



# TeamViewer 9 Manual

---

## Management Console

---

Rev 9.0-03/2014



# Índice

<b>1</b>	<b>Acerca de la TeamViewer Management Console .....</b>	<b>4</b>
1.1	Acerca de la Management Console .....	4
1.2	Acerca del manual.....	5
<b>2</b>	<b>General.....</b>	<b>6</b>
2.1	Inicio de la aplicación e inicio de sesión .....	6
2.2	Interfaz de usuario .....	6
2.3	Mi cuenta .....	7
<b>3</b>	<b>Ordenadores &amp; contactos .....</b>	<b>11</b>
3.1	Agregar grupos, ordenadores o contactos .....	11
3.2	Editar grupos, ordenadores o contactos.....	12
3.3	Compartir grupo.....	12
3.4	Conectar con un ordenador o contacto.....	12
3.5	Activar funciones para ordenadores o contactos.....	13
<b>4</b>	<b>Lista de espera de servicio .....</b>	<b>14</b>
4.1	Caso de servicio.....	15
4.2	Crear un caso.....	16
4.3	Asignar un caso .....	17
4.4	Atender casos.....	18
4.5	Solicitud a través de módulo QuickSupport personalizado.....	18
<b>5</b>	<b>Perfil de empresa.....</b>	<b>20</b>
5.1	Crear un perfil de empresa .....	20
5.2	Editar un perfil de empresa .....	21



5.3	Unirse a un perfil de empresa.....	25
5.4	Licencias .....	26
<b>6</b>	<b>Administración de usuarios .....</b>	<b>28</b>
6.1	Crear usuario.....	28
6.2	Editar usuario .....	29
6.3	Permisos del usuario .....	30
<b>7</b>	<b>Informe de conexión.....</b>	<b>33</b>
7.1	Registrar conexiones.....	33
7.2	Mostrar conexiones .....	33
7.3	Administrar conexiones .....	34
7.4	Facturar costes de conexión .....	35
7.5	Comentarios.....	37
<b>8</b>	<b>Supervisión con ITbrain™ .....</b>	<b>39</b>
<b>9</b>	<b>Personalizar y distribuir .....</b>	<b>40</b>
9.1	Crear un módulo QuickSupport personalizado.....	40
9.2	Crear un módulo QuickJoin personalizado .....	42
9.3	Crear un módulo Host personalizado .....	43
<b>10</b>	<b>Datos de TeamViewer Manager.....</b>	<b>45</b>



# 1 Acerca de la TeamViewer Management Console

## 1.1 Acerca de la Management Console

La TeamViewer Management Console es una plataforma de gestión en soporte web que le permitirá administrar de manera intuitiva sus contactos de TeamViewer y establecer conexiones TeamViewer.

Además, la TeamViewer Management Console ofrece una gran variedad de funciones para la administración de varias cuentas de TeamViewer por medio de una cuenta administrativa (perfil de empresa).

Puede acceder a la TeamViewer Management Console por Internet con un navegador web, lo que permite abrirla desde cualquier sistema operativo. No se requiere una base de datos local ni un Microsoft SQL Server.

Algunas funciones de la TeamViewer Management Console, como la administración de usuarios y el informe de conexión, solo están disponibles si se posee una licencia de TeamViewer y un perfil de empresa. Sin embargo, las funciones básicas de administración de conexiones, cuentas y lista de ordenadores & contactos están disponibles para todos los usuarios.

**Nota:** Para poder usar la TeamViewer Management Console necesitará una cuenta de TeamViewer.

### Funciones a las que pueden acceder todos los usuarios:

- Administración de la lista de ordenadores & contactos (agregar, editar y eliminar ordenadores y contactos).
- Almacenar notas e información adicional para ordenadores y contactos.
- Establecer una conexión directa con un ordenador o contacto desde el propio navegador.
- Administrar su propia cuenta de TeamViewer.
- Crear módulos personalizados de TeamViewer (limitado).
- Funciones de la lista de espera de servicio

### Funciones adicionales a las que pueden acceder los usuarios con licencia:

- Crear y administrar un perfil de empresa para TeamViewer.
- Supervisar conexiones y detalles de conexión para los ordenadores y contactos.
- Iniciar sesión y administrar las conexiones de TeamViewer.
- Comentar conexiones salientes una vez finalizada la sesión.
- Facturar conexiones a partir de tarifas almacenadas de modo individual.



- Exportar datos de conexión a Microsoft Excel o a un archivo HTML para imprimirlos.
- Importar datos de TeamViewer Manager.
- Crear módulos personalizados de TeamViewer sin limitaciones.
- Realizar una supervisión remota con ITbrain™.

## 1.2 Acerca del manual

El presente manual describe las principales funciones de manejo de la TeamViewer Management Console. Está pensado para ayudarle a entender mejor la TeamViewer Management Console y sus funcionalidades, así como para ofrecerle asistencia inicial.

Como se describe en el apartado 1.1, algunas funciones de la TeamViewer Management Console solo están disponibles para los poseedores de una licencia de TeamViewer. Estas funciones se describen a partir del capítulo 4. Si no tiene una licencia de TeamViewer, no es necesario que lea los capítulos 4-8.

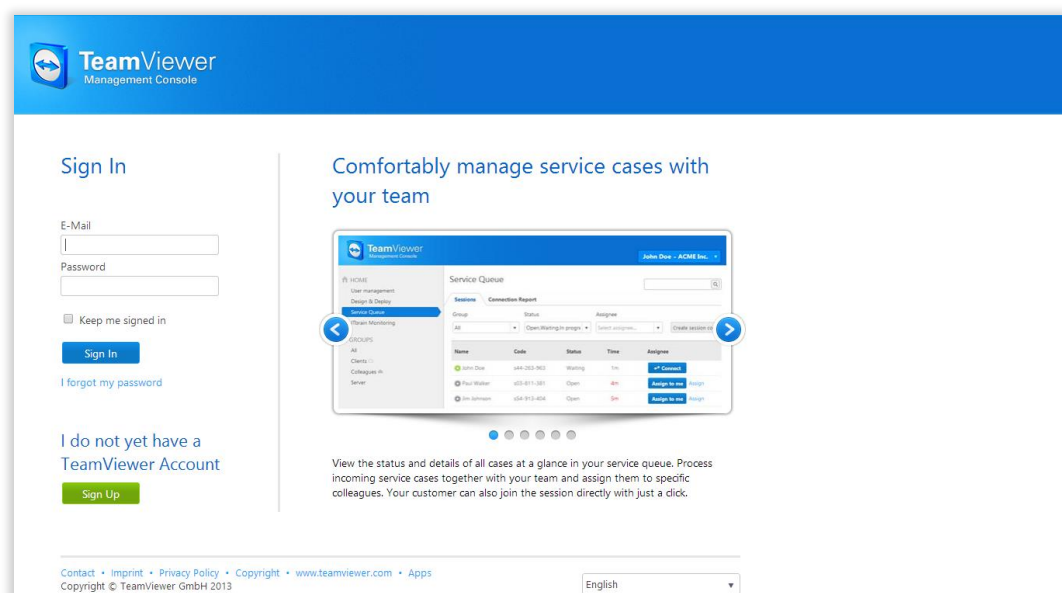


## 2 General

### 2.1 Inicio de la aplicación e inicio de sesión

La TeamViewer Management Console es una aplicación basada en web. Para abrirla, acceda a la página <https://login.teamviewer.com> desde un navegador web.

Para poder trabajar con la TeamViewer Management Console, deberá registrarse en el cuadro de la izquierda de la ventana usando su cuenta de TeamViewer.



La pantalla de inicio de sesión de la TeamViewer Management Console.

**Nota:** Si todavía no tiene una cuenta de TeamViewer, puede crearla haciendo clic en el botón **Registrarse**.

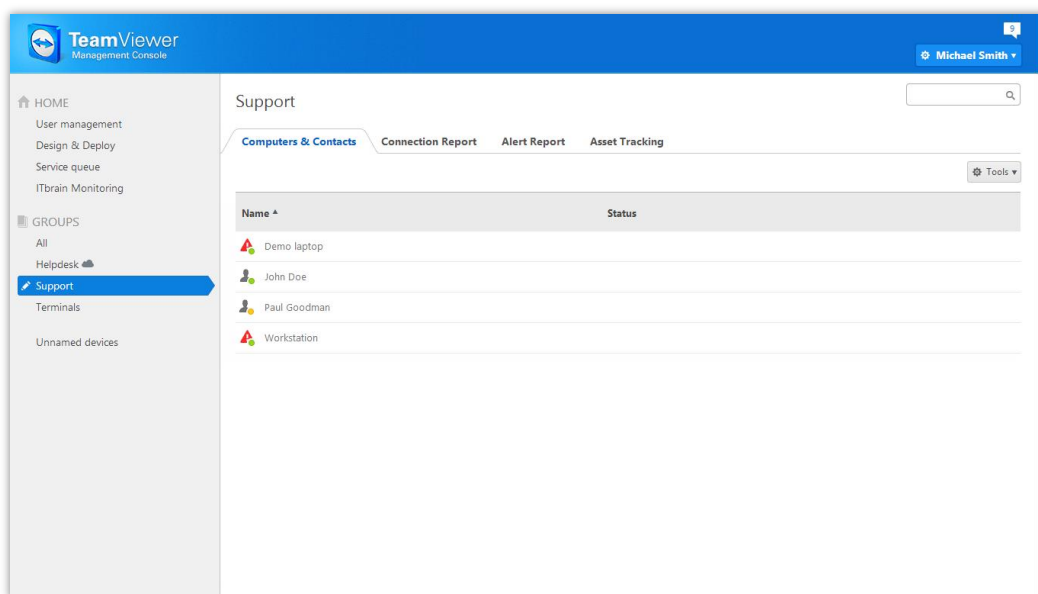
### 2.2 Interfaz de usuario

Tras iniciar sesión correctamente en la TeamViewer Management Console con su cuenta de TeamViewer, aparecerá la pantalla inicial.

La pantalla inicial se divide en tres áreas visualmente separadas: barra de menús (izquierda), barra de título (arriba) y área de contenido. Esto permite un manejo intuitivo y rápido.



La barra de menús y la barra de título son elementos permanentes, es decir, se puede acceder a ellos desde cualquier pantalla de la TeamViewer Management Console.



La pantalla inicial después del inicio de sesión.

### Barra de menús

La barra de menús se utiliza para navegar por la TeamViewer Management Console.

La barra de menús muestra los grupos de su **lista de ordenadores & contactos** y la **Administración de usuarios**. Pueden realizarse acciones adicionales moviendo el ratón por encima de una opción de menú o un grupo o seleccionando cualquier parte de ellos.

Al seleccionar una entrada, se modifica el área de contenido de la pantalla.

### Barra de título

La barra de título permite iniciar diversas acciones asociadas a su cuenta de TeamViewer.

### Área de contenido

La información del área de contenido varía según la parte de la web en la que se encuentre el usuario.

## 2.3 Mi cuenta

La TeamViewer Management Console le permite administrar su cuenta de TeamViewer. Puede realizar más cambios en su cuenta de TeamViewer en la configuración de la versión completa de TeamViewer.

**Nota:** Si se ha unido a un perfil de empresa (*ver el capítulo 4, página 14*) con su cuenta de TeamViewer, puede ser que las opciones de edición de su cuenta estén limitadas (*ver el apartado 6.3, página 30*).

