuando:
 - Se apague la alimentación del dispositivo.
 - Haya transcurrido 2 hora desde el inicio de la asistencia.
1. Mantenga pulsada la barra situada en la parte superior de la pantalla durante un mínimo de 5 segundos.



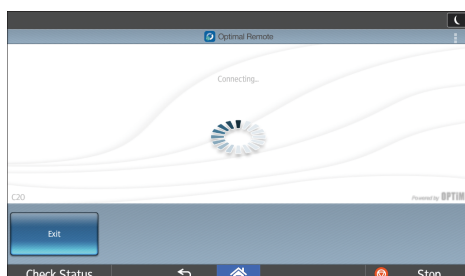
DUN001

2. Si acepta el acuerdo de licencia del software, pulse [Aceptar].

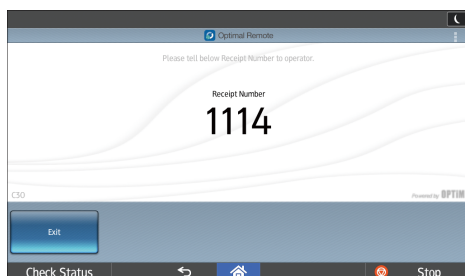


DUN003

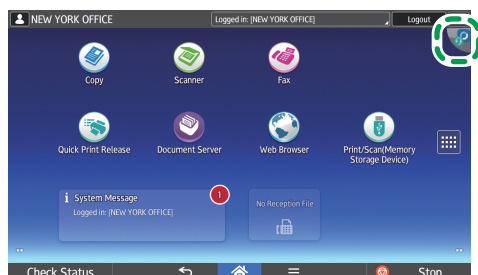
Se mostrará el mensaje "Conectando...". Espere a que finalice el proceso.



3. Se mostrará un número de recepción. Indique al operador el número cuando este lo solicite.



Cuando el operador realice el procedimiento para iniciar la asistencia mediante la herramienta de operador, se mostrará  en la esquina superior derecha de la pantalla y, a continuación, el operador iniciará el proceso de asistencia.



DUN041

Funciones de asistencia remota

★ Importante

- El operador podrá ver la pantalla del dispositivo del usuario mientras esté proporcionando el servicio de asistencia remota. Si va a introducir información confidencial como, por ejemplo, una ID o una contraseña, o si va a visualizar una pantalla que no desea que vea el operador, salga de la herramienta de cliente o solicite al operador que suspenda la asistencia remota. Para obtener información detallada acerca de cómo suspender la asistencia remota, consulte Pág. 14 "Pausa".
- Mientras esté proporcionando asistencia, el operador podrá guardar capturas de pantalla del dispositivo del usuario o películas de una serie de operaciones para registrar información detallada de la asistencia.

Los operadores que utilicen el RemoteConnect Support podrán utilizar las funciones que se indican a continuación para proporcionar asistencia al cliente e instrucciones.

- Puntero
- Marcador rojo
- Operación remota
- Cómo iniciar el navegador para mostrar la página Web especificada (Enviar URL)
- Función de comando
- Pausa

Las secciones que figuran a continuación explican los detalles de las funciones de asistencia y las pantallas del dispositivo del usuario mientras esté recibiendo asistencia por parte de un operador.

Puntero

El operador proporciona asistencia mediante un icono con un dedo indicador en la pantalla de su dispositivo, para mostrarle la ubicación en la que debe pulsar.

Cuando el operador utilice la función Puntero, se mostrará el icono de un dedo indicador en su dispositivo.

Siga las instrucciones que el operador le irá indicando mediante la función Puntero.

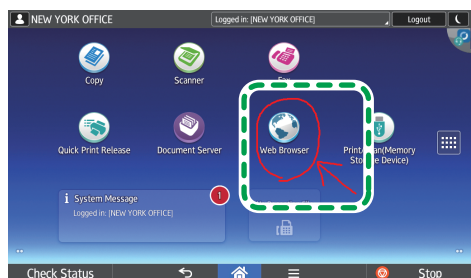


DUN006

Marcador rojo

El operador proporciona asistencia dibujando y escribiendo líneas de color rojo en la pantalla del dispositivo.

