



15 DE AGOSTO DE 2018

CONTROL REMOTO DESDE HOGAR

GENERALIDADES V 2.0

ING. EDGAR MAURICIO ABAUNZA PINZÓN

LEVERIT COLOMBIA SA

Av. El Dorado No 68C-61 Oficina 826 Bogotá - Colombia




TABLA DE CONTENIDO

Tabla de imágenes.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA	2
PRE-REQUISITOS.....	4
INSTALACIÓN DEL LADO DEL ASESOR, PERSONAL DE SOPORTE, USUARIO.....	5
CONFIGURACIÓN AL LADO DEL USUARIO.....	8
CONEXIÓN DEL ASESOR O PERSONAL DE SOPORTE AL EQUIPO REMOTO	10
USO DEL PRODUCTO PARA TELETRABAJO	12

Tabla de imágenes

Ilustración 1. Diagrama funcionamiento conexión soporte.....	3
Ilustración 2. Diagrama funcionamiento de conexión Home Work / Teletrabajo.....	4
Ilustración 3. Configuración requerida para HomeWork.....	4
Ilustración 4. Instalador HomeCR.....	5
Ilustración 5. Ruta instalación	5
Ilustración 6. Acceso directo opcional	6
Ilustración 7. Resumen de opciones seleccionadas	7
Ilustración 8. Finalización instalación.....	7
Ilustración 9. Autorización HomeWork.....	8
Ilustración 10. Configuración credenciales acceso.	9
Ilustración 11. Ingreso de credenciales para uso de HomeWork	10
Ilustración 12. Opciones de conexión	11
Ilustración 13. Ventana de control remoto.....	12
Ilustración 14 Home Work deshabilitado por configuración en agente Discovery	13
Ilustración 15. Home Work habilitado para conexión	13

INTRODUCCIÓN

Cada vez es mas importante poder atender o brindar soporte a los usuarios de las compañías de forma ágil y segura sin importar la ubicación geográfica del usuario o del personal de apoyo y sin necesidad de despliegue de consolas de acceso sofisticadas, así mismo muchas empresas permiten a sus usuarios trabajar de forma remota (Teletrabajo), para esto LeverIT cuenta con una herramienta de fácil uso que suple esta necesidad de soporte o acceso remoto, llamada **LeverIT 100PC**.

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

LeverIT 100PC (Trabajo desde Casa) es una herramienta ligera (481 KB) que permite tomar control remoto de forma segura y confiable, desde cualquier ubicación geográfica, a un equipo con agente Discovery Global a través de internet.

Con esta herramienta uno o varios asesores desde diferentes ubicaciones geográficas pueden tomar control remoto de cualquier equipo que tenga agente Discovery Global y se encuentre conectado a internet, mediante un ID y un Password que son generados desde la interfaz del agente Discovery.

El control remoto puede tener una vigencia de un (1) día mínimo. En cualquier momento el usuario puede terminar la conexión de control remoto y/o remover el permiso otorgado para el acceso remoto. Para la toma de control remoto el usuario también puede configurar la opción de petición de permiso cuando se quiera acceder a su equipo.

Para Teletrabajo, con esta herramienta un usuario puede conectarse desde cualquier lugar a su equipo ubicado en la empresa y hacer uso de todas las aplicaciones que tenga autorizadas siempre y cuando este habilitado para hacerlo.

Dentro de las principales características de esta herramienta se tienen:

- Toma de control remoto con baja resolución si es requerido.
- Opción de grabación del control remoto.
- Control Remoto en modo visual o con acceso total.
- Generación automática de ID.
- Generación automática de Password.
- Autorización de control remoto desde un (1) día en adelante.
- Opción de solicitar permiso para acceso.
- Opción de remover autorización en cualquier momento.
- Reconexión automática por caídas de red y/o internet.

- Log de auditoria con la información de las conexiones realizadas.
- Opción de configurar grupos para activación de control con clave.
- Comunicación segura (Encriptación)
- Teletrabajo