Para editar su cuenta de TeamViewer, haga clic en **Nombre de usuario | Editar perfil** en la barra de título.



Edición de la configuración del perfil.

## General

Además de los detalles habituales como el nombre de pantalla, el correo electrónico y la contraseña, también puede agregar las siguientes opciones.

- **Autenticación de dos factores:** proteja su cuenta de TeamViewer contra el acceso no autorizado agregando otro factor de autenticación además del correo electrónico y la contraseña.  
Para ello, haga clic en el link **Activar** y siga las instrucciones del cuadro de diálogo.
- **Licencia:** asigne una licencia a su cuenta de TeamViewer. Así podrá establecer conexiones con licencia desde cualquier TeamViewer en el que inicie sesión desde su cuenta de TeamViewer.  
Para ello, haga clic en el link **Cambiar licencia**.
- **ITbrain™:** si ha adquirido una licencia de ITbrain™, aquí aparecerá el número de dispositivos supervisados.
- **QuickSupport personalizado:** seleccione un módulo individual de la lista desplegable. Con este módulo, los asociados de conexión que se conectan para una sesión con un caso de servicio asignado a usted participan automáticamente en la sesión.
- **QuickJoin personalizado:** seleccione un módulo de la lista desplegable. Este módulo lo usan los participantes que asisten a una reunión a través de un link de reunión.
- **Informes de conexión:** si se ha unido a un perfil de empresa o lo administra ([ver el capítulo 4, página 14](#)), puede especificar aquí si desea que sus sesiones se registren y comenten.
  - **Registrar sesiones para realizar informes de conexión:** si esta opción está activada, todas las conexiones salientes de TeamViewer (excepto las de reuniones) de su cuenta se registrarán en la TeamViewer Management Console. Todas las conexiones registradas se muestran en el informe de conexión ([ver capítulo 7, página 33](#)).
  - **Mostrar ventana de comentarios tras cada sesión:** si esta opción está activada, al finalizar cada conexión saliente de TeamViewer (excepto las de reuniones), se abrirá un cuadro de diálogo en el navegador. En él podrá registrar un comentario acerca de la conexión ([ver el apartado 7.5, página 37](#)).

## Aplicaciones

Administre sus propios scripts y aplicaciones a las que ha ofrecido acceso en su propia cuenta de TeamViewer o cree sus propios scripts. Si tiene aplicaciones con permiso para acceder a su cuenta de TeamViewer, puede anular dicho permiso aquí.





Para crear un script que pueda usar con su cuenta de TeamViewer, necesita un token de script. Para ello, haga clic en el botón **Crear token de script**.

Defina las siguientes propiedades para el token:

Propiedad	Descripción
<b>Nombre</b>	Introduzca en el campo de texto cualquier nombre para el token de script.
<b>Descripción</b>	Introduzca en el campo de texto una descripción para el token de script (p. ej. la función que tendrá el script que programará usando el token).
<b>Nivel de acceso</b>	<p>Especifica el contenido al que el script resultante podrá acceder de modo general. El acceso puede limitarse mediante los permisos de acceso subsiguientes. En este caso, el script puede acceder al contenido de una cuenta de TeamViewer.</p> <p>Si un script necesita acceder a información de un perfil de empresa, cree un token de script en las propiedades del perfil de empresa (<a href="#">ver el apartado 5.2, página 21</a>).</p>
<b>Gestión de cuentas</b>	<p>Especifique a qué información de la cuenta podrá acceder el script.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Sin acceso:</b> el script no puede acceder a ninguna información de su cuenta de TeamViewer.</li> <li>– <b>Ver sin correo electrónico:</b> el script podrá acceder a toda la información de su cuenta de TeamViewer excepto a su dirección de correo electrónico.</li> <li>– <b>Ver perfil completo:</b> el script podrá acceder a toda la información de su cuenta de TeamViewer y mostrarla.</li> <li>– <b>Editar perfil completo:</b> el script podrá mostrar y editar toda la información de su cuenta de TeamViewer.</li> </ul>
<b>Gestión de sesiones</b>	<p><b>Especifique las funciones de administración de casos de servicio que podrán activarse en la lista de espera de servicio.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Sin acceso:</b> el script no podrá acceder a los casos de servicio de su lista de espera de servicio.</li> <li>– <b>Crear, ver sesiones propias y editar sesiones propias:</b> el script podrá crear casos de servicio y mostrar y editar los casos de servicio asignados a usted.</li> <li>– <b>Crear, ver todas las sesiones y editar sesiones propias:</b> el script podrá crear casos de servicio, mostrar todos los casos de servicio y editar aquellos que estén asignados a usted.</li> <li>– <b>Crear, ver y editar todas las sesiones:</b> el script podrá crear casos de servicio, mostrar todos los casos de servicio y editarlos todos.</li> </ul>
<b>Gestión de grupos</b>	<p>Especifique las funciones que podrán activarse para los grupos de su lista de ordenadores &amp; contactos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Sin acceso:</b> el script no puede acceder a la información de grupos.</li> <li>– <b>Ver grupos:</b> el script puede mostrar grupos de su lista de ordenadores &amp; contactos.</li> <li>– <b>Ver, crear, eliminar, editar y compartir grupos:</b> el script puede crear y editar grupos, así como compartir grupos individuales con contactos de su lista de ordenadores &amp; contactos.</li> </ul>




Propiedad	Descripción
<b>Informes de conexión</b>	<p><b>Especifique las funciones que podrán activarse para la administración de informes de conexión.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Sin acceso:</b> el script no puede acceder a los informes de conexión.</li> <li>– <b>Ver entradas de conexión:</b> el script puede mostrar informes de conexión para su cuenta de TeamViewer.</li> <li>– <b>Ver y editar entradas de conexión:</b> el script puede mostrar y editar informes de conexión para su cuenta de TeamViewer.</li> <li>– <b>Ver, editar y eliminar entradas de conexión:</b> el script puede mostrar, editar y eliminar informes de conexión para su cuenta de TeamViewer.</li> </ul>
<b>Token</b> (disponible solo en las propiedades del token)	<p>El token es una cadena de caracteres única con la que el script solicita acceso a su cuenta a través de la API. Facilite el token solo a personas o scripts en los que confíe.</p>

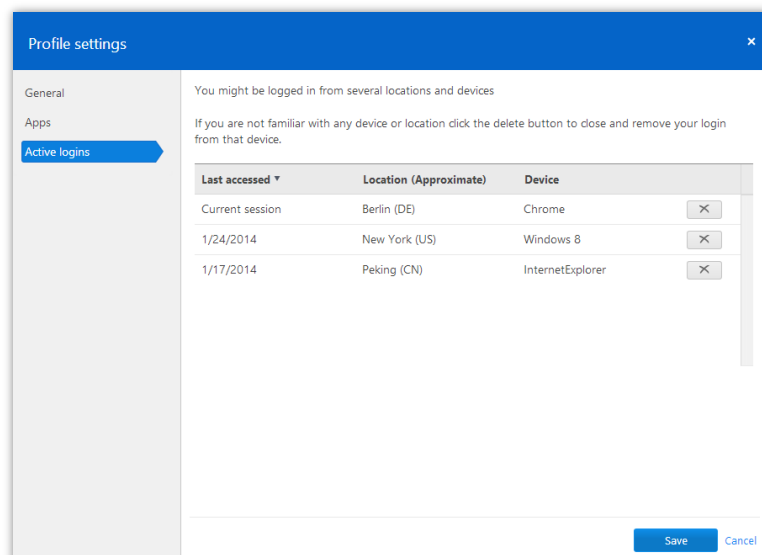
Con un token de script y la API de TeamViewer, puede programar un script. Para más información, visite la web de Integraciones [integrate.teamviewer.com](http://integrate.teamviewer.com).

### Inicios de sesión en cuentas activos

La TeamViewer Management Console ofrece la opción de mostrar todos los inicios de sesión activos de su cuenta de TeamViewer. Si ha olvidado cerrar sesión con su cuenta de TeamViewer en un ordenador/dispositivo, puede hacerlo usando esta función.

Para cerrar sesión con su cuenta de TeamViewer en un dispositivo remoto, haga clic en **Nombre de usuario | Mostrar inicios de sesión activos** en la barra de título.

Para cerrar un inicio de sesión activo puede usarse el icono  situado junto a él.



Mostrar inicios de sesión activos.



# 3 Ordenadores & contactos

En la TeamViewer Management Console puede administrar de manera clara y centralizada los grupos, ordenadores y contactos de su lista de ordenadores & contactos e iniciar sesiones de control remoto.



Todos los grupos de su lista de ordenadores & contactos se muestran en la opción **Grupos** de la barra de menús. Al seleccionar un grupo, aparecen en el área de contenido los ordenadores y contactos de ese grupo.

## 3.1 Agregar grupos, ordenadores o contactos

La TeamViewer Management Console le permite crear nuevos grupos, ordenadores y contactos y agregarlos a su lista de ordenadores & contactos.



### Agregar grupo

Para agregar un grupo, seleccione uno de los siguientes métodos:

- Mueva el ratón por encima de la entrada **Grupos** de la barra de menús y haga clic en .
- Seleccione un grupo existente en la vista de ordenadores & contactos. A continuación haga clic en  y seleccione la opción **Agregar grupo**.



### Agregar ordenador

Para agregar un ordenador, seleccione uno de los siguientes métodos:

- Seleccione el grupo al que desee agregar el ordenador. A continuación haga clic en  y seleccione la opción **Agregar ordenador**.
- Mueva el ratón por encima del grupo al que desee agregar el ordenador y haga clic en . A continuación seleccione la opción **Agregar ordenador**.

### Agregar contacto

Para agregar un contacto, seleccione uno de los siguientes métodos:


- Seleccione el grupo al que desee agregar el contacto. A continuación haga clic en  y seleccione la opción **Agregar contacto**.
- Mueva el ratón por encima del grupo al que desee agregar el contacto y haga clic en . A continuación, seleccione la opción **Agregar contacto**.



## 3.2 Editar grupos, ordenadores o contactos

### Editar grupo


En las propiedades de un grupo, puede cambiar el nombre del grupo, asignar una tarifa al grupo o eliminar el grupo. Además puede compartir el grupo con contactos de su lista de ordenadores & contactos.

Para ello, seleccione el grupo que desee editar y haga clic en el icono  delante del nombre de grupo.

**Nota:** Solo pueden eliminarse los grupos que no contengan ningún ordenador ni contacto.

### Editar un ordenador o contacto


Puede realizar los cambios que ya conoce de la versión completa de TeamViewer (es decir, alias, grupo o descripción) en las propiedades de un ordenador o contacto.


Para ello, seleccione el grupo al que pertenece el ordenador o contacto. Mueva el ratón por encima del ordenador o contacto, haga clic en el icono , y a continuación en **Editar dispositivo o contacto**.

## 3.3 Compartir grupo

Existe la posibilidad de compartir los grupos de su lista de ordenadores & contactos con contactos individuales de su lista. Es una forma sencilla y rápida de poner grupos enteros a disposición de otros contactos.

En los grupos compartidos puede asignar diferentes permisos a los usuarios. Por este motivo, determinados usuarios pueden modificar los grupos (editar propiedades, agregar contactos, etc.) o bien los grupos solamente se muestran en su lista de ordenadores & contactos y no pueden editarse. Las conexiones con los ordenadores o contactos de los grupos compartidos siempre se pueden establecer independientemente de los permisos.

