



Kaseya 2

Herramientas de control remoto

Guía del usuario

Versión R8

Español

November 6, 2014

Agreement

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at <http://www.kaseya.com/legal.aspx>. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

Contenido

Kaseya Remote Control	1
Live Connect	3
Opciones de la barra de herramientas de K-VNC	9
Configuración de derechos de acceso a roles de usuario para Live Connect	10
Personalizar: Live Connect	12
Vínculo de nuevo ticket personalizado	12
Acceso a Portal.....	13
Configuración de derechos de acceso a roles de máquina para Portal Access	13
Acceso remoto a Portal Access	14
Permitir la creación de tickets para usuarios de Portal Access en exploradores no admitidos	15
Vista rápida	16
Distintivos de agentes	16
Conocer más.....	17
Índice	19

Kaseya Remote Control

Kaseya Remote Control es la capacidad de control remoto principal que se usa en todo el **Virtual System Administrator™**. **Kaseya Remote Control** se conecta en segundos a las máquinas remotas que ya tienen **Kaseya Remote Control** instalado. **Kaseya Remote Control** mantiene una conexión confiable, segura y cifrada.

- **Sesiones de Terminal Server:** puede iniciar sesión de forma remota en un servidor Terminal Server y, luego, seleccionar una sesión de usuario que desee observar. “Observar” significa que el administrador comparte la sesión de consola con el usuario final y puede proporcionarle asistencia a este. Se debe habilitar el rol de Terminal Services en los servidores Windows admitidos para usar esta característica, y la directiva de grupo debe tener habilitada la función de observar.
- **Sesiones de control remoto privadas:** también puede usar el botón **Control remoto privado** de la ventana **Vista rápida** (página 16) para iniciar una sesión privada. Las sesiones privadas permiten que los administradores se conecten a una máquina, inicien sesión y controlen de manera remota dicha máquina sin acceder a la consola. El usuario final que trabaja en la misma máquina al mismo tiempo no puede ver la sesión privada del administrador.

Características

- Admite control remoto con o sin la conexión de un usuario de máquina.
- Se conecta a la sesión de consola de manera predeterminada. Si se conecta un usuario, el administrador comparte la sesión de consola con el usuario.
- Permite al administrador seleccionar cualquier *monitor* adicional que pueda ejecutarse en el sistema remoto. Admite la visualización de varios monitores con diferentes resoluciones.
- Admite extremos HiDPI de Windows.
- Varias sesiones de vista pueden conectarse a la misma máquina con agente y ver el mismo monitor o diferentes monitores, siempre que el extremo admita varias conexiones simultáneas.
- Copia y pega (CTRL+C y CTRL+V) *texto sin formato* entre sistemas locales y remotos.
- Admite el uso de varias **teclas de método abreviado de Windows y Apple** (<https://helpdesk.kaseya.com/entries/58322696>) nativas en la máquina remota.
- Usa la distribución del teclado configurada en la máquina remota. Es posible que los caracteres del teclado local del administrador no coincidan con los caracteres que se muestran en la interfaz de usuario remoto. Los administradores pueden cambiar de forma temporal la distribución del teclado de la máquina remota para asignar su propio teclado local. Esto puede aplicarse cuando se introducen contraseñas.
- Se conecta cuando un equipo Windows se reinicia en *Modo a prueba de fallas con red*.

Registro

- Los eventos de Control remoto de Kaseya se registran en el registro **Control remoto** en la página Registros de agente, en Agente. Las entradas de registro incluyen la hora de inicio y de finalización, indican si el host remoto o el administrador finalizaron la sesión, si la sesión finalizó de forma inesperada, la duración y el nombre del administrador de la sesión, y el nombre de la máquina remota.
- Puede establecer el número de días que se debe mantener el **Registro de control remoto de Kaseya** y el **Registro de control remoto heredado** en la página Historial de registros, en Agente. Una casilla de verificación adicional permite especificar si se deben archivar dichos registros.

Generación de Reportes

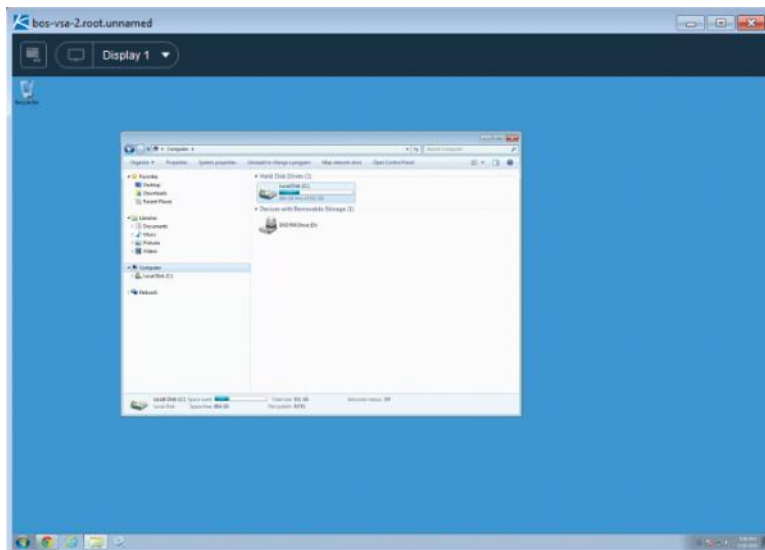
- Se puede usar una parte de informe de **Registro de control remoto de Kaseya** integrada para crear informes y plantillas de informes de **Info Center**.
- Una plantilla de informe de **Registro de control remoto** integrada incorpora esta parte de informe.

Nota: Consulte **Kaseya Remote Control Requisitos**
(<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/R8/Reqs/index.asp#18007.htm>).

Interfaz de usuario

El diseño básico de la interfaz de usuario de **Kaseya Remote Control** incluye lo siguiente:

- El nombre de la máquina se muestra en la parte superior de la ventana de la sesión de control remoto.
- Una barra de menú angosta se muestra en la parte superior.
- Un indicador de latencia de sesión muestra la latencia entre la máquina local del administrador y la máquina remota en milisegundos.
- Al conectarse sólo a equipos Windows, se muestra una opción Enviar CTRL+ALT+SUPR en la barra de menús para las conexiones remotas.
- Cuando hay varios monitores disponibles en la máquina remota, se muestra una lista desplegable de monitores y se puede seleccionar para mostrar un monitor específico.
- Al cerrar la ventana, se desconecta la sesión.
- El tamaño predeterminado de la pantalla es 1280 X 800. La posición predeterminada es centrada en la pantalla. Las ventanas de sesión nuevas usan el tamaño y la posición que usó el administrador la última vez.