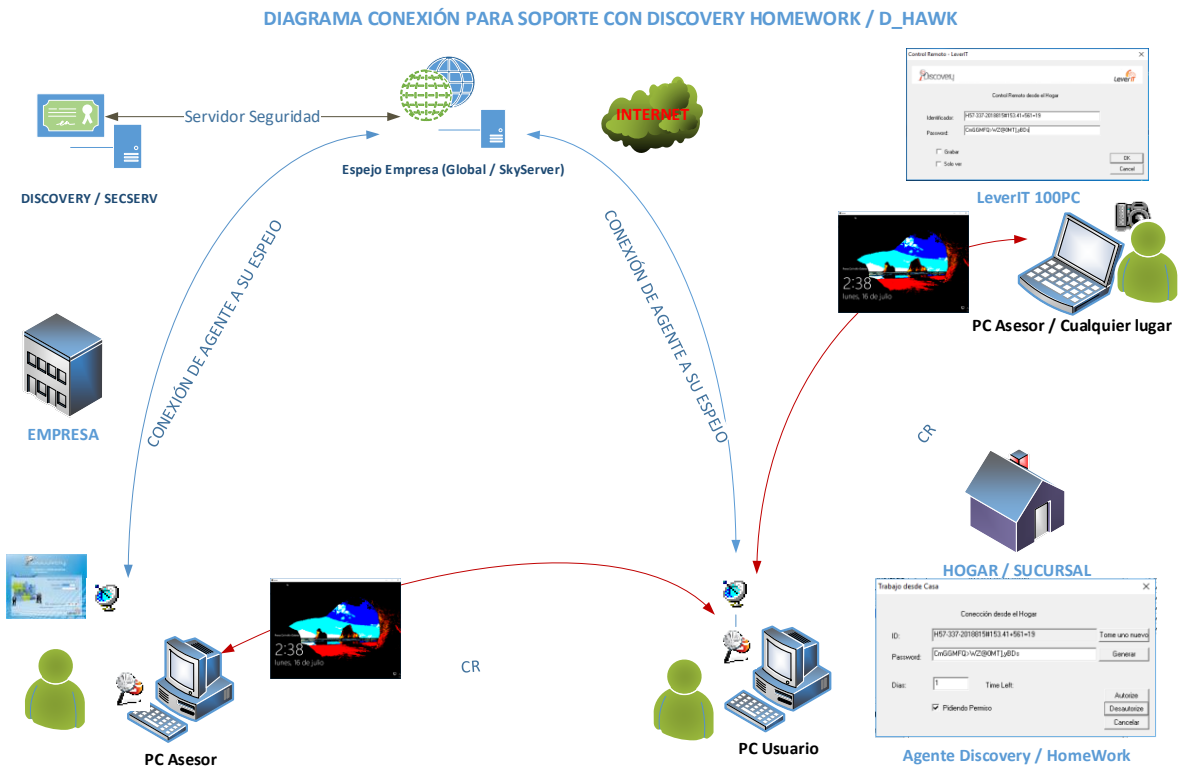


Ilustración 1. Diagrama funcionamiento conexión soporte

DIAGRAMA CONEXIÓN USUARIO CON DISCOVERY HOMEWORK

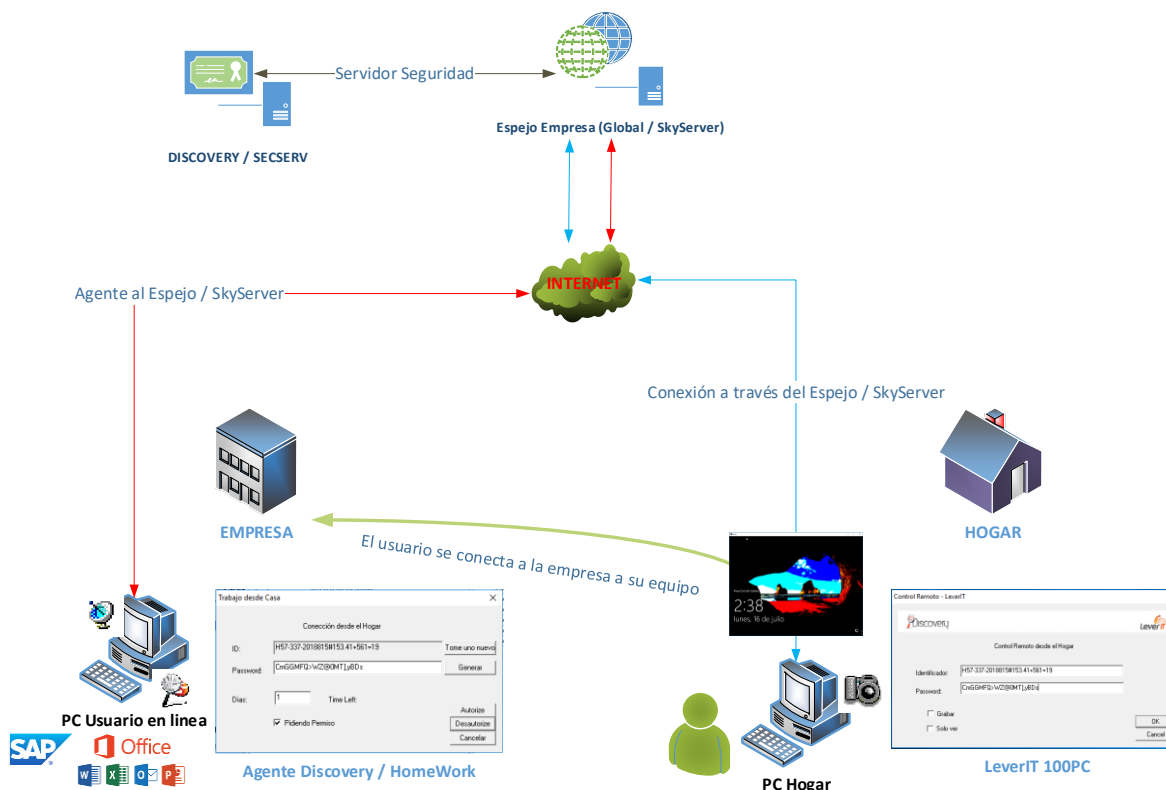


Ilustración 2. Diagrama funcionamiento de conexión Home Work / Teletrabajo.

PRE-REQUISITOS

Para el uso de esta herramienta se requiere contar con:

1. Versión de Discovery con Global configurado utilizando espejo propio.
2. Conexión a internet (usuario / asesor / personal soporte)
3. Software LeverIT PC100 instalado en los equipos de asesores o agentes de soporte, pc personal o de hogar.
4. **Agent Config** del servidor con la opción activa de **Autorizar conexión remota con clave** para el equipo o grupo de equipos a los cuales se les permite esta opción de apoyo remoto.

<input type="checkbox"/>	Autorizar conexión remota con clave.