El icono  aparece junto al nombre de cualquier grupo que haya compartido con cualquiera de sus contactos.


El icono  aparece junto al nombre de un grupo que ha sido compartido con usted por otra persona.

Para compartir un grupo, abra las propiedades del grupo y haga clic en la opción de menú **Compartidos**. Aquí puede agregar los contactos con los que desee compartir el grupo, eliminarlos de la lista y asignar permisos.

## 3.4 Conectar con un ordenador o contacto

Es posible establecer una sesión de control remoto con un ordenador o contacto de la lista de ordenadores & contactos directamente desde la TeamViewer Management Console.

Para establecer una conexión con un ordenador o contacto, seleccione uno de estos métodos:


- Mueva el ratón por encima de una entrada de la vista Ordenadores & contactos y haga clic en .
- Haga clic en el nombre del ordenador o contacto y seleccione la opción **Conectar**.



Si TeamViewer está instalado en su ordenador, se establecerá automáticamente una conexión con su asociado. Si TeamViewer no está instalado en su ordenador, aparecerá una ventana emergente y podrá decidir entre instalar TeamViewer o establecer la conexión desde el navegador.

### 3.5 Activar funciones para ordenadores o contactos

Puede activar funciones adicionales para ordenadores y contactos.

Para ello, mueva el ratón por encima de una entrada de la vista Ordenadores & contactos y haga clic en el icono .

Pueden activarse las siguientes funciones:

Función	Descripción
<b>Conectar (con contraseña)</b>	Establece una conexión de control remoto con introducción de contraseña.
<b>Agregar a la lista de ordenadores</b>	Agrega el ordenador a su lista de ordenadores & contactos si no estaba en ella en el momento de establecer la conexión.
<b>Mostrar conexiones</b>	Muestra las conexiones filtradas por <b>dispositivo</b> en el <b>informe de conexión</b> ( <i>ver el capítulo 7, página 33</i> ).
<b>Editar dispositivo/contacto</b>	Abre las propiedades del ordenador o contacto.
<b>Alertas</b> (solo ordenadores)	Mensajes de alerta a través de ITbrain™ o comprobaciones del sistema en la versión completa de TeamViewer ( <i>ver el apartado 8, página 39</i> ).
<b>Reactivar</b> (solo ordenadores)	Reactiva el ordenador a través de Wake-on-LAN. Para obtener más información, consulte el <i>manual de TeamViewer: Wake-on-LAN</i> .



## 4 Lista de espera de servicio

La lista de espera de servicio sirve para organizar el soporte espontáneo a clientes dentro de un equipo de trabajo. Los casos de clientes se almacenan en la lista de espera de servicio y se representan usando un caso de servicio. Cada caso de servicio simboliza la solicitud de un cliente que necesita ayuda. Una vez creados, los casos de servicio pueden ser atendidos individualmente por los compañeros de su equipo.

**El caso de aplicación típico de la lista de espera de servicio se puede describir de la manera siguiente:**

*Usted es un empleado de soporte técnico de una empresa o un proveedor de servicios de soporte informático. Su cliente se dirige a usted porque tiene un problema con su ordenador y necesita asistencia técnica. En la TeamViewer Management Console, usted crea un caso de servicio para este cliente y almacena el nombre del cliente, su dirección de correo electrónico y una breve descripción del problema. Tras ello usted puede decidir cuál de los miembros de su equipo atenderá el caso del cliente y asignarle el caso de servicio a ese compañero. El compañero enviará al cliente un correo electrónico de invitación. El cliente se conectará a una sesión de TeamViewer y su compañero podrá resolver el problema usando diversas funciones de TeamViewer como el control remoto, la transferencia de archivos o el chat.*

Name	Code	Status	Time	Assignee	Group	Description
Helen Jones	s90-909-918	New	1d	+ Connect	Helpdesk	Not able to export contacts from email...
Brendan Foster	s67-796-594	New	1d	Assign to me Assign	Helpdesk	How do I minimize the size of a conver...
Ryan Riggins	s76-035-399	New	1d	Paul Goodman	Helpdesk	I have problems generating correct se...
Marie Talbot	s51-863-786	Expired	1d	Unassigned	Helpdesk	I only see a black screen after connecti...

La lista de espera de servicio con una vista de todos los casos de servicio y sus usuarios asignados.

Para una descripción más clara, se especifica la siguiente denominación:

- **Cliente:** la persona que realiza la consulta porque necesita soporte técnico.



## 4.1 Caso de servicio

El caso de servicio representa un caso de cliente dentro de la lista de espera de servicio y está representado por un código de sesión único e inequívoco. Para más información acerca de las propiedades de un caso de servicio, [ver el apartado 7.2, página 33](#).


### Gestionar los casos de servicio

Todos los casos de servicio que usted cree o que le asignen a usted se muestran y organizan en la TeamViewer Management Console en el apartado **Lista de espera de servicio | Sesiones**.

Para la gestión de un caso de servicio, dispone de las siguientes posibilidades:

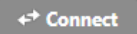

#### Asignar

Los casos de servicio que ha creado quedan asignados a usted de manera predeterminada. Si al crear un caso de servicio no se especifica un usuario asignado, es posible hacerlo posteriormente en la vista general.


-  **Assign to me**  
Asígnese el caso de servicio a usted mismo. En tal caso, usted será el usuario asignado y se encargará del caso.
- **Asignar**  
Utilice el link para especificar un contacto de su lista de ordenadores & contactos como usuario asignado y asígnele el caso de servicio.

#### Conectar

Si le asignan a usted un caso de servicio como usuario asignado, podrá establecer una sesión remota con este icono.

-  **Connect**  
Inicie una sesión remota. No hay ningún asociado de conexión en línea. Espere hasta que el cliente se conecte también a la sesión.
-  **Connect**  
Participe en la sesión con caso de servicio. El cliente ha iniciado la conexión y ya se ha conectado a la sesión.

#### Editar

Edite un caso de servicio posteriormente haciendo clic en el nombre del caso de servicio en la lista de sesiones. Alternativamente, haga clic en  al final de un caso y seleccione la opción **Editar**.

Edite toda la información en las propiedades del caso de servicio. Aquí encontrará también el link para participar en la sesión de TeamViewer y el código de sesión correspondiente al caso.

- **Code:** identifica un caso de servicio de manera inequívoca y permite establecer una sesión de TeamViewer (p. ej. s12-345-678).
- **Link:** permite participar en una sesión de TeamViewer con caso de servicio (p. ej. <https://get.teamviewer.com/s12345678>).

#### Cerrar sesión

Si ha creado una sesión o posee permisos de escritura para el grupo en el que está ubicado el caso, puede ser necesario cerrar la sesión. Cierre una sesión, p. ej., si un usuario asignado ya la ha finalizado y el problema del cliente está resuelto.

Para ello, haga clic en  al final de un caso y seleccione la opción **Cerrar sesión**.



## Estado de un caso de servicio

El estado de un caso de servicio se muestra en la lista de sesiones en la columna **Estado**. Un caso de servicio puede tener los siguientes estados:

- **Nuevo:** se ha creado el caso de servicio. Ni el usuario asignado ni el cliente se han conectado todavía a la sesión.
- **En línea:** uno de los asociados de conexión se ha conectado a la sesión.
- **En curso:** los dos asociados de conexión se han conectado a una sesión remota. Esto es lo que sucede si el usuario asignado inicia la sesión y el cliente se conecta a ella, o si el cliente inicia la conexión y el usuario asignado solicita una sesión remota.
- **Cerradas:** la sesión ha sido cerrada por el usuario asignado o el creador del caso (ver arriba).
- **Ha caducado:** el caso no ha sido cerrado en un plazo de 24 horas.

La apariencia del icono del caso de servicio varía en función del estado.

Icono	Descripción
	El caso de servicio está asignado a usted. Espere hasta que el asociado de conexión se conecte a la sesión.
	El caso de servicio está asignado a otro usuario. Dicho usuario podrá atender el caso.
	El caso de servicio está asignado a usted y el asociado de conexión se ha conectado a la sesión. Atienda el caso.

## 4.2 Crear un caso

Normalmente, los casos de servicio se crean cuando un cliente necesita ayuda. A través de la entrada del caso en su lista de ordenadores & contactos, podrá conectarse más adelante a su cliente sin necesidad de introducir el ID de TeamViewer y la contraseña, así como activar otras funciones en la lista de ordenadores & contactos.

Los casos de servicio están conectados con la lista de ordenadores & contactos y se crean en un grupo. A fin de estructurar los casos, puede crearlos en diferentes grupos para tener una mejor visión.

**Ejemplo:** usted es el fabricante de varios productos de software y crea los casos de servicio para el producto A en un grupo denominado «Producto A» y los casos de servicio para el producto B en el grupo denominado «Producto B», etcétera.

Debe compartir los grupos con los compañeros que atienden los casos de servicio.

**Ejemplo:** el empleado A es el encargado del soporte para el producto A, así que usted debe compartir el grupo «Producto A» con él, a fin de poder designarlo específicamente a él como usuario asignado para estos casos.

En función del problema, cree un caso de servicio individual haciendo clic en el botón **Crear caso de servicio** de la lista de sesiones.





Defina las propiedades de un caso de servicio en el cuadro de diálogo **Crear caso de servicio**.

En el cuadro de diálogo, defina las propiedades del caso. Un caso de servicio incluye la siguiente información:

- **Nombre:** nombre del cliente que realiza la consulta.
- **E-Mail:** dirección de correo electrónico del cliente del caso.
- **Descripción:** descripción del problema del caso de cliente.
- **Grupo:** grupo de su lista de ordenadores & contactos en el que se ha creado el caso de servicio.
- **Usuario asignado:** contacto de su lista de ordenadores & contactos que atiende el caso de servicio.


A continuación, haga clic en el botón **Guardar**. El caso de servicio aparecerá en la vista general y podrá atenderse.

### 4.3 Asignar un caso

Los casos de servicio que ha creado quedan asignados a usted de manera predeterminada. No obstante, también puede asignar casos de servicio a otros usuarios. De este modo puede coordinar los casos de cliente y casos de servicio y asignar los casos de servicio a contactos de su lista de ordenadores & contactos. Debe compartir con los contactos los grupos en los que estén ubicados los casos de servicio.

**Ejemplo:** *el empleado A es el encargado del soporte para el producto A, así que usted debe compartir el grupo «Producto A» con él, a fin de poder designarlo específicamente a él como usuario asignado para estos casos.*

Para asignar el caso de servicio a un contacto, existen varias posibilidades:

- Al crear un caso de servicio, seleccione como usuario asignado a alguien que no sea usted.
- Haga clic en la vista general en el link **Asignar** (disponible solo si todavía no se ha asignado a nadie el caso de servicio).
- Seleccione la opción **Asignar** cuando haga clic en el icono  situado junto a un caso de servicio.



**Nota:** Los contactos de su lista de ordenadores & contactos que tengan permisos de escritura para el grupo en el que están ubicados los casos de servicio también pueden asignar casos a usuarios.

## 4.4 Atender casos

Si se le ha asignado un caso de servicio, podrá atenderlo y ponerse en contacto con el cliente para resolver el problema.

