

# Support Center

## Preguntas Frecuentes



### Para más información:

0800.6662690 [Argentina](#)  
0800.8916432 [Brasil](#)  
12300209621 [Chile](#)  
01800.5180660 [Colombia](#)  
0800.0131087 [Costa Rica](#)  
001800.9819454 [México](#)  
001800.2027658 [Panamá](#)  
+1.619.231.2006 [EUA](#)  
1.888.439.7544 [USA](#)  
0800.1009058 [Venezuela](#)  
[www.intercall.com/la-conferencias@intercall.com](http://www.intercall.com/la-conferencias@intercall.com)

### ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR O ASISTIR A UNA SESIÓN DE SUPPORTCENTER?

Necesitará descargar Support Manager. La primera vez que comience o se una a un evento, se descargará automáticamente en su computadora. Necesitará una cuenta de usuario; si no tiene una cuenta, solicite al administrador del sitio que configure una cuenta para usted.

### ¿CUÁL ES LA MANERA MÁS RÁPIDA DE INICIAR UNA SESIÓN SUPPORTCENTER?

La manera más rápida de iniciar una sesión de soporte técnico es usar One-Click en la barra de tareas de Windows, en el escritorio o en el explorador web.

### ¿CÓMO PUEDE INVITAR A CLIENTES A PARTICIPAR DE SESIONES DE SOPORTE TÉCNICO?

Puede invitar a clientes:

- + Desde su consola CSR
- + Desde la página de inicio de SupportCenter
- + Pegando un vínculo para la Sesión de Capacitación en IM o en un mensaje por correo electrónico.


### ¿QUÉ TECLAS DE ACCESO DIRECTO PUEDE USAR MI COMPUTADORA DURANTE LAS SESIONES?

Las teclas de acceso directo del teclado son teclas que los clientes pueden usar para llevar a cabo una función en forma rápida. Los clientes pueden usar las siguientes teclas de acceso directo:

- + Abandonar la sesión: Ctrl+F10
- + Iniciar sesión de chat: Ctrl+F8
- + Cerrar ventana de chat: Ctrl+F3
- + Finalizar sesión de transferencia: Ctrl+F7
- + Cerrar la ventana donde se está compartiendo una aplicación o el escritorio: Ctrl+F9
- + Colocar ventana de chat en primer plano: Ctrl+Shift+F3

### ¿PUEDO FINALIZAR AUTOMÁTICAMENTE SESIONES INACTIVAS DE SUPPORTCENTER?

Sí. Los administradores del sitio pueden establecer una opción en la página de Administración del Sitio

 InterCall es una compañía filial de West Corporation.

AAP/EOE

*WebEx™ es una marca registrada de WebEx Communications Inc. en los Estados Unidos y otros países.*

## **¿QUÉ TIPOS DE ARCHIVOS Y APLICACIONES PUEDO VER O CONTROLAR EN UNA SESIÓN DE SUPPORTCENTER?**

Usted puede ver o controlar casi cualquier aplicación que se ejecute en la computadora de un cliente.

## **¿NECESITO TENER LA APLICACIÓN QUE QUIERO VER O CONTROLAR EN MI COMPUTADORA?**

No.

## **¿QUÉ SUCEDE SI LAS PANTALLAS DE MIS CLIENTES USAN UNA RESOLUCIÓN DIFERENTE A LA MÍA?**

SupportCenter puede mostrar en forma apropiada el escritorio o aplicación del cliente incluso si la resolución en su computadora es diferente. Para mejores resultados, debe configurar su monitor en 800 x 600 píxeles.

## **¿POR QUÉ VEO UNA IMAGEN CON UN ENTRAMADO AMARILLO CUANDO VEO O CONTROLO UNA APLICACIÓN DEL CLIENTE?**

La imagen con el entramado es la sombra de un cuadro de diálogo o ventana que está frente a la aplicación compartida en la pantalla. Una vez que el cliente cierra este cuadro de diálogo o ventana, la sombra desaparece.

## **¿CÓMO PUEDO MEJORAR EL RENDIMIENTO DE MIS SESIONES DE SUPPORTCENTER?**

Algunos de los factores que afectan el rendimiento son los siguientes:

- + la velocidad de la conexión a Internet de su computadora
- + el rendimiento de su proveedor de servicios de Internet
- + el rendimiento de firewall y servidores proxy, si su computadora está protegida por el sistema firewall de una compañía.

A pesar de tener una conexión de alta velocidad a Internet, a menudo puede haber congestión o pérdida de paquetes en Internet. Generalmente no podrá hacer demasiado para solucionar esos problemas, sólo informar a su administrador de red o proveedor de servicio de Internet. La congestión es a menudo transitoria y se soluciona sola con el tiempo. Sin embargo, usted debe informar problemas graves y persistentes.

## **¿CÓMO PUEDO EVALUAR EL RENDIMIENTO?**

La utilidad Trace Route en su computadora puede ayudarle a determinar en qué parte entre su computadora y el servidor WebEx están ocurriendo los problemas. En Windows, abra una ventana de comandos DOS o una Ventana de interfaz de comandos, luego ingrese:

- + `tracert your_site_URL`
- + `your_site_URL` es la dirección para el sitio Web de su servicio de reunión. Asegúrese de incluir un espacio después de `tracert`.

Cuando ejecuta Trace Route, su computadora envía paquetes de información a través de la conexión para medir la cantidad de tiempo que lleva a los paquetes llegar al servidor

de la reunión. Idealmente, los paquetes deberían demorar entre 1-60 minutos hasta llegar al servidor. Si el paquete demora entre 60-100 minutos para llegar al servidor, su conexión es lenta y puede ser notoria en una reunión WebEx. Las demoras mayores a 100 minutos son inaceptablemente lentas. Si continúa experimentando un rendimiento pobre, consulte a su administrador de red.

### **¿CUÁL ES LA MEJOR MANERA DE ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LA AUDITORIA?**

Para asegurar el cumplimiento de la auditoria, los Administradores del Sitio pueden:

- + Colocar un texto de descargo en el formulario anterior a la sesión de SupportCenter.
- + Habilitar la opción en el sitio web de la Administración del Sitio para grabar automáticamente todas las sesiones de soporte técnico.
- + Revisar el registro de evento para ver acciones CSR durante las sesiones de soporte técnico.

### **¿CUÁL ES LA MEJOR FORMA DE RECOPIRAR INFORMACIÓN DE DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE LAS COMPUTADORAS DE LOS CLIENTES?**

Desde la consola CSR, seleccione la opción para recopilar información del sistema del cliente. Luego puede guardar la información y descargarla a su sistema de administración de tickets. De esta manera, la información del sistema recopilada por CSRs del primer nivel está disponible automáticamente para el segundo y tercer nivel de CSRs.

### **¿POR QUÉ NO PUEDO MARCAR COMO FAVORITAS ALGUNAS PÁGINAS EN MI SITIO WEB SUPPORT CENTER?**

Su sitio web SupportCenter genera en forma dinámica muchas de estas páginas, que usted no puede marcar como favoritas.