Inicio del control remoto de Kaseya

Haga clic en cualquier ícono de agente  que admita **Kaseya Remote Control** para iniciarlo o reiniciarlo de forma automática. También puede mantener el mouse sobre el ícono de agente para mostrar la **Vista rápida** (página 16). Haga clic en el botón **Control remoto** para iniciar el **Control remoto de Kaseya**.

Nota: Puede iniciar **Live Connect** (página 3) presionando *Ctrl* y haciendo clic en el ícono de agente. También puede hacer clic en el botón **Live Connect** de **Vista rápida**.

Instalación y actualización del control remoto de Kaseya

Kaseya Remote Control se instala como par de aplicaciones de visor y servidor: el visor en la máquina local del administrador y el servidor en la máquina con agente remota. El servidor **Kaseya Remote Control** se instala como componente del agente cuando se instala un agente nuevo o cuando se actualiza el agente mediante Agente > Actualizar agente.

Si la aplicación **Kaseya Remote Control** no está instalada en la máquina del administrador local, cuando inicia la primera sesión, un cuadro de diálogo le solicita que la descargue y la instale. Si ya se instaló y un parche de Kaseya proporciona una versión superior, un cuadro de diálogo le solicita que descargue

e instale la versión actualizada. No hay un inicio independiente de la aplicación **Kaseya Remote Control** fuera del VSA.

Uso de K-VNC en el módulo Control remoto

Puede iniciarse una sesión de control remoto de **K-VNC** mediante la página Controlar máquina en Control remoto. Los administradores deben usar K-VNC para las situaciones que **Kaseya Remote Control** no admite y cuando se necesite una solución por control remoto basada en Web. Sólo las sesiones de control remoto de K-VNC admiten la configuración de **Grabación de sesiones** o **Notificar al usuario cuando la sesión termina**, ubicada en las páginas Política de rol de usuario y Política de máquina del módulo **Control remoto**.

Cuando un usuario del VSA inicia una sesión de Control remoto de Kaseya, se muestra el nombre de dicho usuario en la columna Administrador activo en Control remoto > Controlar máquina para esa máquina.

Live Connect

Live Connect es una interfaz de usuario de máquina individual basada en Web. Puede acceder a **Live Connect** presionando Ctrl y haciendo clic en el ícono de agente  o haciendo clic en el botón **Live Connect** de **Vista rápida** (página 16). **Live Connect** lo habilita a llevar a cabo tareas y funciones únicamente para una máquina administrada. Una hoja de propiedad con pestañas del menú suministra acceso a varias categorías de información acerca de la máquina administrada.



Se muestran elementos de menú adicionales, según los módulos complementarios instalados y el sistema operativo de la máquina de destino.

Nota: Tanto los instaladores de complementos Live Connect como Portal Access pueden preinstalarse mediante la página Actualizar agente en Agente.

Windows

Live Connect para los equipos Windows admite los siguientes elementos de menú: **Inicio**, **Datos de agente**, **Información de auditoría**, **Administrador de archivos**, **Comando shell**, **Editor de registro**, **Administrador de tareas**, **Visor de eventos**, **Sistema de tickets**, **Chat**, **Acceso a escritorio** y **Chat por video**.

Los SO multiplataforma de Windows admiten lo siguiente: En sistemas Windows XP y superiores, al usar cualquiera de los exploradores admitidos, puede usar las funciones mejoradas de **Administrador de archivos**, **Comando shell**, **Editor de registro**, **Administrador de tareas**, **Visor de eventos**, **Acceso a escritorio** con Windows XP y versiones superiores, y las funciones mejoradas **Administrador de archivos**, **Comando shell**, **Acceso a escritorio** con Mac OS X 10.5 Leopard (Intel) y sistemas superiores.

Apple

Live Connect para los equipos Macintosh admite los siguientes elementos de menú: **Inicio**, **Datos de agente**, **Información de auditoría**, **Administrador de archivos**, **Comando shell**, **Sistema de tickets**, **Chat**, **Acceso a escritorio** y **Chat por video**.

Los SO multiplataforma Apple admiten lo siguiente: En Mac OS X 10.5 Leopard (Intel) y sistemas superiores, al usar cualquiera de los exploradores admitidos, puede usar las funciones mejoradas de **Administrador de archivos**, **Comando shell**, **Acceso a escritorio** con Windows XP y superiores y Mac OS X 10.5 Leopard (Intel) y sistemas superiores.

Linux

Live Connect para los equipos Linux admite los siguientes elementos de menú: **Inicio**, **Datos de agente**, **Información de auditoría**, **Sistema de tickets**, **Chat** y **Chat por video**. No incluye una imagen de vista previa en miniatura del escritorio en **Live Connect**. Use las páginas Controlar máquina, FTP y SSH para controlar los agentes de Linux en forma remota.

Encabezado de ventana

En la parte superior de la ventana de **Live Connect** se muestra información básica acerca de la máquina administrada.

- **Vista en miniatura** : el escritorio del usuario actualmente conectado se muestra en vista miniatura si el usuario está conectado a la máquina.
- **Información de la máquina** : lista información básica acerca de la máquina administrada.
- **Gráficos de rendimiento** : muestra los gráficos de rendimiento del % de la CPU y el % de la Memoria para la máquina administrada.
- **Cerrar sesión**: sólo se muestra si un usuario de máquina que usa **Portal Access** está conectado de forma remota desde la máquina.
- **Ayuda**: muestra ayuda en línea para **Live Connect**.

Opciones del menú

Una hoja de propiedad con pestañas del menú suministra acceso a varias categorías de información acerca de la máquina administrada.