<input checked="" type="checkbox"/>	Habilitar la administración remota. (inter-redes, versión Global)

Ilustración 3. Configuración requerida para HomeWork

5. En el uso de Teletrabajo, el PC del usuario que se encuentra dentro de la organización no debe entrar en ahorro de energía para que se encuentre disponible para recibir la conexión remota requerida.

INSTALACIÓN DEL LADO DEL ASESOR, PERSONAL DE SOPORTE, USUARIO¹

A continuación, se dan las indicaciones necesarias para la correcta instalación y uso de la herramienta:

1. Ejecutar la instalación con el archivo HomeCR.exe


Name	Date modified	Type	Size
 HomeCR.exe	7/16/2018 2:09 PM	Application	481 KB

Ilustración 4. Instalador HomeCR

2. Seleccionar la ubicación de instalación (Utilizar por defecto)

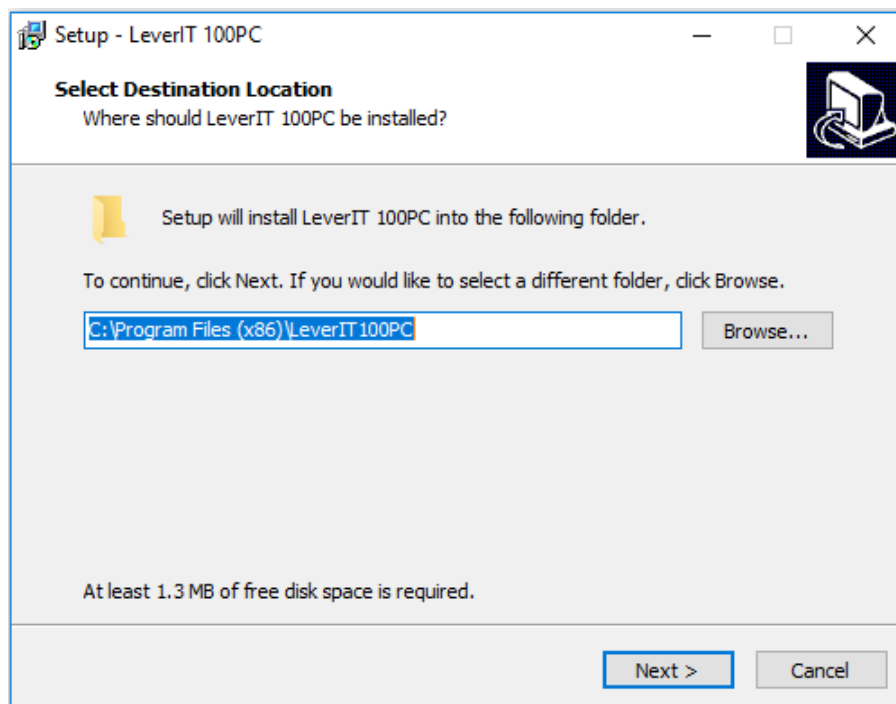


Ilustración 5. Ruta instalación

¹ La instalación de LeverIT PC100 en un usuario final es requerida para Teletrabajo.