Cuando el operador utilice la función Marcador rojo, el contenido escrito o dibujado por este con el marcador rojo se mostrará en la pantalla de su dispositivo.



DUN007

Nota

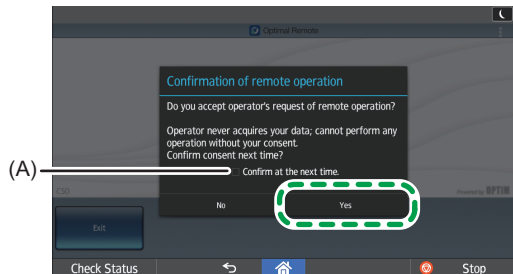
- El contenido que el operador escriba o dibuje con el puntero rojo no se guardará.

Operación remota

Un operador hace funcionar su dispositivo de forma remota.

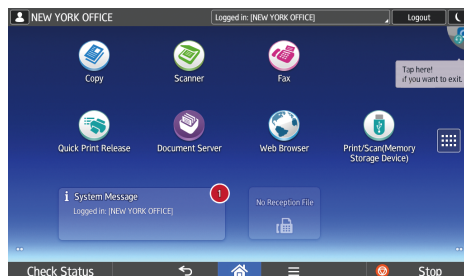
Cuando se realice una operación remota, el operador le indicará que debe permitirle de antemano que haga funcionar su dispositivo de forma remota. Para permitir el acceso, proceda como se indica a continuación.

1. Se mostrará la pantalla "Confirmación de operación remota". Pulse [Sí] para permitir la operación.



DUN008

El operador empezará a utilizar su dispositivo de forma remota.

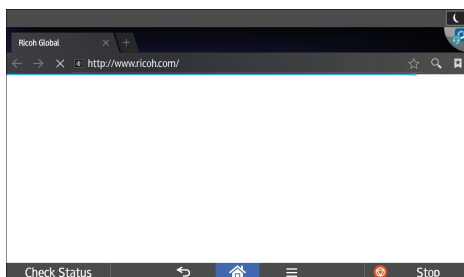


Nota

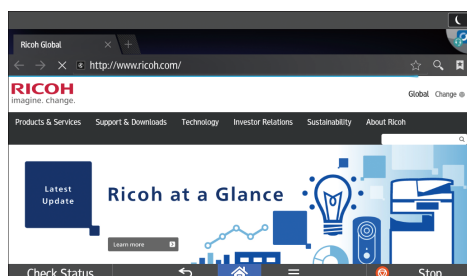
- Si se marca la casilla de verificación [Confirmar la próxima vez.] (A), en el cuadro de diálogo, se mostrará la pantalla "Confirmación de operación remota" cada vez que sea necesario realizar una operación remota. Si no se marca esta casilla de verificación, la operación remota se realizará sin la confirmación del usuario durante el resto de la sesión de asistencia.

Enviar URL

El operador abrirá el navegador del dispositivo del usuario.



Se mostrará la página Web especificada por el operador.



Función de comando

Mediante la función de comando, el operador recopilará información acerca del dispositivo del usuario.

El estado de recopilación de información no se mostrará en la pantalla del dispositivo del usuario.

Nota

- El operador podrá utilizar la función de comando para introducir un modo de servicio específico que permita comprobar o modificar los ajustes del dispositivo del usuario. En ese momento, es posible que la pantalla del usuario del dispositivo se vuelva negra. Siga las instrucciones facilitadas vía telefónica por el operador y no deje el dispositivo desatendido.