- **Inicio** : *La pestaña de **Inicio** es la primera pestaña mostrada cuando se abre la ventana de **Live Connect**.*
 - **Inicio** : normalmente la pestaña de **Inicio** muestra un mensaje de bienvenida y la página de la URL del proveedor de servicios del agente. La sección **Ejecutar procedimientos** de la pestaña de **Inicio** habilita al usuario de **Live Connect** para que ejecute inmediatamente los procedimientos del agente en la máquina administrada. Se puede mostrar la sección **Vínculos personalizados** en la pestaña de **Inicio** , si está especificado por el proveedor del servicio, ofreciendo vínculos para recursos adicionales. Son posibles múltiples pestañas de **Inicio** personalizadas, cada una con un nombre único, si está especificado por el proveedor del servicio.
 - **Cambiar conexión** : cambia el nombre y contraseña de conexión del usuario *remoto* para esta máquina administrada. Estas opciones de conexión habilitan al usuario para acceder a la ventana de **Live Connect** para esta máquina administrada desde cualquier otra máquina, incluyendo el inicio de una sesión de escritorio remota con la máquina administrada, si el proveedor habilitó el **Acceso a escritorio** . Introduzca la misma URL que se usa para conectarse al VSA. Luego ingrese el nombre de usuario y contraseña e esta pestaña de **Live Connect**. El acceso remoto a **Live Connect** de esta manera desde otra máquina se llama **Portal Access**. Las opciones de inicio de sesión de **Portal Access** también pueden mantenerse dentro del VSA mediante Agente > Portal Access.
 - **Cambiar perfil** : cambia la información de contacto para esta máquina administrada. Esta información completa el ticket con la información de contacto cuando se usa **Live Connect** para crear un ticket. También se puede mantener esta información mediante Agente > Editar perfil.
- **Datos de agente** : muestra las siguientes pestañas:

- **Procedimientos pendientes:** muestra y programa los procedimientos de agente pendientes para una máquina administrada y el **Historial de procedimientos** de dicha máquina. Incluye la fecha/hora de la ejecución, estado y usuario quien programó el procedimiento.
 - ✓ Haga clic en el botón **Programar otro procedimiento** para programar un procedimiento que aún no esté pendiente. Una vez seleccionado y programado, el procedimiento se muestra en la parte inferior de la sección **Procedimientos pendientes**.
 - ✓ Haga clic en el botón **Programar** para programar un procedimiento seleccionado de manera que se ejecute en un futuro o en una base recurrente.
 - ✓ Haga clic en el botón **Ejecutar ahora** para ejecutar inmediatamente y por una vez el procedimiento seleccionado.
 - ✓ Haga clic en el botón **Cancelar** para cancelar cualquier procedimiento pendiente seleccionado.
- **Registros:** muestra los registros disponibles para una máquina: Registro de alarma, Registro de acción de monitoreo, Registro de agente, Cambios de configuración, Estadística de red, Registro de evento, Registro de procedimiento de agente, Registro de control remoto, Monitoreo de registro.
- **Estado de parches:** muestra los parches de Microsoft **Missing** y **Pending**, y programa los parches faltantes. Si una máquina pertenece a una política de parches, los parches faltantes se pueden identificar posteriormente como **Denied (Pending Approval)**. El usuario puede omitir manualmente la política del parche denegado mediante la programación del parche.
 - ✓ Haga clic en el vínculo **Mostrar historial** para desplegar el historial de parches instalados en la máquina administrada.
 - ✓ Haga clic en el botón **Programar** para programar la implementación de los parches faltantes.
 - ✓ Haga clic en el botón **Examinar ahora** para buscar parches faltantes de inmediato.
 - ✓ Haga clic en el botón **Cancelar** para cancelar un parche pendiente seleccionado.
 - ✓ Haga clic en el botón **Configurar omitir** para evitar que se instale un parche con cualquiera de los métodos de instalación. Para poder instalarlos, se debe desactivar la casilla de verificación **Configurar omitir**.
 - ✓ Active la casilla **Ocultar los parches denegados por Aprobación de parches**: si está seleccionada, los parches denegados por Aprobación de parches no se muestran.
- **Configuración del Agente** - Muestra la información acerca del agente en la máquina administrada:
 - ✓ **Versión del Agente**
 - ✓ **Último registro**
 - ✓ **Último Reinicio**
 - ✓ **Hora del primer registro**
 - ✓ **Pertenencia a política de parches**: se define mediante Administración de parches > Pertenencia: Política de parches
 - ✓ **Ver recopilaciones de definiciones**: definido usando la opción **Solo mostrar ID de máquinas seleccionadas** en Ver definiciones.
 - ✓ **Directorio de trabajo**: también se puede definir mediante Agente > Directorio de trabajo.
 - ✓ **Control de registro**: también se puede definir mediante Agente > Control de registro.
 - ✓ **Editar perfil**: también se puede definir mediante Agente > Editar perfil.
- **Documentos:** incluye los documentos que se cargan en Kaseya Server para la máquina administrada. Puede cargar documentos adicionales. Proporciona la misma funcionalidad que Auditoría > Documentos.
- **Obtener archivo**: accede a los archivos previamente cargados desde una máquina administrada. Haga clic en el vínculo que se encuentra debajo del archivo para mostrar el

archivo o ejecutarlo. Proporciona la misma funcionalidad que Procedimientos de agente > getFile().

- **Información de auditoría:** la pestaña Información incluye: **Información de la máquina**, **Aplicaciones instaladas**, **Información del sistema**, **Volúmenes del disco**, **PCI & Hardware del disco**, **Impresoras**, **Licencias de software** y **Agregar/Quitar programas**. Brinda información de auditoría basada en su Última auditoría. Puede realizar una auditoría inmediata usando la pestaña **Información de la máquina**.
- **Administrador de archivos:** muestra dos administradores de archivos, uno para su máquina local y uno para la máquina administrada. Usando solo los *paneles superiores* puede:
 - Crear directorios y eliminar, actualizar o renombrar archivos o directorios usando cualquiera de los administradores de archivos.
 - *Mover* archivos dentro del *mismo* administrador de archivos usando arrastrar y colocar.
 - *Copiar* archivos *entre* administradores de archivos usando arrastrar y colocar.
- **Shell de comandos:** abre un shell de comandos en la máquina administrada. Tiene como valor predeterminado el directorio `c:\windows\system32`.
- **Editor de registro:** muestra el registro de la ID de máquina administrada, Puede crear, renombrar, actualizar o eliminar claves y valores y fijar los datos para los valores.
- **Administrador de tarea:** lista los datos del Administrador de tarea de Windows para una máquina administrada. Puede detener o priorizar los **Procesos**, detener e iniciar los **Servicios**, controlar el punto de referencia típico de **Rendimiento** para cada proceso, categorizado por CPU, disco, red y memoria, revisar los datos de la sesión de los **Usuarios**, **Reiniciar**, apagar la máquina administrada o desconectar sesiones de la misma y mostrar **Usuario y Grupos** de la máquina administrada. Iniciar el **Administrador de tareas** le permite crear o modificar conjuntos de monitores mediante un asistente, según procesos y servicios. Al mantener el cursor sobre el ícono de monitor de una entrada del registro se muestra un asistente.
 - Se muestra un ícono de asistente para supervisión  junto cada proceso y servicio incluido en las pestañas **Procesos** y **Servicios** del **Administrador de tareas**. Estos dos asistentes permiten crear nuevos criterios de conjuntos de monitores según un proceso o servicio seleccionado. Los nuevos criterios de procesos o servicios pueden agregarse a cualquier conjunto de monitores nuevo o existente. El conjunto de monitores nuevo o modificado se aplica de inmediato a la máquina que actuó como origen de los criterios de procesos o servicios. La modificación de un conjunto de monitores existente afecta a todas las máquinas designadas para usar ese conjunto de monitores. Consulte Monitor > Conjunto de monitores > Estado de proceso y Monitor > Conjunto de monitores > Comprobación de servicios para ver una descripción de cada campo que se muestra en estos dos asistentes.
- **Visor de evento:** muestra los datos de eventos almacenados en la máquina administrada por el tipo de registro de eventos.
 - Se muestra el ícono del asistente para supervisión  junto a las entradas del registro de eventos en el VSA y en **Live Connect**. Al desplazar el cursor sobre el ícono del asistente para supervisión de una entrada del registro se muestra un asistente. El asistente permite crear nuevos criterios del conjunto de eventos sobre la base de esa entrada del registro. Los nuevos criterios del conjunto de eventos puede agregarse a cualquier conjunto de eventos nuevo o existente. El conjunto de eventos nuevo o modificado se aplica de inmediato a la máquina que actuó como origen de la entrada del registro. La modificación de un conjunto de eventos existente afecta a todas las máquinas designadas para usar ese conjunto de eventos. El ícono del asistente para supervisión se muestra en las siguientes rutas:
 - ✓ Agente > Registros de agente
 - ✓ Live Connect > Visor de eventos
 - ✓ Live Connect > Datos de agente > Registro de eventos

