



Aumente la productividad y reduzca los tiempos de inactividad con el Control Remoto

HP Touchpoint Manager



Control Remoto

Conéctese a los dispositivos gestionados con Microsoft Windows y resuelva las incidencias a través del navegador desde prácticamente cualquier lugar en el que tenga conexión a Internet¹.

Actualmente los empleados trabajan desde casa, se desplazan a las instalaciones de los clientes, asisten a conferencias, etc. Por ese motivo, no es realista esperar que usted siempre tenga acceso directo a sus dispositivos gestionados. Sin embargo, la función de Control Remoto de HP Touchpoint Manager le permite supervisar los dispositivos de los usuarios y solucionar sus incidencias informáticas de manera reactiva y proactiva desde cualquier lugar en el que tenga conexión a Internet.

Con HP Touchpoint Manager, puede aumentar la productividad reduciendo los tiempos de inactividad asociados a las incidencias informáticas, así como obtener la información y las herramientas que necesita para detectar y resolver los problemas antes de que se produzcan. Como se trata de una solución basada en la nube, la función de Control Remoto permite al personal de IT hacer su trabajo en cualquier lugar en el que disponga de acceso a Internet, al tener la posibilidad de gestionar los dispositivos, datos y usuarios desde la oficina o fuera de ella².

HP Touchpoint Manager utiliza las prácticas recomendadas y los estándares de cifrado del sector para asegurar que las sesiones de Control Remoto son seguras y confidenciales. Mediante la función de Control Remoto, puede analizar los dispositivos Windows, instalar las actualizaciones necesarias, desplegar nuevo software y resolver los problemas de un dispositivo, esté donde esté, a través de Internet. Si cuenta con un personal de

IT limitado o disperso geográficamente, la función de Control Remoto es una de las formas más efectivas para que su empresa pueda hacer más tareas en menos tiempo y evitar los desplazamientos a la hora de resolver los problemas o realizar el mantenimiento rutinario.

Por ejemplo, si uno de sus usuarios gestionados asiste a una conferencia fuera de la oficina y tiene un problema con su dispositivo Windows, usted puede iniciar una sesión de Control Remoto para investigar la incidencia, darle asistencia y solucionarla. Además, si un dispositivo gestionado requiere mantenimiento rutinario o una actualización del software, puede iniciar la función de Control Remoto, solicitar acceso al usuario e instalar la actualización.

Iniciar una sesión de Control Remoto

Para iniciar el Control Remoto en cualquier dispositivo que disponga de HP Touchpoint Manager, seleccione Dispositivos en la barra del menú y a continuación elija el dispositivo que desea controlar en la lista de dispositivos gestionados que aparece. En el menú desplegable "Deseo...", seleccione Activar Control Remoto. El usuario recibe una solicitud en la que se le pide permiso para acceder al dispositivo. Si el usuario acepta, a usted se le abre una ventana y aparece el visor de sesión de Control Remoto, que muestra el escritorio del dispositivo gestionado. Desde esta ventana puede gestionar todos los aspectos del dispositivo controlado remotamente.

Configurar los ajustes de la sesión de Control Remoto

El administrador de IT también puede configurar cómo se gestionan las sesiones de Control Remoto. Para acceder al menú de configuración, seleccione Servicios y a continuación pulse en el apartado Configurar que aparece debajo de Control Remoto. Están disponibles las siguientes opciones:

- **Bloquear remotamente el teclado y el ratón:** desactiva a distancia el teclado y el ratón del dispositivo para que el administrador pueda controlarlos remotamente. Tenga en cuenta que esta función no desactiva las combinaciones de teclas especiales de Windows, como por ejemplo Ctrl+Alt+Supr o tecla de Windows+L.
- **Suprimir el fondo de escritorio del dispositivo remoto:** reemplaza el fondo de pantalla del dispositivo por un color sólido. Si activa esta función, el Control Remoto no tiene que enviar actualizaciones del fondo de escritorio cuando hay partes del escritorio remoto que no están cubiertas. Los fondos de escritorio a menudo incluyen imágenes que consumen mucho ancho de banda, como fotografías, las cuales no se comprimen bien y tardan más tiempo en transferirse si la conexión es lenta.
- **Calidad de imagen:** reduce la cantidad de información que se transmite sobre el color. La calidad configurada por defecto es media, que equivale a 12 bits por píxel. Cuando el usuario reduce la profundidad del color, es necesario adaptar toda la paleta de colores del escritorio remoto a una paleta más reducida para el visor. Como resultado, notará que los colores que se muestran en la ventana de Control Remoto no reflejan exactamente los colores del escritorio remoto.
- **Idioma del teclado:** le permite seleccionar el idioma del teclado en una lista desplegable.
- **Tiempo de inactividad:** especifica el periodo de tiempo durante el cual la sesión seguirá activa si no se detecta actividad del ratón o el teclado. Esta opción es particularmente útil si desea supervisar el dispositivo remoto pero no quiere estar moviendo el ratón o pulsando en el teclado constantemente para mantener abierta la sesión.