**Ejemplo:** usted es el empleado A, encargado del soporte para el producto A. Un compañero suyo ha compartido con usted el grupo «Producto A» y le ha asignado el caso de servicio de un cliente que tiene problemas con el producto A.

Según cuál sea la naturaleza del problema, la TeamViewer Management Console y la versión completa de TeamViewer le ofrecen diversas posibilidades para solucionarlo.

- Establezca una sesión remota con el cliente para resolver problemas directamente en el ordenador del cliente.

Para ello, haga clic en el botón  o .

Las siguientes posibilidades solo están disponibles en la versión completa de TeamViewer. Lea el *manual de TeamViewer: Control remoto*.


- Inicie una reunión, por ejemplo para informar a su asociado de conexión acerca de algún asunto.

Para ello, haga clic en el botón **Presentación (pedir confirmación)**.

- Converse por chat con el asociado de conexión para investigar el caso o resuelva rápidamente pequeños problemas.

Para ello, haga clic en .

- Envíe archivos al asociado de conexión, p. ej. manuales o instrucciones preparadas previamente para responder las preguntas más frecuentes.

Para ello, haga clic en .

- Copie archivos, p. ej. archivos de registro, desde el ordenador de su asociado de conexión, para poder analizar detalladamente los problemas.

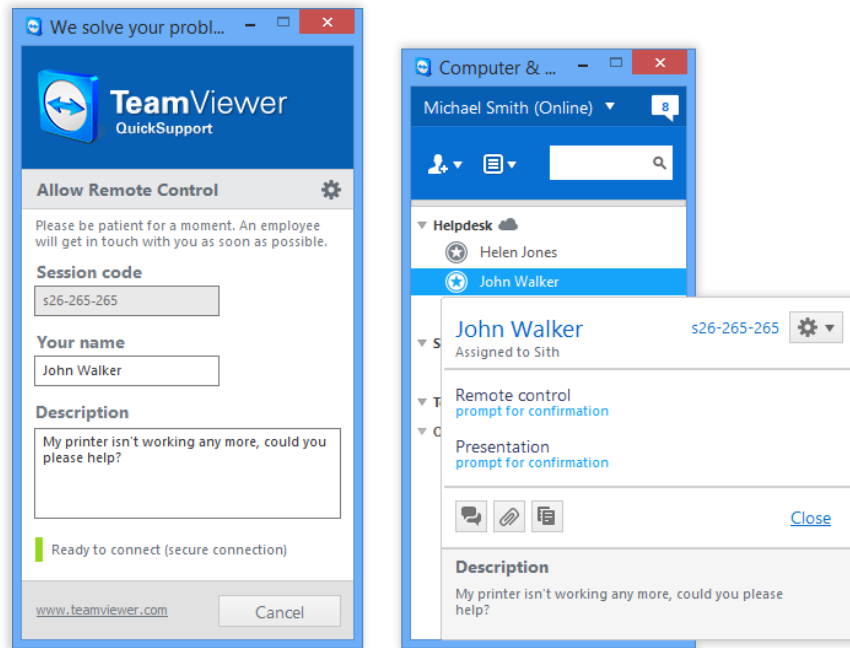
Para ello, haga clic en .

## 4.5 Solicitud a través de módulo QuickSupport personalizado

Puede configurar módulos de QuickSupport personalizado para que creen un caso de soporte en el momento de ejecutarse. Para ello, marque la casilla **Agregar usuarios automáticamente a su lista de espera de servicio** al crear un QuickSupport personalizado (ver el apartado 9.1, página 40).

Esto le ofrecerá las siguientes ventajas:

- No tendrá que crear los casos de servicio usted mismo
- Los clientes podrán describir sus problemas por sí mismos directamente en el módulo
- Usted solo tendrá que asignar los casos a un usuario



Módulo QuickSupport personalizado con un caso de servicio y descripción del problema.



# 5 Perfil de empresa

Con la TeamViewer Management Console es posible administrar de manera centralizada varias cuentas de TeamViewer dentro de una misma empresa por parte de uno o varios usuarios. Para ello se requiere un perfil de empresa. Los usuarios con una cuenta de TeamViewer existente pueden unirse a un perfil de empresa, y también es posible crear nuevos usuarios que se vincularán automáticamente con el perfil de la empresa.

Todos los usuarios que se han unido a un perfil de empresa usando su cuenta de TeamViewer son administrados de manera centralizada por uno o varios usuarios con permisos administrativos (los administradores).

El perfil de empresa es necesario para los **informes de conexión**, la **administración de usuarios** y los **comentarios de conexión**.

**Nota:** Para crear un perfil de empresa en la TeamViewer Management Console se requiere una licencia Premium, Corporate, Professional o Enterprise de TeamViewer 8 (o superior).

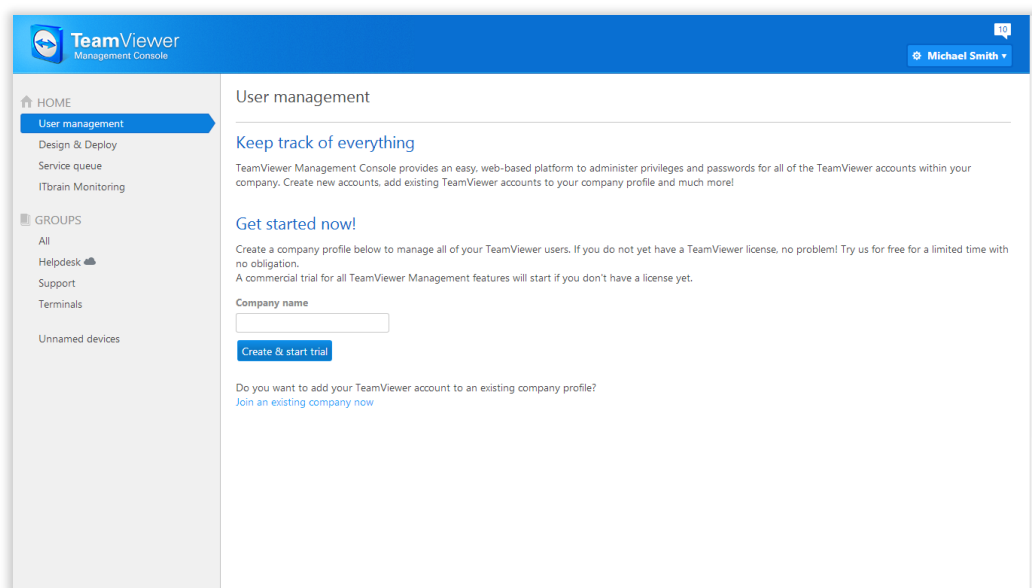
## 5.1 Crear un perfil de empresa

Para ilustrar el contenido de este apartado, se utilizará un caso de aplicación para la creación de un perfil de empresa:

En una empresa, usted es responsable de un equipo de empleados encargados de ayudar a los clientes a resolver problemas informáticos usando TeamViewer para control remoto. Usted posee una cuenta de TeamViewer en la que ha almacenado los ID de todos los ordenadores relevantes o los contactos TeamViewer de los clientes. Si desea ceder a sus empleados únicamente la información y los permisos relevantes para los clientes concretos, puede resultarle útil adaptar individualmente las cuentas de TeamViewer de sus empleados. Con este fin debe crear un perfil de empresa. Tras ello podrá crear nuevos usuarios o vincular cuentas existentes de TeamViewer con este perfil, a fin de administrar de manera centralizada todas las cuentas de TeamViewer de sus empleados y adaptarlas a sus necesidades.

Para crear un perfil de empresa, haga clic en **Administración de usuarios** en la barra de menús. En el campo de texto del área de contenido, introduzca el **Nombre de la empresa** y confírmelo haciendo clic en el botón **Crear e iniciar versión de evaluación**.

Ha creado un perfil de empresa. Usted es el administrador de dicho perfil.



Crear un perfil de empresa de TeamViewer.

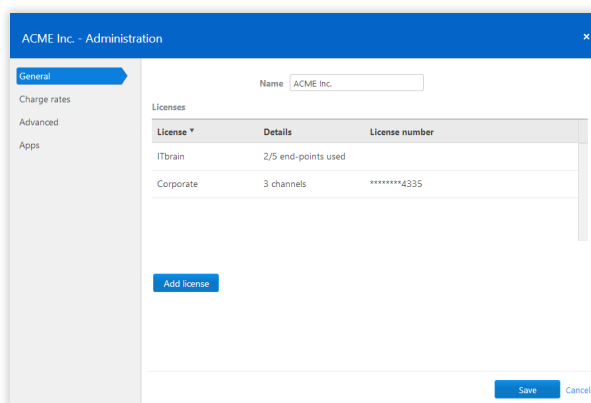
### Como administrador de un perfil de empresa, tiene las siguientes posibilidades:

- Edite un perfil de empresa (defina tarifas, defina campos de texto individuales para las propiedades de un ordenador, administre licencias), [ver el apartado 5.2, página 21](#).
- Administre usuarios (cree, edite, elimine), [ver el capítulo 6, página 28](#).
- Asigne permisos para usuarios, [ver el apartado 6.3, página 30](#).
- Administre conexiones (vea, edite, elimine), [ver el capítulo 7, página 33](#).
- Exporte datos de conexión (HTML, CSV), [ver el apartado 7.3, página 34](#).
- Importe datos de TeamViewer Manager, [ver el capítulo 8, página 39](#).
- Comparta grupos de su lista de ordenadores & contactos con otros usuarios, [ver el apartado 6.2, página 29](#).

## 5.2 Editar un perfil de empresa

Una vez que haya creado un perfil de empresa, o si usted es administrador de un perfil de empresa existente, podrá definir una serie de propiedades adicionales. Puede completar el perfil agregando licencias de TeamViewer, creando tarifas y definiendo la configuración de conexión.

Para editar el perfil de la empresa, haga clic en **Nombre de usuario - Nombre de la empresa** | **Administrar nombre de la empresa** en la barra de título.



Editar un perfil de empresa.

## General

### Descripción

**Nombre** Muestra el nombre de la empresa asignado por el administrador. En caso necesario, este nombre puede ser cambiado por cualquier administrador.

**Licencias** Muestra una vista general de todas las licencias disponibles para el perfil de empresa. Si se une a la empresa un usuario cuya cuenta está vinculada con una licencia, dicha licencia estará también disponible para la empresa. También pueden agregarse licencias adicionales de TeamViewer para la empresa ([ver el apartado 5.4, página 26](#)).

## Tarifa

Con la ayuda de una tarifa, puede definir el coste de una conexión. Si una cuenta de TeamViewer que se ha unido a su perfil de empresa establece una conexión con un cliente, los costes de la conexión se calcularán en función de la tarifa predefinida ([ver el apartado 7.4, página 35](#)).

Con el botón **Agregar nueva tarifa** podrá definir varias tarifas diferentes para la facturación de conexiones.

Las tarifas creadas pueden asignarse a grupos de la lista de ordenadores & contactos ([ver el apartado 7.4, página 35](#)).

## Avanzado

### Descripción

**Duración mínima de conexión de sesión** Especifique la duración a partir de la cual la conexión se registrará en la TeamViewer Management Console. Para ello, introduzca el tiempo mínimo en segundos que debe durar una conexión para que se proceda a su registro. Se registrarán todas las conexiones que superen dicho límite de tiempo.