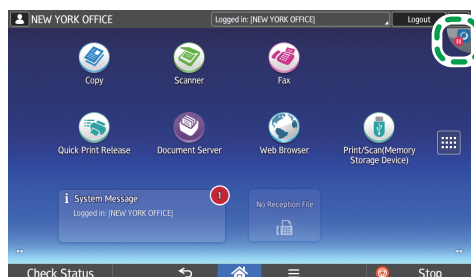
Pausa

Cuando el operador suspenda la asistencia remota, vuelva a acceder al modo de asistencia remota mediante el siguiente procedimiento:

Nota

- Cuando se suspenda la asistencia remota, el icono situado en la esquina superior derecha de la pantalla cambiará a .
- Cuando se suspenda la asistencia remota, el operador no podrá ver la pantalla del dispositivo del usuario.

- Pulse  que se mostrará en la esquina superior derecha de la pantalla.



DUN042

2. Para volver a acceder al modo de asistencia remota, pulse [Volver a conectar].



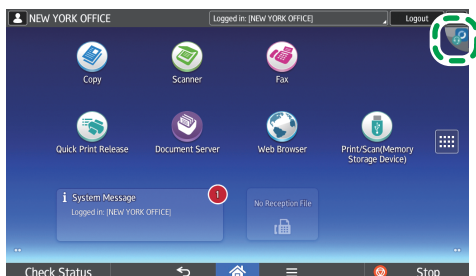
DUN016

El icono situado en la esquina superior derecha de la pantalla cambiará a .

Cómo salir de Client Tool

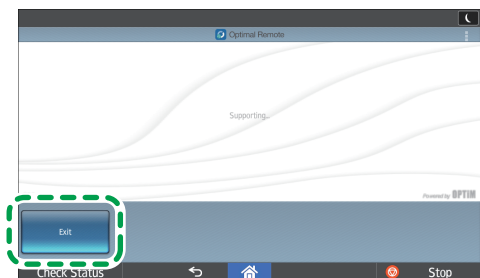
Para detener la asistencia remota, utilice el procedimiento que se indica a continuación para salir de la herramienta de cliente.

1. Pulse  que aparece en la esquina superior derecha de la pantalla.



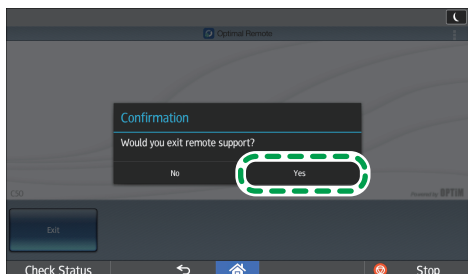
DUN041

2. Pulse [Salir].



DUN018

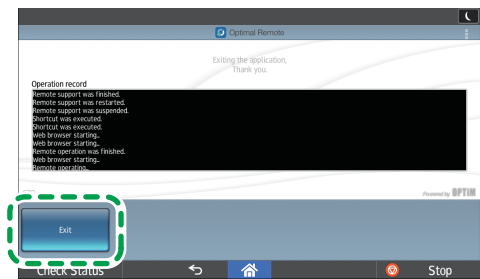
3. Pulse [Sí].



DUN019

Se mostrará la lista de registro de operaciones.

4. Pulse [Salir].



DUN020

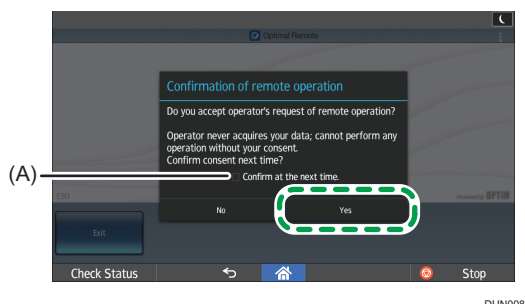
Permiso para la solicitud de control remoto

Cuando se inicia una operación remota

2

La pantalla "Confirmación de operación remota" se mostrará cuando se inicie una operación remota. Cuando se muestre esta pantalla, siga el procedimiento que se indica a continuación:

1. Pulse [Sí].



DUN008

↓ Nota

- Si se marca la casilla de verificación [Confirmar la próxima vez.] (A), en el cuadro de diálogo, se mostrará la pantalla "Confirmación de operación remota" cada vez que sea necesario realizar una operación remota. Si no se marca esta casilla de verificación, la operación remota se realizará sin la confirmación del usuario durante el resto de la sesión de asistencia.

