

# Uso de la herramienta de control remoto

## Generalidades para utilizar la herramienta de Control Remoto:

Las siguientes ediciones sobre roles y consultas deben ser realizadas por un usuario con privilegios administrativos:



- El rol al que pertenece el asesor debe estar asignado en uno o más grupos para toma de control remoto con o sin permiso.  
Un *grupo de control remoto* permite agrupar estaciones de forma que se restrinja o habilite la toma de control remoto a las estaciones que pertenezcan a dicho grupo. El grupo puede crearse teniendo en cuenta las características de las estaciones. Ejemplo: Ubicación, área a la que pertenece, etc.
- El rol debe tener activas las herramientas para toma de control remoto. Adicionalmente en el rol debe estar habilitada al menos una consulta con las estaciones del grupo de control remoto al que se encuentra asignado el asesor.
- La consulta debe incluir obligatoriamente el IDCPU<sup>1)</sup> de la estación.

1. Ingresar al portal IthelpCenter. En el menú principal lateral ubicar la consulta de estaciones para toma de control remoto.
2. En el panel de herramientas seleccionar la pestaña *Ayuda Remota*

The screenshot shows the IT Help Center interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Inicio, Administrador de casos, Configuración del pro..., Herramientas, CMDB, Project Manager, Forum, Consultas GEO, Information Manager, and Operaciones. The main area displays a table with columns: IDCPU, NOMBRE\_EST..., DESCRIPCION, NOMBRE\_US..., SERVIDOR, REGISTRADO..., ORGANIZACI..., and HOST... The table contains 7 rows of data, with the row for 'GIGAB... WATERS' selected. Below the table are two sections: 'Herramientas Conexión' and 'Herramientas Control Remoto'. The 'Herramientas Conexión' section includes 'Conexión a Internet' and 'Conectar por host'. The 'Herramientas Control Remoto' section includes 'Tomar control' and 'No pedir permiso'.

3. Seleccionar una o más estaciones en la rejilla y las opciones de toma de control:

Activar el tipo de conexión (Internet o host name)

Activar **No pida permiso** (si está habilitada en el rol)

Dar clic en la herramienta **Tomar Control**. Se abrirá la siguiente ventana:

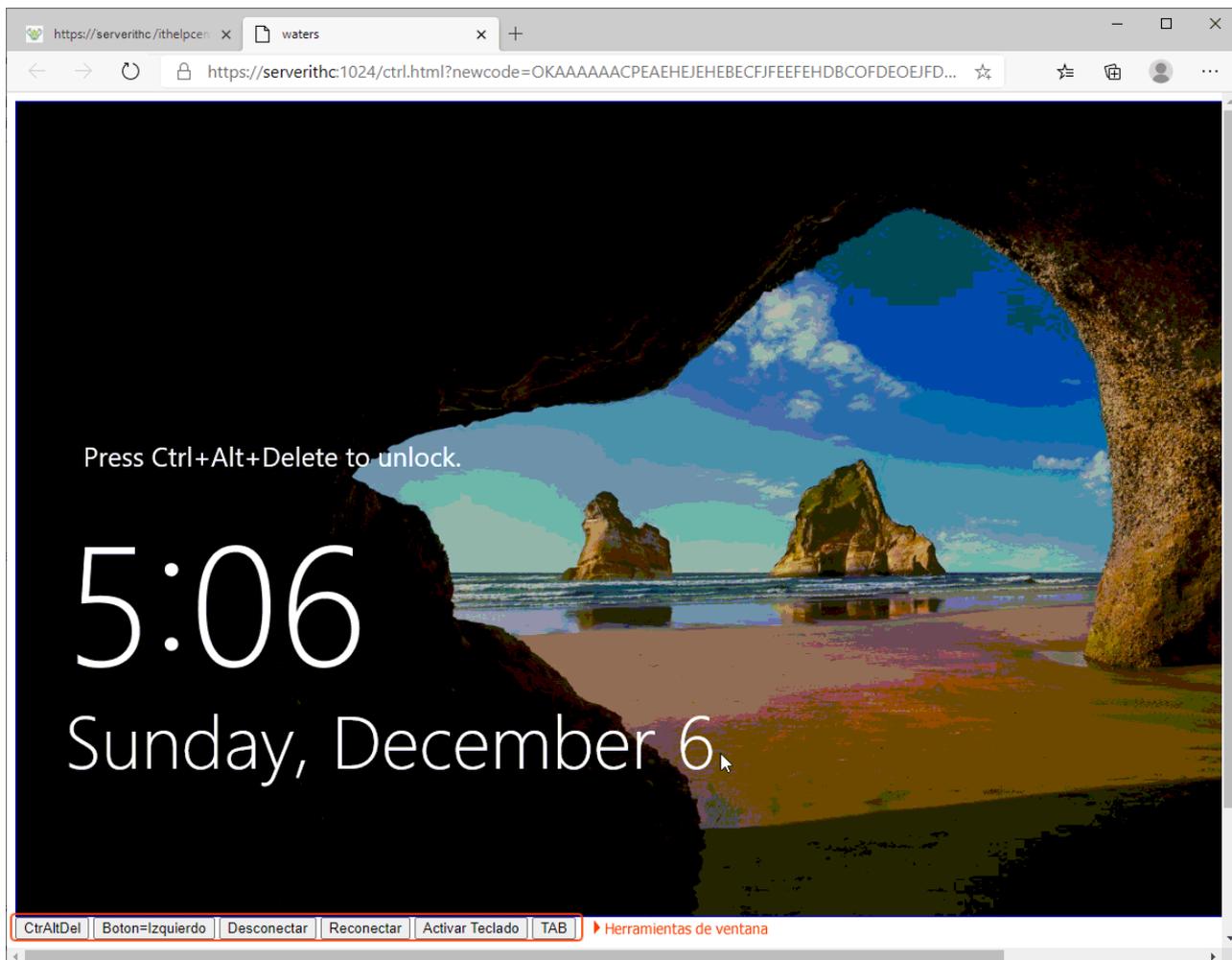
The screenshot shows a dialog box titled 'Seleccionar salida' with a close button (X) in the top right corner. The dialog has two main sections. The first section is 'Ejecutar' with two radio buttons: 'En el navegador' (selected and circled in red) and 'En Win 32'. The second section is 'Seleccionar salida' with two icons: 'IT Help Center' (circled in red) and 'Remote Help'.

4. Si es exitosa la conexión, en el navegador se abrirá el acceso remoto por cada estación:





Habilitar previamente las ventanas emergentes del sitio para evitar el bloqueo de la nueva ventana de navegador



Herramientas de Ventana de CR	Descripción
CtrlAltDel	Envía comando CTRL+ALT+DEL a la estación remota
Botón=Izquierdo (o Derecho)	Al dar clic en este botón habilita botón de derecho del mouse, si se da clic nuevamente habilita botón izquierdo
Desconectar	Detiene el refresco de pantalla de la conexión remota (No cierra ventana de navegador)
Reconectar	Reanuda el refresco de pantalla

Activar teclado	Habilita teclado en pantalla en la ventana del navegador
	
TAB	Envía tecla TAB a la estación remota

1)

Identificador único de la estación incluye marca, modelo, serial y mac address

From:

<http://leverit.com/ithelpcenter/> - IT Help Center

Permanent link:

[http://leverit.com/ithelpcenter/es:asesor:control\\_rem](http://leverit.com/ithelpcenter/es:asesor:control_rem)

Last update: **2020/12/06 22:51**