**Combinar conexiones tras una pausa máxima de (minutos)** Si se produce una interrupción breve durante una conexión, puede unificar varias conexiones en una sola con fines de facturación. Defina la duración máxima de las interrupciones hasta la cual se unificarán las conexiones.



### Descripción

<b>Incluir pausas</b>	Si esta opción está habilitada, se tendrá en cuenta la duración de la interrupción a la hora de unificar las conexiones.
<b>QuickSupport personalizado</b>	<p>Seleccione cuál de los módulos de QuickSupport personalizado del nivel de empresa se usará.</p> <p>Si no hay ningún módulo personalizado definido para grupos y usuarios, estos heredarán el módulo seleccionado. Si un cliente se conecta a una sesión con caso de servicio que se ha creado dentro del perfil de empresa, se ejecutará en el ordenador del cliente el módulo seleccionado.</p>
<b>QuickJoin personalizado</b>	<p>Seleccione cuál de los módulos de QuickJoin personalizado del nivel de empresa se usará.</p> <p>Si no hay ningún módulo personalizado definido para grupos y usuarios, estos heredarán el módulo seleccionado. Si un cliente se conecta a una reunión con caso de servicio que se ha creado dentro del perfil de empresa, se ejecutará en el ordenador del cliente el módulo seleccionado.</p>
<b>Campos personalizados</b>	Cree campos personalizados definidos por el usuario. Se muestran en las propiedades de un ordenador donde puede almacenar los valores correspondientes para estos campos.

## Aplicaciones

Como administrador, gestione un perfil de empresa y los scripts y aplicaciones a los que ha autorizado el acceso a la información del perfil de empresa, o cree sus propios scripts. Si usa aplicaciones con permiso para acceder a su perfil de empresa, puede anular dicho permiso aquí.

Para crear un script que pueda usar con su perfil de empresa, necesita un token de script. Para ello, haga clic en el botón **Crear token de script**.

Defina las siguientes propiedades para el token:

Propiedad	Descripción
<b>Nombre</b>	Introduzca en el campo de texto cualquier nombre para el token de script.
<b>Descripción</b>	Introduzca en el campo de texto una descripción para el token de script (p. ej. la función que tendrá el script que programará usando el token).
<b>Nivel de acceso</b>	<p>Especifica el contenido al que el script resultante podrá acceder de modo general. El acceso puede limitarse mediante los permisos de acceso subsiguientes. En este caso, el script puede acceder al contenido de un perfil de empresa.</p> <p>Si desea que un script pueda acceder a información de su cuenta de TeamViewer, cree un token de script en las propiedades del perfil de empresa (<a href="#">ver el apartado 5.2, página 21</a>).</p>



Propiedad	Descripción
<b>Administración de usuarios</b>	<p>Especifique las posibilidades de administración de usuarios de un perfil de empresa que serán posibles con el script.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Sin acceso:</b> el script no puede acceder a la información de usuarios de un perfil de empresa.</li> <li>– <b>Ver usuarios:</b> el script puede acceder a todos los usuarios de un perfil de empresa.</li> <li>– <b>Ver, crear y editar usuarios:</b> el script puede acceder a todos los usuarios de un perfil de empresa, así como crear nuevos usuarios y editar información de usuarios.</li> <li>– <b>Ver, crear y editar usuarios y administradores:</b> el script puede acceder a todos los usuarios de un perfil de empresa (incluidos los administradores), así como crear nuevos usuarios y editar información de usuarios.</li> </ul>
<b>Gestión de sesiones</b>	<p>Especifique las funciones de administración de casos de servicio que podrán activarse en la lista de espera de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Sin acceso:</b> el script no puede acceder a los casos de servicio existentes en el perfil de empresa.</li> <li>– <b>Ver todas las sesiones:</b> el script puede mostrar todos los casos de servicio del perfil de empresa.</li> <li>– <b>Crear y ver todas las sesiones:</b> el script puede crear casos de servicio y mostrar casos de servicio del perfil de empresa.</li> <li>– <b>Crear, ver y editar todas las sesiones:</b> el script podrá crear casos de servicio, mostrar todos los casos de servicio y editarlos todos.</li> </ul>
<b>Gestión de grupos</b>	<p>Especifique las funciones que podrán activarse para los grupos de su lista de ordenadores &amp; contactos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Sin acceso:</b> el script no puede acceder a la información de grupos.</li> <li>– <b>Ver grupos:</b> el script puede mostrar grupos de su lista de ordenadores &amp; contactos.</li> <li>– <b>Ver, crear, eliminar, editar y compartir grupos:</b> el script puede crear y editar grupos, así como compartir grupos individuales con contactos de su lista de ordenadores &amp; contactos.</li> </ul>
<b>Informes de conexión</b>	<p>Especifique las funciones que podrán activarse para la administración de informes de conexión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Sin acceso:</b> el script no puede acceder a los informes de conexión.</li> <li>– <b>Ver entradas de conexión:</b> el script puede mostrar las entradas de conexión del perfil de empresa.</li> <li>– <b>Ver y editar entradas de conexión:</b> el script puede mostrar y editar las entradas de conexión del perfil de empresa.</li> <li>– <b>Ver, editar y eliminar entradas de conexión:</b> el script puede mostrar, editar y eliminar las entradas de conexión del perfil de empresa.</li> </ul>
<b>Token</b> (disponible solo en las propiedades del token)	<p>El token es una cadena de caracteres única con la que el script solicita acceso a su cuenta a través de la API. Facilite el token solo a personas o scripts en los que confíe.</p>

Con un token de script y la API de TeamViewer, puede programar un script. Para más información, visite la web de Integraciones [integrate.teamviewer.com](https://integrate.teamviewer.com).





## 5.3 Unirse a un perfil de empresa

Toda cuenta de TeamViewer puede unirse a cualquier empresa.

**Precaución:** Si se une a una empresa con su cuenta de TeamViewer, perderá el control de su cuenta. No se una a ninguna empresa que no conozca o en la que no confíe plenamente. Esta operación no se puede deshacer.

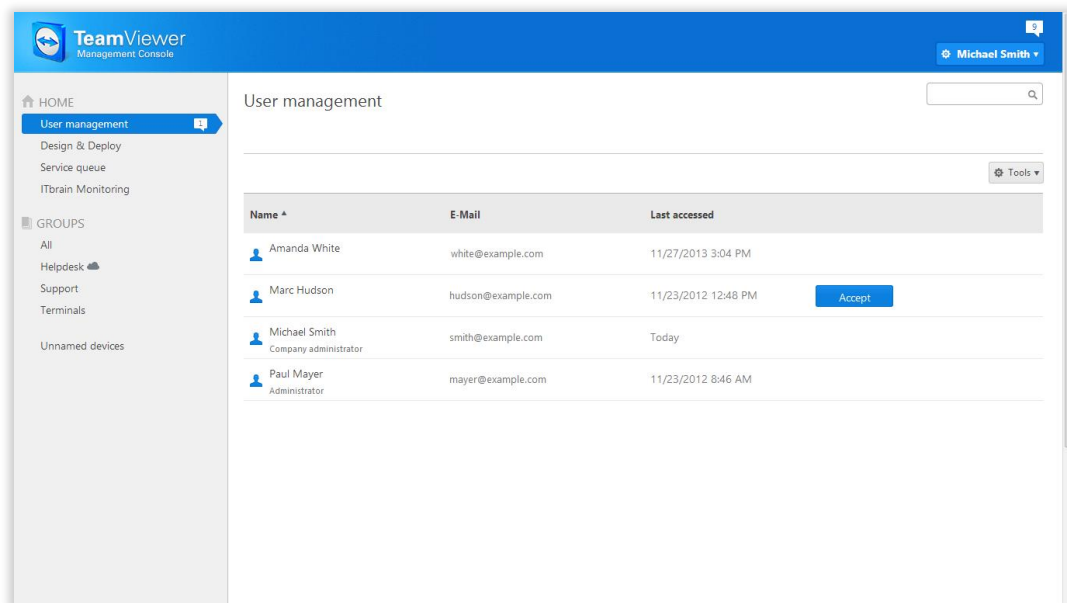
Para unirse a una empresa con una cuenta de TeamViewer, haga clic en la entrada **Administración de usuarios** de la barra de menús. A continuación, haga clic en el link **Unirse ahora a una empresa ya existente** del área de contenido e introduzca el correo electrónico de un administrador de la empresa. Finalmente, confirme el proceso haciendo clic en el botón **Unirse a la empresa**.

Unirse a una empresa.

### Confirmar usuarios como administrador de la empresa

Cuando un usuario se ha unido a una empresa, el administrador del perfil de empresa recibe un correo electrónico y el usuario aparece en la vista de administración de usuarios del administrador (*ver el capítulo 6, página 28*).

El administrador debe confirmar el usuario. Como administrador del perfil de empresa, haga clic en el botón **Aceptar** de la administración de usuarios para confirmar el usuario.



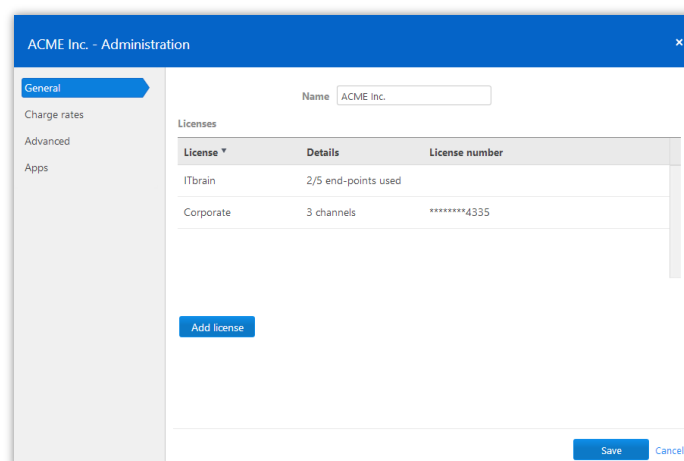
Confirmar usuarios nuevos.

## 5.4 Licencias

Dentro de un perfil de empresa es posible utilizar varias licencias de TeamViewer y asignarlas a usuarios concretos. Para vincular licencias de TeamViewer con perfiles de empresa, existen dos posibilidades básicas.

- Los administradores del perfil de empresa agregan nuevas licencias a la empresa.
- Los usuarios que han vinculado una licencia de TeamViewer con su cuenta de TeamViewer aportan automáticamente dicha licencia en el momento de unirse a una empresa.

Si la cuenta de TeamViewer de la persona que está creando un perfil de empresa tiene una licencia vinculada, dicha licencia se asigna automáticamente a la empresa. De este modo, la licencia estará disponible para todos los usuarios de la empresa.



Administrar las licencias de un perfil de empresa.



**Nota:** Si la cuenta que crea un perfil de empresa no tiene ninguna licencia de TeamViewer vinculada, el uso del perfil de empresa en la TeamViewer Management Console queda limitado a un periodo de evaluación de 15 días.

Si un usuario se une a una empresa después de haber vinculado una licencia de TeamViewer con su cuenta de TeamViewer, dicha licencia se asignará automáticamente a la empresa. Esto sucede también cuando un usuario que ya es miembro de una empresa vincula una licencia con su cuenta de TeamViewer.