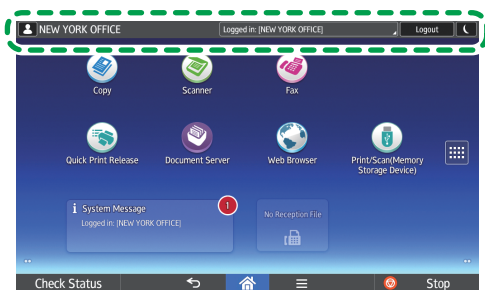
Cómo comprobar la información de Client Tool

En la pantalla de información, podrá consultar el acuerdo de licencia del software y las licencias de código abierto de la herramienta de cliente, sus ajustes e información de la versión.

Cómo mostrar la pantalla de información

2

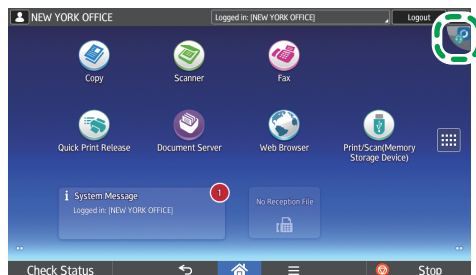
1. Mantenga pulsada la barra situada en la parte superior de la pantalla durante un mínimo de 5 segundos.



DUN001

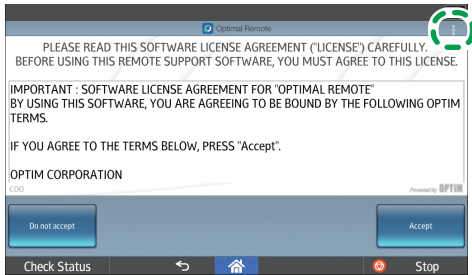
Se mostrará el acuerdo de licencia del software.

Mientras se esté proporcionando el servicio de asistencia remota, pulse , que aparece en la esquina superior derecha de la pantalla. La licencia del software dejará de mostrarse y aparecerá el mensaje "Soporte en proceso...".



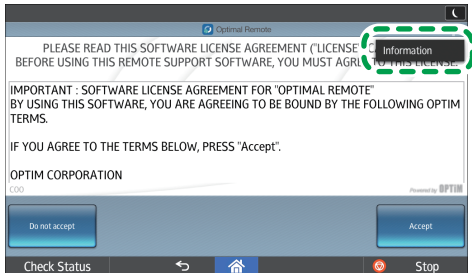
DUN041

2. Pulse el icono del menú.



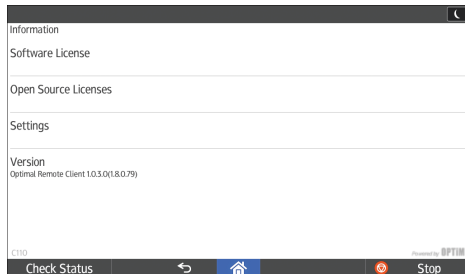
DUN026

3. Pulse [Información].



DUN027

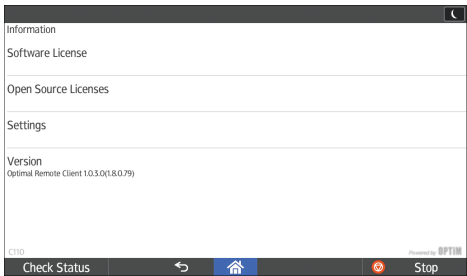
Se mostrará la pantalla de información.