Consulte Monitor > Alertas de registro de eventos para obtener una descripción de cada campo que se muestra en el asistente.

- **Tickets** : muestra y crea tickets para la máquina administrada. Muestra y crea tickets para el módulo de **Sistema de tickets** o tickets y artículos de la base de conocimiento para el módulo **Service Desk**, según el módulo que se encuentre activado.

Nota: Un departamento de servicios debe formar parte de un ámbito **Anonymous** para mostrar los tickets de **Service Desk** en una sesión de **Portal Access** de **Live Connect** de un usuario de máquina.

- **Chat** : inicia una sesión de chat con el usuario actualmente conectado de la máquina administrada. Puede invitar a otros usuarios del VSA para que se unan a la sesión de chat. Consulte Control remoto > Chat para obtener más información.
- **Acceso a escritorio** : inicia una sesión de escritorio remota con la máquina administrada.
 - Haga clic con el botón secundario en la flecha desplegable del lado derecho de la opción del menú **Acceso a escritorio** para mostrar tres opciones:
 - ✓ **Configuración...**
 - ✓ **Iniciar sesión VNC**
 - ✓ **Iniciar sesión RDP**
 - Es posible que una política de notificación de control remoto le solicite que introduzca una nota en el registro de control remoto, que grabe un video de la sesión o que solicite el permiso del usuario conectado antes de iniciar la sesión de control remoto.

Use el cuadro de diálogo **Configuración** que se muestra al principio para cambiar la configuración predeterminada.

- **Compartir sesión mediante VNC**: use VNC para conectarse al escritorio. El visor VNC proporciona un conjunto avanzado de **botones de la barra de herramientas** (página 9).
- **Crear una sesión privada mediante RDP**: use RDP para conectarse al escritorio.
 - ✓ **Conectar a impresoras**: si está seleccionada, el escritorio remoto tiene acceso a las impresoras de la computadora local.
 - ✓ **Conectar a unidades asignadas**: si está seleccionada, el escritorio remoto tiene acceso a las unidades asignadas de la computadora local.
- **Conectar automáticamente con la configuración guardada**: si está seleccionada y se guardó una sesión de escritorio, **Acceso a escritorio** se conecta de inmediato con la configuración previamente guardada cuando:
 - ✓ Se hace clic en el elemento de menú **Acceso a escritorio** en **Live Connect**
 - ✓ Se hace clic en **Acceso a escritorio** en la ventana de **Vista rápida del agente** (página 16).
- **Mostrar la conexión**: las opciones incluyen **Embedded in this window**, **in a new window**, **as full screen**.
- **Ocultar automáticamente los paneles de Live Connect**: las opciones incluyen **Top Panel**, **Left panel**, **Both Panels**.
- **Restablecer advertencias**: mostrar advertencias acerca de las sesiones activas. Sólo se admite una sesión de **Acceso a escritorio** para cada sesión de **Live Connect**. Si está activada y hay un **Acceso a escritorio** activo en otra ventana, se muestra un cuadro de diálogo de advertencia en la sesión de **Live Connect** para advertirle que hay una sesión de **Acceso a escritorio** activa en otra ventana.
- **Chat por video** : si el usuario de una máquina está conectado a una máquina administrada, el usuario de **Live Connect** puede iniciar una sesión de chat por audio/video con ese usuario conectado a la máquina. La sesión también puede ser de audio solo para una o ambas máquinas si el video no es compatible en una o ambas máquinas.
 - **Chat por video con el usuario de la máquina** : haga clic en el botón **Llamar** para iniciar la sesión de chat por video. El usuario de la máquina verá una ventana del explorador o pestaña del explorador en su máquina que le permitirá ver la imagen del video y la imagen de su propio video si su máquina tiene instalada una Webcam.

Live Connect

- **Chat por video con cualquiera** : haga clic en el botón Conectar URL. Esto copia la URL en su tablero. Copie la dirección URL en un programa de correo electrónico o mensaje instantáneo y envíelo a cualquier persona. Cuando la URL ingresa en el explorador, el individuo podrá chatear por video con usted. *El chat por video no requiere que la persona que recibe la invitación de chat tenga un agente en su máquina.*
- **Confirmación de chat por video** : el Adobe Flash Player usado para emitir la transmisión de audio/video requiere que cada usuario haga clic en el botón "Permitir" para continuar con su parte del chat por video.
- **Controles de audio/video** : deslice el mouse sobre cualquier imagen de video en la ventana del chat para mostrar los controles de audio/video.
- **Chat por escrito** : puede chatear por escrito y por video al mismo tiempo usando la misma ventana.
- **VPN**: sólo en Windows. Al hacer clic en esta opción, se crea una conexión VPN entre la máquina local y la máquina con **Live Connect**. Una vez conectado, el administrador puede conectarse a otras máquinas que comparten la misma LAN que la máquina con **Live Connect**, aunque dichas máquinas no tengan un agente instalado. Esto incluye usar aplicaciones como SSH o Telnet, o crear otra instancia de explorador que tenga como objetivo otras máquinas de la misma LAN. La sesión VPN finaliza cuando la ventana de **Live Connect** se cierra o se selecciona el botón **Detener VPN** en el menú **VPN**.
- **AntiMalware**: muestra el estado de **AntiMalware** de la máquina administrada, si se instaló.
- **Antivirus**: muestra el estado de **Antivirus** de la máquina administrada, si se instaló.
- **Copia de seguridad de datos**: si **Data Backup** está habilitado para la máquina administrada, puede usar este menú para:
 - Ejecutar copias de seguridad de inmediato.
 - Restaurar las copias de seguridad, los directorios y los archivos seleccionados, pero sólo en la misma máquina.
 - Mostrar el estado y el historial de las copias de seguridad.
- **Detección**: muestra el estado de **Network Discovery** de la máquina, si se instaló.