Como administrador de una empresa, usted puede gestionar las licencias de todos los usuarios de su **perfil de empresa**. Puede asignar las licencias adicionales que necesite a usuarios de su empresa a través de la **Administración de usuarios** ([ver el capítulo 6, página 28](#)).

A screenshot of the TeamViewer Management Console user profile page for Amanda White. The page has a blue header with the user's name and a close button. On the left, there is a sidebar with 'General', 'Permissions', and 'Shares' tabs. The main content area shows the following fields: Name (Amanda White), E-Mail (white@example.com), Status (Active), License (Corporate (3) - \*4335), Custom QuickSupport (Corporate (3) - \*4335), and Custom QuickJoin (Automatic). There are two checked checkboxes: 'Log sessions for connection reporting' and 'Show comment window after each session'. At the bottom left, there is a 'Reset password' link, and at the bottom right, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Asignar licencias a usuarios de empresa.

**Nota:** Si se ha unido a un perfil de empresa, el administrador podrá ver su licencia, y, si lo estima conveniente, asignarla a otros usuarios de la empresa. Esto significa que todo usuario que posee una licencia de TeamViewer pierde el derecho a usarla en exclusividad al unirse a una empresa. Una vez que el usuario se ha unido, los administradores del perfil de empresa tendrán control sobre sus licencias.



# 6 Administración de usuarios

**Nota:** Las funciones descritas en los apartados siguientes requieren una cuenta de TeamViewer con permisos de administrador. Recibirá estos permisos al crear una empresa ([ver el apartado 5.1, página 20](#)) o si un administrador del perfil de empresa le concede los permisos necesarios para este fin ([ver el apartado 6.3, página 30](#)).

Las cuentas de TeamViewer que se han unido a su perfil de empresa pueden administrarse de modo centralizado en la **Administración de usuarios**. Esta tarea pueden realizarla uno o varios usuarios administradores.

En la administración de usuarios están disponibles las siguientes funciones:

- Agregar usuario
- Editar usuario
- Desactivar usuario
- Asignar permisos específicos para usuarios
- Administrar conexiones específicas de usuario
- Compartir grupos

**Ejemplo:** usted es el administrador de un perfil de empresa. Para no tener que editar y administrar usted mismo los 200 usuarios de su perfil de empresa, puede ajustar los permisos de algunos usuarios concretos a fin de que ellos también puedan administrar usuarios, así el como propio perfil de la empresa.

## 6.1 Crear usuario

Si no todos los empleados de su empresa disponen de una cuenta de TeamViewer, o están ingresando en la empresa empleados nuevos, puede crear y configurar nuevas cuentas de TeamViewer dentro de su perfil de empresa.

Para crear usuarios nuevos para su empresa, pase a la **Administración de usuarios** y haga clic en **Herramientas | Agregar usuario**. Para los usuarios nuevos pueden definirse las propiedades descritas en el [apartado 6.2, página 29](#).




Agregar un usuario.

Tras ello, envíe a sus empleados los datos de inicio de sesión definidos por usted.

Si todos los empleados de su empresa ya disponen de una cuenta de TeamViewer, puede pedirles que se unan al perfil de la empresa con su cuenta desde la TeamViewer Management Console. Para más información, lea el [apartado 5.3, página 25](#) o haga clic en **Herramientas | Agregar una cuenta existente** en la Administración de usuarios, y siga las instrucciones del cuadro de diálogo.

## 6.2 Editar usuario

A continuación podrá editar las propiedades de un usuario de su empresa.

Para ello, pase a **Administración de usuarios** y haga clic en el icono , y a continuación en **Editar usuario** en la columna de propiedades de un usuario.

Pueden definirse para cada usuario las siguientes propiedades:

### General

Propiedades	Descripción
<b>Nombre</b>	Nombre de usuario de la cuenta de TeamViewer.
<b>E-Mail</b>	Dirección de correo electrónico de la cuenta de TeamViewer.
<b>Contraseña</b>	Contraseña para la cuenta de TeamViewer.
<b>Estado</b>	Seleccione si el usuario estará <b>activo</b> o <b>inactivo</b> . Si selecciona inactivo, el usuario estará desactivado y no se podrá usar la cuenta. Esto es necesario, p. ej., si un usuario abandona la empresa o se desea bloquear el uso de una cuenta por alguna otra razón.
<b>Licencia</b>	Seleccione la licencia que se asignará al usuario.



Propiedades	Descripción
<b>QuickSupport personalizado</b>	<p>Seleccione el módulo QuickSupport personalizado que el usuario utilizará.</p> <p>Si un cliente se conecta a una sesión con caso de servicio que está asignada al usuario, se ejecutará en el ordenador del cliente el módulo seleccionado.</p>
<b>QuickJoin personalizado</b>	<p>Seleccione el módulo QuickJoin personalizado que el usuario utilizará.</p> <p>Si el cliente se conecta a una reunión del usuario, se ejecutará en el ordenador del usuario el módulo seleccionado.</p>
<b>Registrar sesiones para realizar informes de conexión</b>	<p>Si esta opción está habilitada, las conexiones salientes se registrarán y se mostrarán en el informe de conexión.</p>
<b>Mostrar ventana de comentarios tras cada sesión</b>	<p>Si esta opción está habilitada, el usuario podrá escribir un comentario acerca de esta conexión tras el final de cualquier conexión.</p>

## Permisos

Se pueden asignar a los usuarios distintos permisos. En función de los permisos, los usuarios disponen de diferentes opciones para administrar otros usuarios y conexiones.

Para obtener más información, consulte el [apartado 6.3, página 30](#).

## Compartidos

Los grupos de su lista de ordenadores & contactos pueden compartirse con otros usuarios, [ver el apartado 3.3, página 12](#).

Para ello, seleccione el grupo que desee compartir con un usuario en la lista desplegable **Agregar grupo...** y a continuación haga clic en el botón **Agregar**.

## 6.3 Permisos del usuario

Los usuarios de un perfil de empresa pueden tener asignados distintos permisos.

Además de los permisos normales de todo usuario, una cuenta de TeamViewer que se ha unido a una empresa puede recibir permisos adicionales como los de **administrador de la conexión**, **administrador** o **administrador de la empresa**.

### Permisos

En las propiedades de un usuario pueden asignarse los siguientes permisos:

Permisos	Descripción
<b>Administrar la configuración de los administradores y de la empresa</b>	<p>Si esta opción está habilitada, el usuario puede administrar otros usuarios, administradores y el perfil de la empresa. Esto incluye también agregar administradores o editar un perfil de empresa.</p>



Permisos	Descripción
<b>Administrar usuarios</b>	Si esta opción está habilitada, el usuario se convierte en administrador y podrá administrar otros usuarios. Esto incluye también la posibilidad de crear o editar usuarios.
<b>Permitir compartir grupos</b>	Si esta opción está habilitada, el usuario podrá compartir grupos de su lista de ordenadores & contactos con sus contactos.
<b>Permitir la modificación completa del perfil</b>	Si esta opción está habilitada, el propio usuario podrá modificar todas sus propiedades en las opciones de TeamViewer del apartado <b>Ordenadores &amp; contactos</b> .
<b>Informes de conexión</b>	<p>Seleccione si el usuario podrá ver conexiones en el informe de conexión, y, en caso afirmativo, cuáles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>No ver ninguna:</b> el usuario no podrá ver ninguna conexión.</li> <li>– <b>Ver todas las conexiones:</b> el usuario podrá ver las conexiones de todos los usuarios de la empresa.</li> <li>– <b>Ver las conexiones propias:</b> el usuario podrá ver únicamente sus propias conexiones.</li> <li>– <b>Ver las conexiones propias y compartidas:</b> el usuario podrá ver sus propias conexiones y las de todos los usuarios de los grupos compartidos.</li> </ul>
<b>Modificar conexiones registradas</b>	Si esta opción está habilitada, el usuario podrá editar conexiones en el informe de conexión ( <i>ver el apartado 7.3, página 34</i> ).
<b>Eliminar conexiones registradas</b>	Si esta opción está habilitada, el usuario podrá eliminar conexiones en el informe de conexión ( <i>ver el apartado 7.3, página 34</i> ).
<b>Monitoring</b>	<p>Seleccione si el usuario podrá usar las funciones de supervisión de ITbrain™ y, en caso afirmativo, de qué modo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Administrar y asignar políticas:</b> el usuario podrá crear y editar políticas de supervisión y asignar ordenadores o grupos.</li> <li>– <b>Asignar políticas:</b> el usuario podrá asignar políticas de supervisión a ordenadores o grupos.</li> <li>– <b>Ver y confirmar todas las alertas:</b> el usuario podrá ver y confirmar alertas de supervisión.</li> <li>– <b>Ver y confirmar alertas propias:</b> el usuario solo podrá ver y confirmar alertas de ordenadores asignados a él.</li> <li>– <b>Ninguna:</b> el usuario no podrá usar las funciones de supervisión de ITbrain™.</li> </ul>
<b>Seguimiento de activos</b>	<p>Seleccione si el usuario podrá usar las funciones de seguimiento de activos de ITbrain™ y, en caso afirmativo, de qué modo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Ver todos los activos:</b> el usuario podrá ver todos los ordenadores seguidos.</li> <li>– <b>Ver activos propios:</b> el usuario podrá ver sus propios ordenadores seguidos.</li> <li>– <b>No ver ninguno:</b> el usuario no podrá ver ningún ordenador seguido.</li> </ul>



Permisos	Descripción
<b>Personalización</b>	<p>Seleccione si el usuario podrá usar módulos personalizados y, en caso afirmativo, de qué modo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– <b>Administrar todas las personalizaciones:</b> el usuario podrá crear módulos personalizados en <b>Diseñar y distribuir</b> y administrar todos los módulos.</li><li>– <b>Administrar personalizaciones propias:</b> el usuario podrá crear módulos personalizados en <b>Diseñar y distribuir</b> y administrar sus propios módulos.</li><li>– <b>Ninguna:</b> el usuario no podrá crear ni ver ningún módulo personalizado.</li></ul>

Los permisos dan lugar a las siguientes denominaciones:

- **Usuario** es toda persona que se ha unido a un perfil de empresa con su cuenta de TeamViewer.
- **Administrador es todo miembro de una empresa autorizado para administrar usuarios.**
- **Administrador de la empresa** es todo miembro de una empresa autorizado para **administrar la configuración de los administradores y de la empresa.**





# 7 Informe de conexión

Con la TeamViewer Management Console es posible registrar y administrar todas las conexiones salientes de TeamViewer (excepto las de reuniones) de los usuarios de un perfil de empresa. Pueden registrarse automáticamente todas las conexiones, tanto si se efectúan desde Windows como desde Mac, desde navegador o desde un teléfono inteligente.

El informe de conexión también puede usarse como base para la facturación o para redactar comentarios acerca de conexiones TeamViewer.

User	Computer	ID	Start	Duration	Fee	Bill	Notes
John Smith	Mailserver	123123123	28.11.2013 09:16	3m	7.50		
<input checked="" type="checkbox"/>	John Smith	Mailserver	123123123	28.11.2013 08:56	1m	2.50	
Mark Hudson	Webserver	987654321	28.11.2013 08:39	10m	25.00		
John Smith	Mailserver	123123123	28.11.2013 08:34	1m	2.50		
John Smith	Mailserver	123123123	28.11.2013 08:25	2m	5.00		
Mark Hudson	Webserver	987654321	25.11.2013 08:00	10m	25.00		
Paul Goodman	Laptop John	123456789	20.11.2013 12:07	1m	2.50		
John Doe	Server New York	081508150	20.11.2013 12:06	1m	2.50		
				<b>29m</b>	<b>72,50</b>		

El informe de conexión.