Pantalla de información

↓ Nota

- Para obtener información detallada acerca de cómo mostrar la pantalla de información, consulte Pág. 19 "Cómo mostrar la pantalla de información".



Menú	Descripción
Licencia de software	Se mostrará el acuerdo de licencia del software.
Abrir licencias de origen	Se mostrarán las licencias de código abierto.
Ajustes	Se mostrará el cuadro de diálogo Ajustes.
Versión	Mostrará información de la versión de la herramienta de cliente.

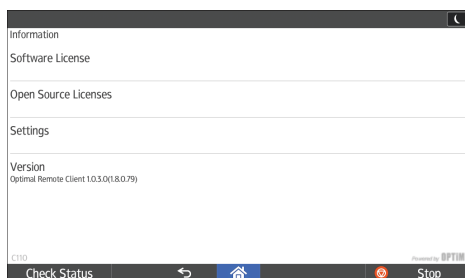
Cómo cambiar los ajustes de Client Tool

Cómo mostrar el cuadro de diálogo Ajustes

2

Abra el cuadro de diálogo Ajustes y, a continuación, compruebe los ajustes de la conexión proxy de la herramienta de cliente. Modifíquelos según sea necesario.

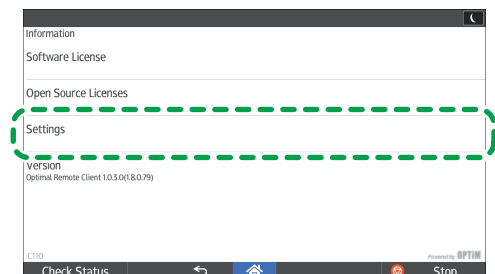
1. Abra la pantalla Información.



Nota

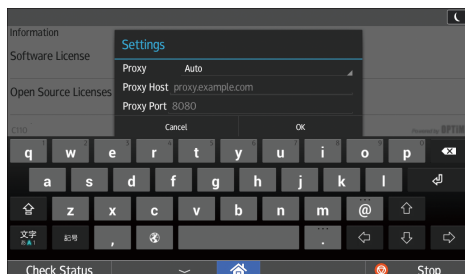
- Para obtener información detallada acerca de cómo mostrar la pantalla de información, consulte Pág. 19 "Cómo mostrar la pantalla de información".

2. Pulse [Ajustes].



DUN028

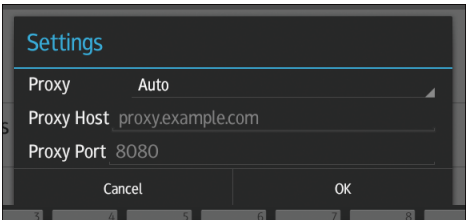
Se mostrará el cuadro de diálogo Ajustes.



Cuadro de diálogo Ajustes

Nota

- Para obtener información detallada acerca de cómo mostrar el cuadro de diálogo Ajustes, consulte Pág. 22 "Cómo mostrar el cuadro de diálogo Ajustes".



Menú	Descripción
Proxy	Especifique cómo configurar las conexiones proxy. • Si se selecciona [Auto], se utilizarán los ajustes del dispositivo. • Si se selecciona [Manual], se utilizarán los ajustes del host proxy y del puerto proxy del cuadro de diálogo Ajustes.
Host proxy	Introduzca el nombre del host del servidor proxy.
Puerto proxy	Introduzca el número de puerto del servidor proxy.
Cancelar	Descarte los cambios en el cuadro de diálogo Ajustes.
OK	Aplique los cambios en el cuadro de diálogo Ajustes. Nota • Si se añaden los cambios mientras se esté proporcionando asistencia remota, estos se aplicarán cuando se inicie la siguiente conexión de asistencia remota.