Uso del visor de sesión de Control Remoto en HTML

Cuando inicia una sesión de Control Remoto, su navegador muestra el visor de sesión de Control Remoto en HTML. A la derecha del visor hay una barra de herramientas que le permite acceder a los siguientes controles:

- **Teclado:** activa el teclado en la pantalla para usar teclas que su navegador normalmente no puede transferir a un dispositivo remoto. Las teclas Ctrl, Alt y Shift (flecha hacia arriba) son "fijas" y seguirán activadas hasta que vuelva a pulsar en ellas.
- **Ejecución remota:** encuentra y abre un archivo ejecutable en el dispositivo remoto, evitando una larga serie de pasos adicionales.
- **Captura de pantalla:** toma una imagen de la pantalla que puede guardar.
- **Cargar:** transfiere ficheros de forma remota desde su ordenador al dispositivo gestionado.
- **Descargar:** transfiere archivos de forma remota desde el dispositivo gestionado a su ordenador.
- **Monitores:** si el dispositivo gestionado tiene varias pantallas, esta opción le permite elegir qué monitor desea ver. Las imágenes en miniatura de los monitores muestran lo que se veía en cada pantalla cuando se inició la sesión.
- **Ampliar/alejar:** activa el modo de zoom. Cuando aleja la imagen, el visor adapta la sesión remota para que encaje en la ventana de su navegador. Si el tamaño de la ventana es demasiado pequeño, es posible que el texto y otros elementos de la sesión no se vean bien. Cuando amplía la imagen, aparece una barra de desplazamiento que puede usar para moverse por elementos que no caben en la ventana.

- **Chat:** permite que el usuario remoto y el administrador se comuniquen durante la sesión para comentar la incidencia y acelerar el proceso de resolución. El uso del Chat asegura que el administrador trabaja en el problema adecuado y dispone de toda la información que necesita para ofrecer una solución.
- **Reiniciar:** le permite reiniciar el dispositivo del usuario si las circunstancias lo requieren, sin realizar los pasos que normalmente hacen falta. Tenga en cuenta que la función Reiniciar cierra la sesión de Control Remoto. Avise al usuario de que debe estar disponible después del reinicio para aceptar otra sesión de Control Remoto. Normalmente, los administradores de IT inician otra sesión de Control Remoto para verificar que las soluciones implementadas han tenido efecto y el problema del usuario ha sido resuelto.
- **Ajustes:** le permite configurar las opciones de Ajustes del Usuario y Rendimiento, así como activar los Accesos Directos durante la sesión remota desde un mismo menú, para ahorrarle varios pasos de navegación en estos procesos.

Con la función de Control Remoto de HP Touchpoint Manager, los usuarios saben que sus dispositivos están siendo controlados de forma remota y quién lo está haciendo. Los privilegios basados en roles aseguran que los administradores de IT solo pueden controlar remotamente los dispositivos de los usuarios que gestionan. El Control Remoto de HP Touchpoint Manager es flexible y seguro, y permite dar asistencia a los usuarios de Windows que tengan conexión a Internet desde prácticamente cualquier lugar.

¹ Compatible con los dispositivos que incluyan los sistemas operativos Windows 7 Service 1 Pack (SP1) o superior, Windows 8, Windows 8.1 y Windows 10 (plataformas x86/x64 de Intel).

² HP Touchpoint Manager es compatible con los sistemas operativos Android™, iOS y Windows y los ordenadores de sobremesa y portátiles, tablets y smartphones de varios fabricantes. No está disponible en todos los países. Para consultar la disponibilidad, visite hp.com/touchpoint. Touchpoint Manager requiere una suscripción.

Suscríbase para recibir novedades
hp.com/go/getupdated

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin aviso previo. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se hace responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones que pueda contener este documento.

Microsoft, Office y Windows son marcas comerciales registradas del grupo de compañías Microsoft en EE. UU. Intel es una marca comercial de Intel Corporation en EE. UU. y otros países. Android™ es una marca comercial de Google Inc. Apple, iPad y iPhone son marcas comerciales de Apple Inc., registradas en Estados Unidos y otros países.

4AA6-0366ESE, noviembre de 2015