## 7.1 Registrar conexiones

En la TeamViewer Management Console pueden registrarse todas las conexiones salientes de los usuarios de un perfil de empresa. Esto le hará más fácil, por ejemplo, la tarea de emitir facturas para cobrar el tiempo de asistencia a los clientes, y le ofrece un detallado resumen de las conexiones anteriores.

Las conexiones se registran solo si esta función está habilitada en la cuenta de TeamViewer de los usuarios (está habilitada de manera predeterminada) y si estos han iniciado sesión en TeamViewer desde su cuenta.

## 7.2 Mostrar conexiones

Los datos de conexión se muestran en la pestaña **Informe de conexión**, ordenados por grupos.



Para acceder a ellos, seleccione el grupo deseado en la barra de menús.



Para cada conexión puede visualizarse la siguiente información:

- **Usuario:** nombre del usuario que ha iniciado la conexión.
- **Ordenador:** nombre de ordenador del ordenador remoto.
- **ID:** ID de TeamViewer del ordenador remoto.
- **Iniciar:** hora de inicio de la conexión.
- **Duración:** duración de la conexión en minutos.
- **Tarifa:** costes generados por la conexión en función de las tarifas definidas.
- **Factura:** indica si la conexión se facturará o no.
- **Notas:** comentarios agregados a la sesión.

Es posible limitar aún más las conexiones que se muestran dentro de la vista. Para ello, los campos situados encima de la tabla permiten filtrar las conexiones por **Usuario**, **Dispositivo** y **Rango de fechas**. También pueden ordenarse las conexiones por columnas haciendo clic en el encabezado de la tabla.

## 7.3 Administrar conexiones

La TeamViewer Management Console ofrece una gran variedad de funciones para administrar las conexiones registradas.

Estas funciones pueden activarse a través de los menús  y  en el informe de conexión.


### Ver

Función	Descripción
<b>Imprimir lista</b>	Crea un documento *.html con todas las conexiones mostradas.
<b>Exportar a archivo .csv</b>	Crea un archivo *.csv con todas las conexiones mostradas. Descargue este archivo a su ordenador para abrir las conexiones, p. ej. en Microsoft Excel.
<b>Agrupar según</b>	Puede agrupar las conexiones por usuario u ordenador. En las conexiones agrupadas se muestra la duración total y la factura.
<b>Columnas</b>	Seleccione las columnas que desea ver en el informe de conexión.


### Herramientas

Función	Descripción
<b>Marcar todo para que sea facturado</b>	Todas las conexiones mostradas se incluyen en el cálculo de los costes de conexión.
<b>Marcar todo para que no sea facturado</b>	Todas las conexiones mostradas se excluyen del cálculo de los costes de conexión.



Función	Descripción
<b>Marcar todo como facturado</b>	Todas las conexiones mostradas se muestran como ya facturadas.
<b>Marcar lo seleccionado como factura</b>	Todas las conexiones seleccionadas se incluyen en el cálculo de los costes de conexión.
<b>Marcar lo seleccionado para que no sea facturado</b>	Todas las conexiones seleccionadas se excluyen del cálculo de los costes de conexión.
<b>Marcar lo seleccionado como facturado</b>	Todas las conexiones seleccionadas se muestran como ya facturadas.
<b>Unificar conexiones</b>	Todas las conexiones seleccionadas se unifican. Puede seleccionar si desea incluir o excluir las pausas. El icono  aparece al principio de la línea.
<b>Separar conexiones seleccionadas</b>	Todas las conexiones unificadas seleccionadas vuelven a separarse y a mostrarse como conexiones independientes.
<b>Importar desde TeamViewer Manager</b>	Se importan todos los datos de conexión del TeamViewer Manager ( <i>ver el capítulo 8, página 39</i> ).

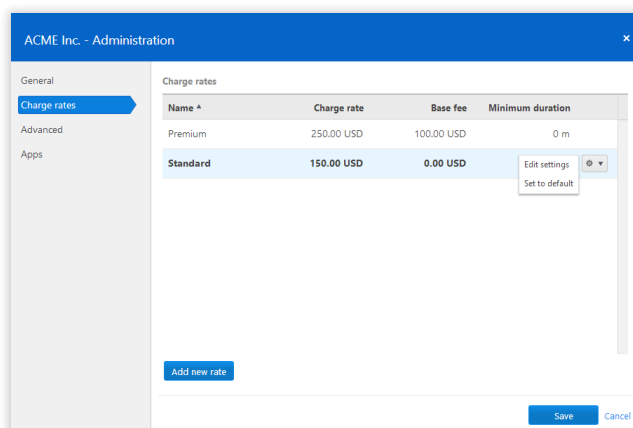
**Nota:** Para seleccionar varias conexiones, mantenga pulsada la tecla CTRL y haga clic en las conexiones deseadas.

Para editar conexiones individuales directamente o para activar algunas de las funciones descritas anteriormente, haga clic en el icono  al final de la línea mientras mueve el ratón por encima de una conexión.

## 7.4 Facturar costes de conexión

En su perfil de empresa puede realizar cálculos de costes de conexión para las conexiones salientes de todos los usuarios del perfil de empresa.

Los costes de una conexión se calculan en función de una tarifa. En un perfil de empresa pueden guardarse tantas tarifas distintas como se desee.



Vista general de las tarifas del perfil de empresa.

## Crear tarifas

Las tarifas son almacenadas en la administración de la empresa por un administrador del perfil de empresa.

Para una tarifa pueden definirse los siguientes valores:

- **Nombre:** nombre de la tarifa.
- **Tarifa:** costes calculados por hora.
- **Moneda:** moneda de la tarifa.
- **Tarifa base:** costes fijos únicos por conexión (sea cual sea la tarifa).
- **Duración mínima:** duración de una conexión (en minutos) en la que se factura la tarifa base. Una vez transcurrido este tiempo, se usará para todos los cálculos la tarifa definida.

Agregar una nueva tarifa.

## Usar tarifas

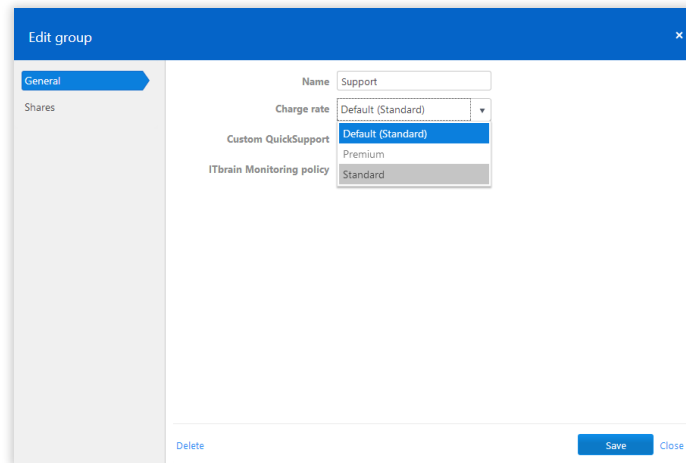
La facturación de conexiones TeamViewer se realiza por grupos. Con este fin, las tarifas creadas pueden asignarse a los grupos de la lista de ordenadores & contactos.

Esto permite, p. ej., asignar distintos costes de conexión a distintos clientes.

Para asignar una tarifa a un grupo, seleccione un grupo en la barra de menú y haga clic en el icono



situado delante del nombre del grupo. Puede seleccionar una tarifa de la lista desplegable **Tarifa**.



Asignar una tarifa.

## 7.5 Comentarios

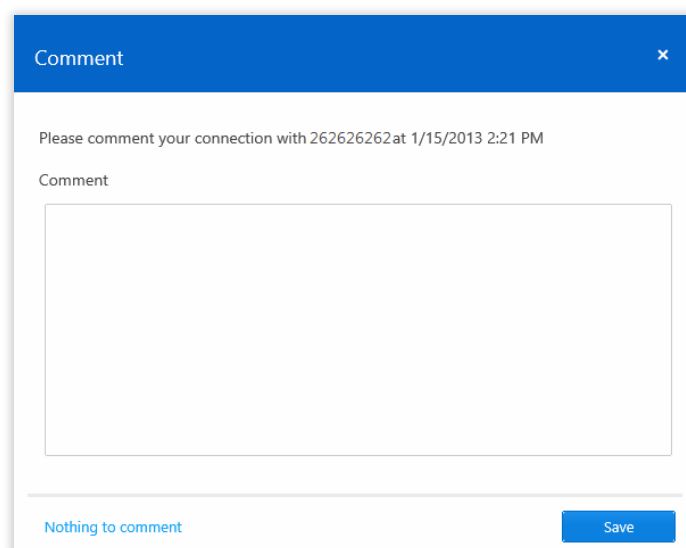
Como administrador de un perfil de empresa, puede definir si los usuarios podrán escribir un comentario acerca de la conexión después de finalizar una conexión de TeamViewer.

Para esto es necesario que las opciones **Registrar sesiones para realizar informes de conexión** y **Mostrar ventana de comentarios tras cada sesión** estén activadas en las propiedades de la correspondiente cuenta de TeamViewer ([ver el apartado 6.2, página 29](#)).

**Nota:** Para que se registren las conexiones de los usuarios, estos deberán haber iniciado sesión en TeamViewer desde su cuenta de TeamViewer.

### Crear un comentario

Si se cumplen las condiciones anteriores, al finalizar una conexión TeamViewer se abrirá una nueva ventana. En esta ventana, el usuario podrá agregar un comentario acerca de la sesión.




Redactar un comentario acerca de una sesión finalizada.



## Editar comentarios

Los comentarios acerca de conexiones TeamViewer pueden editarse posteriormente si se dispone del permiso correspondiente.

Para ello, mueva el ratón por encima de la conexión deseada en el informe de conexión, haga clic en el icono , y a continuación en **Editar comentario**.



## 8 Supervisión con ITbrain™

Con ITbrain™ puede supervisar el estado de conexión, el estado del disco y el uso de CPU y memoria de su dispositivo, entre otras muchas cosas. Configure notificaciones por correo electrónico para todas estas comprobaciones a fin de recibir alertas tempranas en caso necesario. Con la función integrada de seguimiento de activos, podrá también crear muy fácilmente informes acerca de todos sus activos informáticos.

**Nota:** Para cada ordenador que desee supervisar, debe adquirir un punto final de ITbrain™. La licencia de ITbrain™ está vinculada con una cuenta de TeamViewer y puede usarse independientemente de ella.

Active ITbrain™ desde la barra de menús con el botón **ITbrain Monitoring**.

Los ordenadores que se supervisan con ITbrain™ deben cumplir las siguientes condiciones:

- El ordenador debe estar asignado a su cuenta de TeamViewer.
- ITbrain™ debe estar activado en el ordenador.

Desde las pestañas del área de contenido puede activar todas las funciones de ITbrain™.