Cómo conectarse mediante un servidor proxy

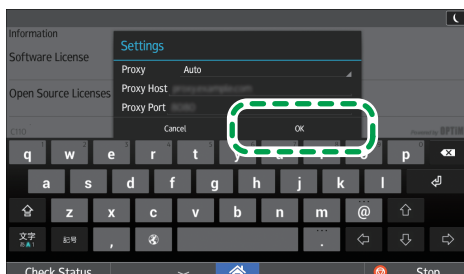
La herramienta de cliente se conectará al operador a través de un servidor proxy, una vez que dicho servidor proxy se haya configurado.

1. Abra el cuadro de diálogo Ajustes.

↓ Nota

- Para obtener información detallada acerca de cómo mostrar el cuadro de diálogo Ajustes, consulte Pág. 22 "Cómo mostrar el cuadro de diálogo Ajustes".

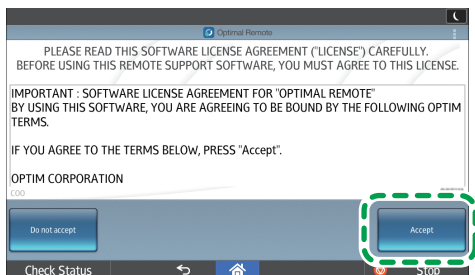
2. Configure el servidor proxy y, a continuación, pulse [OK].



DUN034

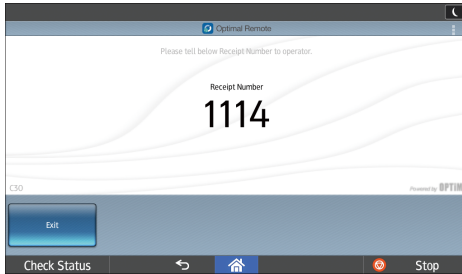
Se mostrará la pantalla de información.

3. Pulse ↩ para regresar al acuerdo de licencia del software. Si acepta el acuerdo de licencia del software, pulse [Aceptar].



DUN003

Transcurridos unos instantes, se mostrará un número de recepción.



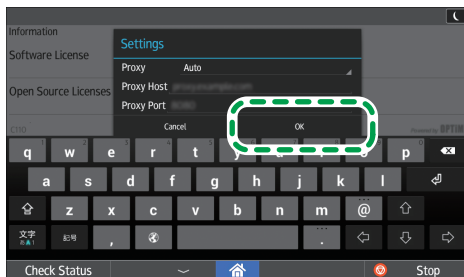
Autenticación del usuario para el servidor proxy

1. Abra el cuadro de diálogo Ajustes.

Nota

- Para obtener información detallada acerca de cómo mostrar el cuadro de diálogo Ajustes, consulte Pág. 22 "Cómo mostrar el cuadro de diálogo Ajustes".

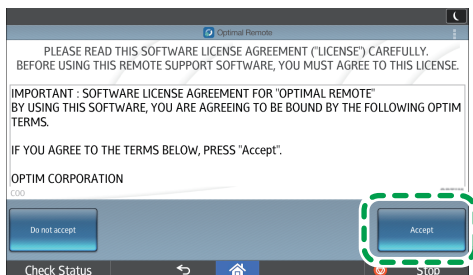
2. Configure el servidor proxy y, a continuación, pulse [OK].



DUN034

Se mostrará la pantalla de información.

3. Pulse para regresar al acuerdo de licencia del software. Si acepta el acuerdo de licencia del software, pulse [Aceptar].

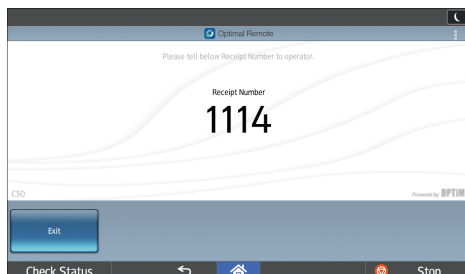


DUN003

Aparecerá el cuadro de diálogo de autenticación del usuario.

4. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy y, a continuación, pulse [OK].

Transcurridos unos instantes, se mostrará un número de recepción.



MEMO

MEMO