Administrador de complementos

La funcionalidad mejorada de **Live Connect** del explorador se administra con un *administrador de complementos*.

- **Instalación del administrador de complementos**: se solicita al usuario que instale el Administrador de complementos después de que se conecta por primera vez. La instalación del Administrador de complementos puede demorarse hasta que **Live Connect** se inicie por primera vez.
- **Actualizaciones de complementos**: los exploradores IE y Firefox detectan los complementos desactualizados y los descargan de forma automática en segundo plano. No se necesita reiniciar el explorador para estos dos exploradores. Los exploradores Chrome y Safari también detectan los complementos desactualizados y los descargan de forma automática en segundo plano, sin interacción del usuario o con poca interacción de su parte.

Notas adicionales

- El acceso a las funciones específicas de **Live Connect** depende de los derechos de acceso establecido en Sistema > Roles de usuario > Derechos de acceso y Roles de máquinas > Derechos de acceso.
- Todas las opciones de menú de **Live Connect** se habilitan cuando la máquina se conecta a **Live Connect**. Solo **Inicio**, **Información de auditoría**, **Datos del agente** y **Tickets** están habilitados cuando la máquina se desconecta de **Live Connect**.
- *Puede personalizar la página de Inicio de Live Connect en Sistema > Personalizar: Live Connect (página 12).*
- Los datos del **Visor de eventos** no dependen de Agente > Configuración del registro de eventos.

- Si existe `externalLink.xml` en el directorio `\Webpages\install` de Kaseya Server, se muestra un vínculo de [Nuevo ticket](#) junto al vínculo de [Ayuda](#) en [Live Connect](#). Al hacer clic en el vínculo [Nuevo ticket](#), se redirige a los usuarios a la URL especificada en `externalLink.xml`. Consulte [Vínculo de nuevo ticket personalizado](#) (página 12) para ver más detalles.

Opciones de la barra de herramientas de K-VNC

Puede iniciarse una sesión de control remoto de [K-VNC](#) mediante la página Controlar máquina en Control remoto. Los administradores deben usar K-VNC para las situaciones que [Kaseya Remote Control](#) (página 2) no admite y cuando se necesite una solución por control remoto basada en Web. Sólo las sesiones de control remoto de K-VNC admiten la configuración de [Grabación de sesiones](#) o [Notificar al usuario cuando la sesión termina](#), ubicada en las páginas Política de rol de usuario y Política de máquina del módulo [Control remoto](#).

Una sesión K-VNC proporciona un conjunto de botones de la barra de herramientas para administrar el visor de escritorio remoto. Mantenga el mouse sobre cada botón para mostrar una herramienta de ayuda.



- Configurar opciones:** configura las opciones de conexión para la sesión del visor actual. Consulte los detalles a continuación.
- Mostrar información de conexión:** muestra la información de conexión sobre la sesión del visor de escritorio actual.
- Actualizar pantalla:** actualiza la pantalla del visor de escritorio.
- Alejar**
- Acercar**
- Zoom 100 %**
- Ajustar a la ventana**
- Pantalla completa**
- Enviar "Ctrl-Alt-Supr":** selecciona CTRL+ALT+SUPR en la máquina remota.
- Enviar la tecla "Win" como "Ctrl-Esc":** selecciona CTRL+ESC en la máquina remota.
- Ctrl-Bloq:** si está activada, mantiene presionada la tecla CTRL en la máquina remota.
- Alt-Bloq:** si está activada, mantiene presionada la tecla ALT en la máquina remota.
- Desconectar:** desconecta la sesión del visor actual.

Configurar opciones

Formato y codificaciones

Los cambios a esta configuración sólo se aplican a la sesión del visor actual.

- Codificación preferida**
 - Tight (default):** en general, la mejor opción para las conexiones de red de ancho de banda bajo.
 - Hextile:** en general, la mejor opción para las conexiones de red de alta velocidad.
 - ZRLE:** se incluye en el subprograma para lograr la compatibilidad con diferentes servidores VNC, pero no se necesita en Live Connect.
 - Raw:** es la más rápida cuando el servidor y el visor están en la misma máquina.
- Formato de color:** reduce los colores para lograr un mejor rendimiento en conexiones de red más lentas.

- **Nivel de compresión personalizado:** nivel del 1 al 9. El valor predeterminado es 6.
 - El nivel 1 usa el tiempo mínimo de CPU y alcanza proporciones de compresión bajas.
 - Se recomiendan niveles más bajos para entornos de red de ancho de banda alto.
 - El nivel 9 ofrece la mejor compresión pero es lenta con respecto al consumo de tiempo de CPU en la máquina remota.
 - Se recomiendan niveles más altos para los entornos de red de ancho de banda bajo.
- **Permitir JPEG, configurar el nivel de calidad:** nivel del 1 al 9. El valor predeterminado es 6.
 - Se refiere al nivel de compresión JPEG.
 - El nivel 1 ofrece una mala calidad de imagen pero proporciones de compresión altas, mientras que el nivel 9 ofrece muy buena calidad de imagen con proporciones de compresión más bajas.
 - Se recomiendan niveles más bajos para los entornos de red de ancho de banda bajo.
 - Se recomiendan niveles más altos para los entornos de red de ancho de banda alto.
 - Sólo se recomienda deshabilitarlo si se necesita una calidad de imagen perfecta.
- **Permitir codificación CopyRect:** habilitado de manera predeterminada. Ahorra ancho de banda y tiempo de dibujo cuando se mueven partes de la pantalla remota.

Restricciones

- **Sólo ver:** deshabilita la transferencia de eventos del mouse y del teclado del visor a la máquina remota.
- **Deshabilitar transferencia al portapapeles:** deshabilita la función de copiar y pegar entre el visor y la máquina remota.