- Haga clic en la pestaña **Informe de alertas** para ver los mensajes de alerta referentes a los ordenadores supervisados. Aquí puede ver también el estado de cada una de las alertas. Las alertas también se muestran en el menú contextual de cada ordenador (haciendo clic en el nombre de equipo).
- Haga clic en la pestaña **Seguimiento de activos** para ver información (de software, hardware, etc.) acerca de los ordenadores supervisados.
- Haga clic en la pestaña **Políticas** para definir los factores (comprobaciones) que se comprobarán y supervisarán. Asigne estas comprobaciones a los ordenadores supervisados o defina políticas para grupos completos.

También puede activar algunas de las funciones mencionadas usando los grupos de la lista de ordenadores & contactos.

Para más información acerca de ITbrain™ y la manera de configurarlo, ver el *manual de TeamViewer: ITbrain™*.



# 9 Personalizar y distribuir

En la Management Console tendrá la oportunidad de personalizar algunos módulos de TeamViewer de acuerdo con sus preferencias. Esta opción está disponible para los módulos **QuickSupport**, **QuickJoin** y **Host**.

Los módulos personalizados se distinguen por las siguientes características:

- Están vinculados a su cuenta de TeamViewer
- Se almacenan en la Management Console
- Pueden personalizarse en cualquier momento
- Están siempre disponibles a través de un link (con las últimas actualizaciones)
- Están siempre disponibles en la última versión de TeamViewer
- Pueden crearse tantos como se deseen
- Pueden activarse por medio de links personalizados
- Pueden personalizarse individualmente para clientes y para su empresa

Además de usar los módulos estándar, puede crear uno o más módulos personalizados. De este modo tendrá a su disposición funciones adicionales (p. ej. la adaptación del diseño con el logotipo de su empresa y colores individuales, la integración automática de su asociado en Ordenadores & contactos o la participación automática en una reunión determinada).

Para crear módulos personalizados, haga clic en **Diseñar y distribuir** en la barra de menús.

## 9.1 Crear un módulo QuickSupport personalizado

Para crear un módulo QuickSupport personalizado, haga clic en el botón **Agregar QuickSupport**.

**Nota:** Todos los datos transferidos a través de este sitio web están cifrados para su seguridad (protocolo SSL).

**Importante:** Para utilizar sin restricciones el módulo TeamViewer QuickSupport personalizado necesita una licencia de TeamViewer. De lo contrario, la conexión caducará automáticamente transcurridos cinco minutos.

### 9.1.1 Preferencias individuales de QuickSupport

Se pueden configurar los siguientes ajustes:





## General

Configuración	Descripción
<b>Name</b>	Permite identificar los módulos en la vista general de sus módulos personalizados.
<b>Idioma</b>	Establece el idioma para las entradas recomendadas en los dos campos siguientes, además del idioma del software.
<b>Título</b>	Permite editar el título de la ventana.
<b>Texto</b>	Permite editar el texto de bienvenida en la pantalla principal.
<b>Logo</b>	Puede seleccionar su propio logo, que se mostrará en la parte superior de la ventana principal.
<b>Color del texto</b>	Le permite editar el color del texto. Haga clic en el campo de la izquierda para mostrar un cuadro de colores y seleccionar un color.
<b>Color del fondo</b>	Le permite editar el color del fondo. Haga clic en el campo de la izquierda para mostrar un cuadro de colores y seleccionar un color.
<b>Link permanente</b>	Permite activar el módulo. Proporcione este link a sus clientes. También puede definir el link usted mismo. Para ello, haga clic en el botón <b>Editar</b> (disponible solo una vez creado el módulo).

## Acceso

Configuración	Descripción
<b>Usar contraseña aleatoria</b>	Si el botón de opción está seleccionado, cada vez que inicie el módulo QuickSupport se generará una nueva contraseña aleatoria temporal para establecer la conexión.
<b>Usar una contraseña predefinida</b>	Como alternativa a una contraseña aleatoria, puede asignar una contraseña personal al módulo QuickSupport. No obstante, esto excluye las funciones situadas debajo de la opción <b>Usar contraseña aleatoria</b> .
<b>Seguridad de la contraseña</b>	Le permite seleccionar la complejidad de la contraseña temporal.
<b>Agregar usuarios automáticamente a su lista de espera de servicio</b>	Si la opción está marcada, todos los usuarios de este módulo QuickSupport aparecerán automáticamente en su lista de espera de servicio en cuanto se inicie el módulo QuickSupport. Se crea un caso de servicio individual para cada instancia.
<b>Permitir al usuario introducir una descripción</b>	Si la casilla está activada, los usuarios del QuickSupport personalizado podrán introducir una descripción del problema para su caso de servicio antes de iniciar una sesión.
<b>Grupo</b>	Seleccione el grupo al que se agregarán los casos de servicio creados por el módulo QuickSupport.



## Avanzado

Configuración	Descripción
<b>Mostrar el aviso de declinación de responsabilidades en el inicio</b>	Aquí puede introducir un aviso de declinación de responsabilidades opcional que se mostrará antes del inicio de TeamViewer QuickSupport. Sus usuarios deberán aceptarlo para poder ejecutar TeamViewer QuickSupport.
<b>Usar la integración de sistemas heredados</b>	Si la casilla está activada, podrá especificar si los usuarios podrán enviarles mensajes de chat antes de iniciarse la sesión.

## 9.2 Crear un módulo QuickJoin personalizado

Para crear un módulo QuickJoin personalizado, haga clic en el botón **Agregar QuickJoin**.

**Nota:** Todos los datos transferidos a través de este sitio web están cifrados para su seguridad (protocolo SSL).

**Importante:** Para utilizar sin restricciones el módulo TeamViewer QuickJoin personalizado necesita una licencia de TeamViewer. De lo contrario, la conexión caducará automáticamente transcurridos cinco minutos.

### 9.2.1 Preferencias individuales de QuickJoin

Tal y como se describió en el apartado anterior, puede crear módulos individuales de QuickJoin. Se pueden configurar los siguientes ajustes:

#### General

Configuración	Descripción
<b>Name</b>	Permite identificar los módulos en la vista general de sus módulos personalizados.
<b>Idioma</b>	Establece el idioma para las entradas recomendadas en los dos campos siguientes, además del idioma del software.
<b>Título</b>	Permite editar el título de la ventana.
<b>Logo</b>	Puede seleccionar su propio logo, que se mostrará en la parte superior de la ventana principal.
<b>Texto</b>	Permite editar el texto de bienvenida en la pantalla principal.
<b>Color del texto</b>	Le permite editar el color del texto. Haga clic en el campo de la izquierda para ver un cuadro de colores y seleccione un color.
<b>Color del fondo</b>	Le permite editar el color del fondo. Haga clic en el campo de la izquierda para ver un cuadro de colores y seleccione un color.



Configuración	Descripción
---------------	-------------

<b>Link permanente</b>	Permite activar el módulo. Proporcione este link a sus clientes. También puede definir el link usted mismo. Para ello, haga clic en el botón <b>Editar</b> (disponible solo una vez creado el módulo).
------------------------	--

## Acceso

Configuración	Descripción
---------------	-------------

<b>ID de la reunión</b>	Introduzca en el campo de texto la ID de la reunión de una reunión programada. Al iniciar el módulo, el usuario se conectará automáticamente a esta reunión.
-------------------------	--

<b>Contraseña</b>	Si se ha definido una contraseña para la ID de la reunión proporcionada, deberá introducirla en el campo de texto.
-------------------	--

## 9.3 Crear un módulo Host personalizado

Para crear un módulo Host personalizado, haga clic en el botón **Agregar Host**.

**Nota:** Todos los datos transferidos a través de este sitio web están cifrados para su seguridad (protocolo SSL).

**Importante:** Para utilizar sin restricciones el módulo TeamViewer Host personalizado necesita una licencia de TeamViewer. De lo contrario, la conexión caducará automáticamente transcurridos cinco minutos.

### 9.3.1 Configuración personalizada de TeamViewer Host

Tal y como se describió en el apartado anterior, puede crear módulos individuales de TeamViewer Host.

Se pueden configurar los siguientes ajustes:

#### General

Configuración	Descripción
---------------	-------------

<b>Name</b>	Permite identificar los módulos en la vista general de sus módulos personalizados.
-------------	--

<b>Idioma</b>	Establece el idioma para las entradas recomendadas en los dos campos siguientes, además del idioma del software.
---------------	--

<b>Título</b>	Permite editar el título de la ventana.
---------------	---

<b>Texto</b>	Permite editar el texto de bienvenida en la pantalla principal.
--------------	---



---

<b>Logo</b>	Puede seleccionar su propio logo, que se mostrará en la parte superior de la ventana principal.
<b>Color del texto</b>	Le permite editar el color del texto. Haga clic en el campo de la izquierda para ver un cuadro de colores y seleccione un color.
<b>Color del fondo</b>	Le permite editar el color del fondo. Haga clic en el campo de la izquierda para ver un cuadro de colores y seleccione un color.
<b>Link permanente</b>	Permite activar el módulo. Proporcione este link a sus clientes. También puede definir el link usted mismo. Para ello, haga clic en el botón <b>Editar</b> (disponible solo una vez creado el módulo).

---

## Acceso

### Configuración

---

<b>Agregar automáticamente usuarios a sus ordenadores &amp; contactos</b>	Si la opción está marcada, todos los ordenadores en los que se instale el módulo TeamViewer Host se añadirán automáticamente a sus ordenadores & contactos. Para utilizar esta función, introduzca los datos de acceso de su cuenta de TeamViewer en los campos correspondientes. Seleccione un nombre de grupo para estos ordenadores en sus ordenadores & contactos.
---	--



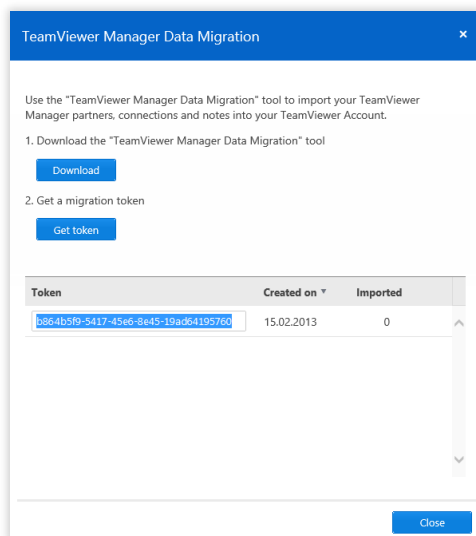
# 10 Datos de TeamViewer Manager

Si ya utiliza TeamViewer Manager, puede importar a la TeamViewer Management Console los datos registrados e introducidos en el TeamViewer Manager.

Toda la información almacenada en TeamViewer Manager, como ordenadores, costes o comentarios, se adoptará automáticamente.


Para importar datos de TeamViewer Manager a la TeamViewer Management Console se requiere la herramienta de migración de datos de TeamViewer Manager. Se utiliza para importar la base de datos de TeamViewer Manager a la TeamViewer Management Console. Pueden importarse tantas bases de datos como se desee.

Para importar datos de TeamViewer Manager a la TeamViewer Management Console, seleccione cualquier grupo y haga clic en **Herramientas | Importar desde TeamViewer Manager** en el área de contenido. A continuación siga las instrucciones del cuadro de diálogo de importación.



Importar datos de TeamViewer Manager.

En el cuadro de diálogo de importación también es posible eliminar datos importados.

Para ello, haga clic en el icono  situado junto a un token de migración y haga clic en **Eliminar (incluye conexiones importadas)**.