Cursor del mouse

- **Rastrear cursor remoto de forma local:** la ubicación del cursor remoto se muestra en el visor.
- **Permitir al servidor remoto manejar el cursor del mouse** O **No mostrar cursor remoto:** la ubicación del cursor remoto no se muestra en el visor. Conserva el ancho de banda.

Forma del cursor local

- Selecciona la forma del cursor local cuando el mouse está en la ventana del visor.

(Otros)

- **Solicitar sesión compartida:** siempre activada.

Configuración de derechos de acceso a roles de usuario para Live Connect

Puede configurar las funciones que se muestran durante una sesión de **Live Connect** a los *usuarios del VSA* en la pestaña Derechos de acceso en Sistema, **Roles de usuario**.

Derechos de acceso a roles de máquinas

La pestaña **Derechos de acceso** en la página **Roles de usuario** en Sistema permite determinar qué funciones pueden realizar los usuarios del VSA que pertenecen a un rol determinado. Por ejemplo, los derechos de acceso pueden incluir si el usuario puede abrir, agregar, editar o eliminar un registro en particular.

Nota: Ámbitos determina si un usuario puede ver ciertas estructuras de datos creadas por el usuario que se muestran en el VSA. Roles determina derechos de acceso a las funciones que actúan sobre esas estructuras de datos.

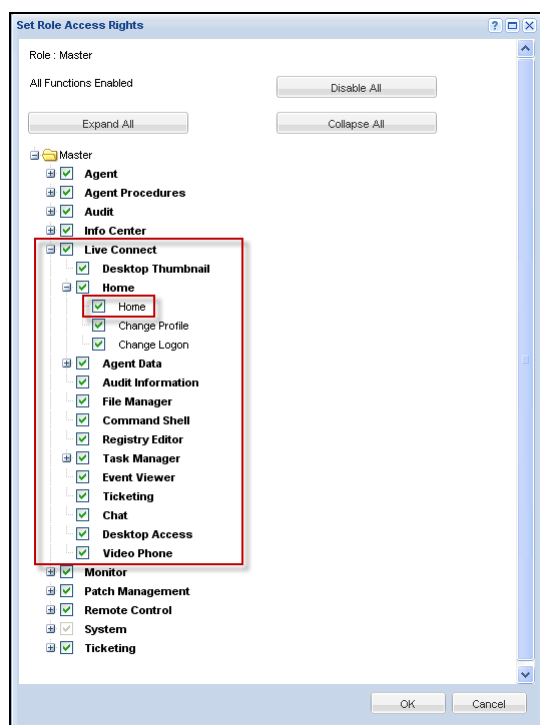
Un árbol de navegación proporciona acceso a cada módulo, carpeta, elemento y control en el VSA.

- Haga clic en los íconos  o  junto a cualquier elemento del árbol para mostrar u ocultar ramas secundarias de ese elemento.
 - Un elemento tildado indica que un rol brinda acceso a ese elemento.
 - Un elemento no tildado indica que un rol *no* tiene acceso a ese elemento.
 - Haga clic en **Expandir todos** para expandir el árbol completo.
 - Haga clic en **Plegar todos** para plegar el árbol completo.
- Haga clic en **Fijar derechos de acceso de rol** para modificar los derechos de acceso para un rol
 - Al tildar o destildar una casilla se configura el mismo estado para todos los elementos secundarios.
 - Haga clic en **Habilitar todos** para habilitar todos los ítems.
 - Haga clic en **Deshabilitar todos** para deshabilitar todos los ítems.

Configuración de derechos de acceso a roles de usuario para Live Connect

Junto con otros módulos se lista un módulo **Live Connect** separado en la pestaña estilo árbol **Derechos de acceso**. Puede configurar diferentes combinaciones de derechos de acceso para cada rol de usuario y asignarlos a diferentes poblaciones de usuarios del VSA.

Nota: Los derechos de acceso que se muestran para un rol se determinan por los tipos de rol asignados a ese rol. Consulte **Sistema > Roles de usuario** para obtener más información sobre los tipos de rol.



Pestañas de inicio de roles de usuarios múltiples

Si se define más de una pestaña de **Inicio** en la página **Live Connect** en Sistema, Personalizar, ambas pestañas de **Inicio** se visualizan en el árbol de pestañas **Derechos de acceso** en Sistema, Roles de

usuario, debajo de la casilla de verificación del menú **Inicio** en Live Connect. Por ejemplo, es posible que tenga dos pestañas de **Inicio**, una denominada **Home** y una segunda denominada **Resources**. Puede habilitar o deshabilitar una o más páginas de inicio en el árbol de **Derechos de acceso** para cada rol de usuario. Esto influye en las pestañas de **Inicio** que se muestran a las diferentes poblaciones de usuarios del VSA que utilizan estos roles de usuario. Ver Personalizar: **Live Connect** (página 12) para obtener más información.

Personalizar: Live Connect

Sistema > Personalizar > Live Connect

La página **Personalizar: Live Connect** personaliza las pestañas de **Inicio** que se muestran en las ventanas **Live Connect** (página 3) y Portal Access. Puede crear múltiples pestañas de **Inicio** personalizadas y guardarlas por nombre.

Estas pestañas de **Inicio** se habilitan para un rol en particular cuando se activa la casilla de verificación debajo de Live Connect > Inicio en:

- Sistema > Roles de usuario > Derechos de acceso
- Sistema > Roles de máquinas > Derechos de acceso

Nota: Puede descargar un PDF de Live Connect en el primer tema de la ayuda en línea.

Puede personalizar tres secciones en la página predeterminada de **Inicio**.

- **Encabezado de portal:** personalice el texto y la imagen que se muestra en la parte superior de la pestaña **Inicio**.
- **Procedimientos de agente:** ofrece una lista personalizada de procedimientos de agente que el usuario puede ejecutar inmediatamente desde esta pestaña.
- **Vínculos personalizados:** ofrece una lista de URL personalizados que el usuario puede seleccionar utilizando esta pestaña. Por ejemplo, puede ofrecer un URL a una página de un sitio Web suministrando información técnica utilizada para solucionar problemas en máquinas administradas.

Permitir que esté disponible a todos los abonados

Si está tildada, esta página de Inicio puede agregarse a los roles de usuario y roles de máquinas en todas las particiones de abonados. Esta opción sólo se muestra para usuarios maestros.

Vínculo de nuevo ticket personalizado

Para personalizar los vínculos de **Nuevo ticket** en la página **Live Connect**, complete el archivo `externalLink.xml` como se describe en la sección de comentarios del XML a continuación. Para activar el nuevo vínculo de ticket, coloque el archivo `externalLink.xml` en el directorio `\WebPages\install\` de Kaseya Server.

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1" ?>
<externalLinks>
  <!--
    URL STRING SUBSTITUTIONS: The URL string displayed is associated
    with a particular machine ID. The string is searched for the following
    case sensitive values and substituted for the values below.
    machineNameVal - the machine name for the active machine is substituted
                     in the URL string.
    groupNameVal - the group name for the active group.
  -->
  <ticketLink displayName="Ext Ticket"
    url="http://192.168.212.52/?mname=machineNameVal&amp;gname=groupNameVal"/>
```

</externalLinks>

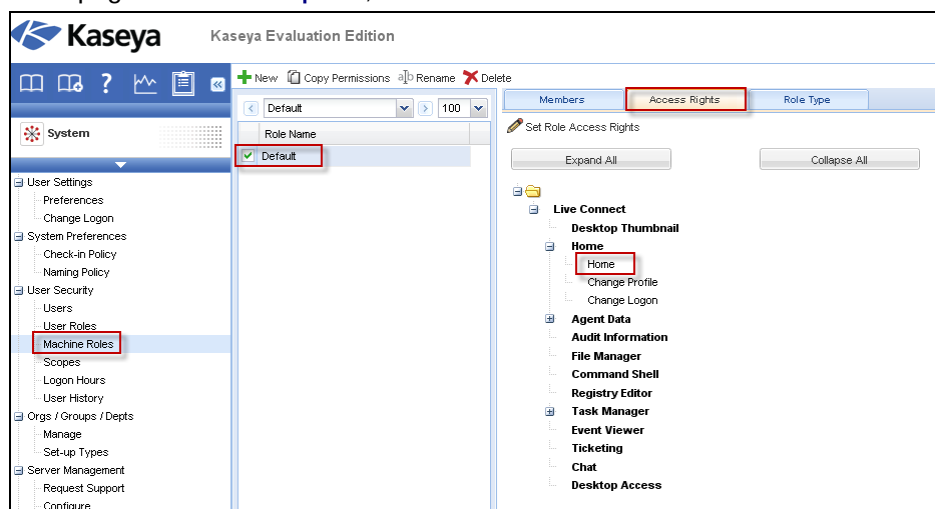
Acceso a Portal

El Portal Access es una sesión **Live Connect** (página 3) iniciada por el usuario de la máquina. El usuario de la máquina despliega la página de **Portal Access** haciendo clic en el ícono del agente  en la bandeja del sistema de una máquina administrada. **Portal Access** contiene opciones para el usuario de la máquina, como cambiar la información de contacto del usuario, crear o rastrear tickets con problemas, chatear con usuarios del VSA o controlar su propia máquina en forma remota desde otra máquina. **El inicio de sesión en Portal Access** se define en Agente > Portal Access. La lista de funciones que ve el usuario durante una sesión de **Portal Access** se determina en la página Roles de máquinas en Sistema. Puede personalizar las sesiones de **Portal Access** en la página **Live Connect** (página 12) en Sistema, Personalizar. Tanto los instaladores de complementos **Live Connect** como **Portal Access** pueden preinstalarse mediante la página Actualizar agente en Agente.

Configuración de derechos de acceso a roles de máquina para Portal Access

Roles de Máquina

En la página **Roles de máquinas**, se controla el acceso a la ventana **Portal Access**.



El rol de máquina predeterminado

Cuando se instala el VSA, se proporciona un rol de máquina **Default** predefinido. Las cuentas de ID de máquina recientemente creadas se asignan automáticamente al rol de máquina **Default** cuando se crea la cuenta. Si crea otros roles de máquinas, puede reasignar cuentas de ID de máquinas a estos otros roles de máquinas. Quizás quiera hacerlo si desea limitar el acceso de usuarios a funciones en la página **Portal Access** para diferentes poblaciones de usuarios de máquinas. Cada cuenta de ID de máquina sólo puede pertenecer a un único rol de máquina.

Derechos de acceso a roles de máquinas

La pestaña **Derechos de acceso** en la página > **Roles de máquinas** en Sistema permite determinar qué funciones pueden realizar los *usuarios de máquinas* en máquinas que pertenecen a un rol de máquina determinado. Por ejemplo, los derechos de acceso pueden incluir si un usuario de máquina tiene o no acceso a su propia máquina en forma remota desde otra máquina.

Acceso a Portal

Un árbol de navegación brinda acceso a cada elemento y control en la página **Live Connect**.

- Haga clic en los íconos  o  junto a cualquier elemento del árbol para mostrar u ocultar ramas secundarias de ese elemento.
 - Un elemento tildado indica que un rol de máquina brinda acceso a ese elemento.
 - Un elemento no tildado indica que un rol de máquina *no* tiene acceso a ese elemento.
 - Haga clic en **Expandir todos** para expandir el árbol completo.
 - Haga clic en **Plegar todos** para plegar el árbol completo.
- Haga clic en **Fijar derechos de acceso de rol** para modificar los derechos de acceso para un rol de máquina
 - Al tildar o destildar una casilla se configura el mismo estado para todos los elementos secundarios.
 - Haga clic en **Habilitar todos** para habilitar todos los ítems.
 - Haga clic en **Deshabilitar todos** para deshabilitar todos los ítems.

Configuración de derechos de acceso a roles de usuario para Live Connect

Se enumera un único módulo **Live Connect** en el árbol de pestañas **Derechos de acceso** de Sistema > **Roles de máquinas**. Puede configurar diferentes combinaciones de derechos de acceso para cada rol de máquina y asignarlos a diferentes poblaciones de usuarios de máquinas.

Nota: Los derechos de acceso que se muestran para un rol se determinan por los tipos de rol que se le asignan. Consulte Sistema > Roles de máquinas para obtener más información sobre los tipos de rol

Pestañas de inicio de roles de máquinas múltiples

Si se define más de una pestaña de **Inicio** en la página **Live Connect** en Sistema, Personalizar, ambas pestañas de **Inicio** se visualizan en el árbol de pestañas **Derechos de acceso** en Sistema, Roles de máquinas, debajo de la casilla de verificación del menú **Inicio** en Live Connect. Por ejemplo, es posible que tenga dos pestañas de **Inicio**, una denominada **Home** y una segunda denominada **Resources**. Puede habilitar o deshabilitar una o más páginas de inicio en el árbol de **Derechos de acceso** para cada rol de máquina. Esto afecta a la pestaña de **inicio** que se muestra a las diferentes poblaciones de usuarios de máquinas utilizando estos roles de máquinas. Ver Personalizar: **Live Connect** (página 12) para obtener más información.

Acceso remoto a Portal Access

Agente > Portal Access

La página **Portal Access** define el nombre y contraseña de conexión, por ID de máquina, necesario para usar **Live Connect** como usuario de máquina *en forma remota*. Una sesión **Live Connect** ejecutada por un usuario de máquina se denomina **Portal Access**. Las funciones que se muestran en **Portal Access** se determinan en la pestaña Derechos de acceso en Sistema, Roles de máquinas.

Nota: Tanto los instaladores de complementos Live Connect como Portal Access pueden preinstalarse mediante la página Actualizar agente en Agente.

Acceso local a Portal Access

Los usuarios de máquinas no tienen que conectarse a **Portal Access** localmente. Al hacer clic en el ícono del agente en la bandeja del sistema de su máquina se inicia la sesión en **Live Connect** sin tener que conectarse.

Acceso a la página de conexión a Portal Access en forma remota

Un usuario puede mostrar la página de conexión a **Portal Access** para su propia máquina desde otra

máquina de la siguiente forma:

1. Busque la página `http://your_KServer_address/access/`, reemplace el nombre del KServer de destino adecuado para `your_KServer_address` en el texto de URL.

Nota: Es la misma página que los usuarios del VSA usan para conectarse al VSA.

2. Conéctese introduciendo el nombre de usuario y la contraseña asignados al ID de máquina del usuario de la máquina. Este nombre de usuario y esta contraseña se especifican en la página **Portal Access** en Agente en el VSA.

Se muestra la página **Portal Access**. El usuario de máquina puede hacer clic en cualquier opción del menú como si estuviese conectado desde su propia máquina administrada. El usuario puede hacer clic en las opciones del menú **Escritorio** o **Transferencia de archivos** para iniciar una conexión remota con su propia máquina, crear o visualizar un ticket o iniciar una sesión de chat, si estas opciones están habilitadas.

Se muestra un vínculo de **Cerrar sesión** sólo para los usuarios de máquinas que acceden a **Portal Access** de forma remota desde sus máquinas.

Permitir la creación de tickets para usuarios de Portal Access en exploradores no admitidos

Live Connect y **Portal Access** no se admiten en determinados exploradores, como exploradores anteriores a IE8 o Firefox 3.5. Se puede habilitar a los usuarios de máquinas que deben trabajar con exploradores no admitidos para que creen y vean tickets del Sistema de tickets como se indica a continuación:

1. Cree un rol de máquina separado para los usuarios de exploradores no admitidos en la página Roles de máquinas en Sistema. Por ejemplo, cree el rol de máquina **Tickets Only**.
2. Para el nuevo rol de máquina que acaba de crear, desactive la casilla de verificación **Live Connect** en la pestaña Derechos de acceso en Sistema, Roles de máquinas.
3. Asigne las máquinas con exploradores no admitidos a este nuevo rol de máquina.
4. Cuando los usuarios de máquinas hacen clic en el ícono de agente, se muestra una única ventana de **Sistema de tickets** en lugar de la ventana **Portal Access**.

Nota: La habilitación de esta opción se aplica a todos los usuarios que usan la misma máquina administrada.

Vista rápida

Al desplazar el cursor por un ícono de registro, aparece de inmediato una ventana de **Vista rápida** del agente. Puede iniciar un procedimiento de un agente, ver registros o iniciar **Live Connect** en la ventana de **Vista rápida** del agente. Puede usar las **insignias del agente** (página 16) para mostrar el texto de **Instrucciones especiales** en la parte inferior de la ventana de **Vista rápida**.



Captura de pantalla

Una función es exclusiva de la ventana de **Vista rápida**. Haga clic en el botón **Captura de pantalla** para obtener una imagen del escritorio actual. Puede acceder a las imágenes guardadas haciendo clic en el ícono de carpeta **Obtener archivo** de la misma ventana de **Vista rápida**.

Registrar escritorio

Sólo se aplica a las máquinas a las que se asignó el tipo de control remoto WinVNC. El botón **Registrar escritorio** registra el escritorio sin iniciar una sesión de control remoto.

Distintivos de agentes

Agregue **distintivos** a la esquina inferior derecha de los íconos de estado del agente, como



Estos distintivos se muestran en todos los lugares de la interfaz de usuario donde se muestra el ícono de agente. Por ejemplo, puede marcar una máquina con el distintivo  para indicar que el cliente exige un llamado telefónico antes de que cualquier persona trabaje en esa máquina. O puede marcar un servidor con el distintivo , ya que no debe realizarse ninguna tarea en este hasta después de hora.

Seleccione una o más máquinas en la página Editar perfil en Agente y, a continuación, haga clic en el vínculo **Distintivo de ícono** en la parte superior de la página y seleccione uno de los distintivos disponibles. Puede definir un mensaje de texto de **Instrucciones especiales** para cada distintivo. Haga clic en el botón **Actualizar** para asignar el distintivo a las máquinas seleccionadas.

Al mantener el cursor sobre un ícono de estado del agente con un distintivo, se muestra el texto de **Instrucciones especiales** en la parte inferior de la ventana **Vista rápida** (página 16).

Conocer más

Los PDF están disponibles para ayudarlo en el inicio rápido de la implementación del **Virtual System Administrator™**. Se pueden descargar del [primer tema de la ayuda en línea del VSA](http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/R8) (<http://help.kaseya.com/webhelp/ES/VSA/R8>).

Si es la primera vez que usa el **Virtual System Administrator™**, le recomendamos las siguientes guías de inicio rápido:

1. Introducción
2. User Administration
3. Agent Configuration and Deployment
4. Herramientas de control remoto
5. Monitoring Configuration
6. Reportes personalizados

También se encuentran disponibles los siguientes recursos.

Kaseya University

Consulte el [Kaseya University](http://university.kaseya.com) (<http://university.kaseya.com>) para ver opciones de capacitación.

Índice

A

Acceso a Portal • 13

Acceso remoto a Portal Access • 14

C

Configuración de derechos de acceso a roles de máquina para Portal Access • 13

Configuración de derechos de acceso a roles de usuario para Live Connect • 10

Conocer más • 17

D

Distintivos de agentes • 16

K

Kaseya Remote Control • 1

L

Live Connect • 3

O

Opciones de la barra de herramientas de K-VNC • 9

P

Permitir la creación de tickets para usuarios de Portal Access en exploradores no admitidos • 15

Personalizar
Live Connect • 12

V

Vínculo de nuevo ticket personalizado • 12

Vista rápida • 16