3. Marque la casilla si prefiere tener un acceso directo a la herramienta en el escritorio de Windows

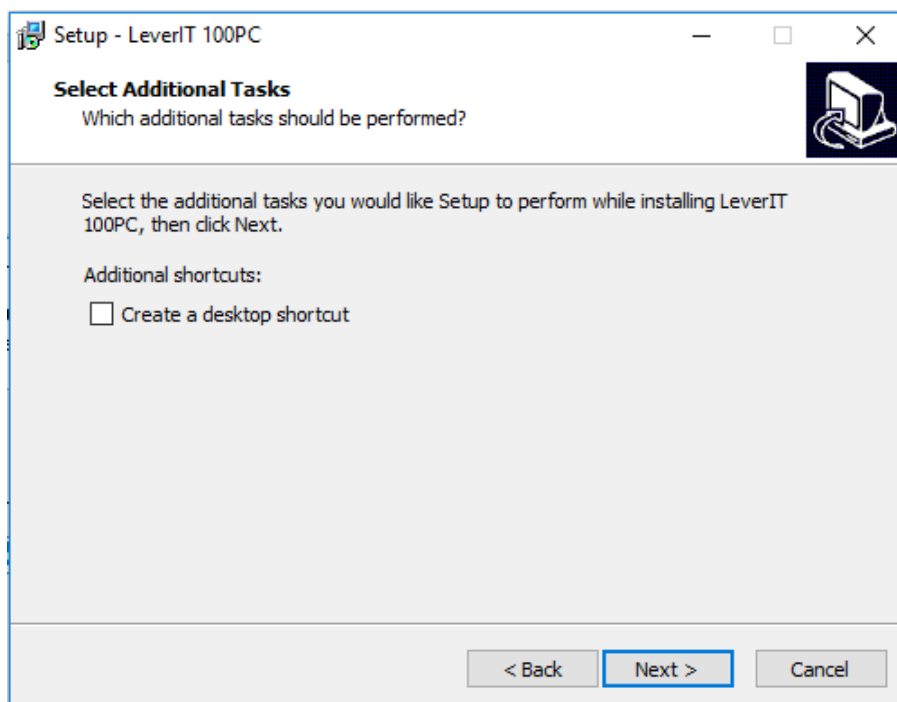


Ilustración 6. Acceso directo opcional

4. Valide las opciones y proceda con la instalación

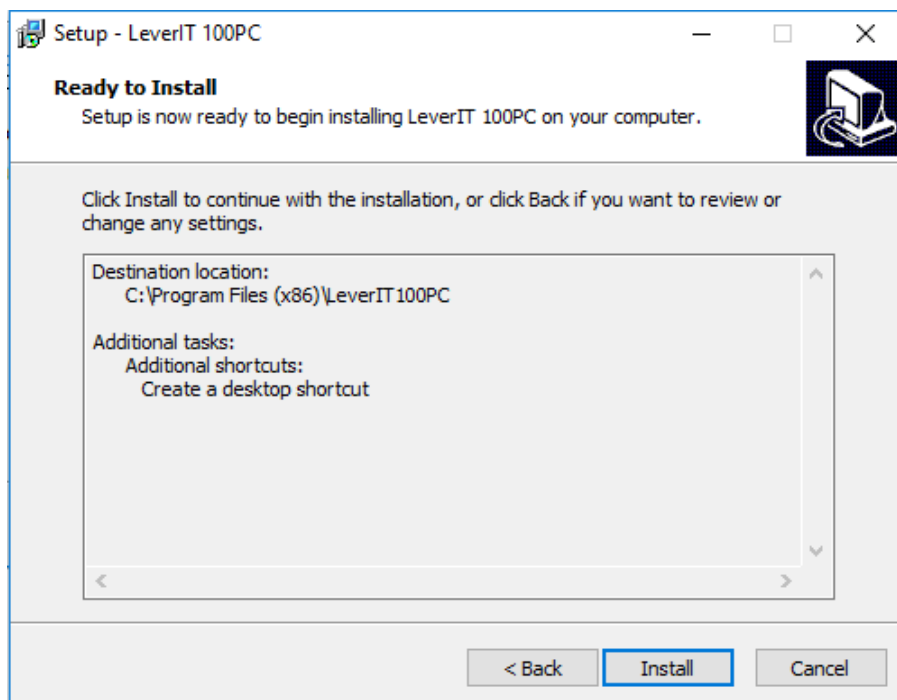


Ilustración 7. Resumen de opciones seleccionadas

5. Marque la casilla si prefiere que la herramienta se ejecute una vez finalice la instalación

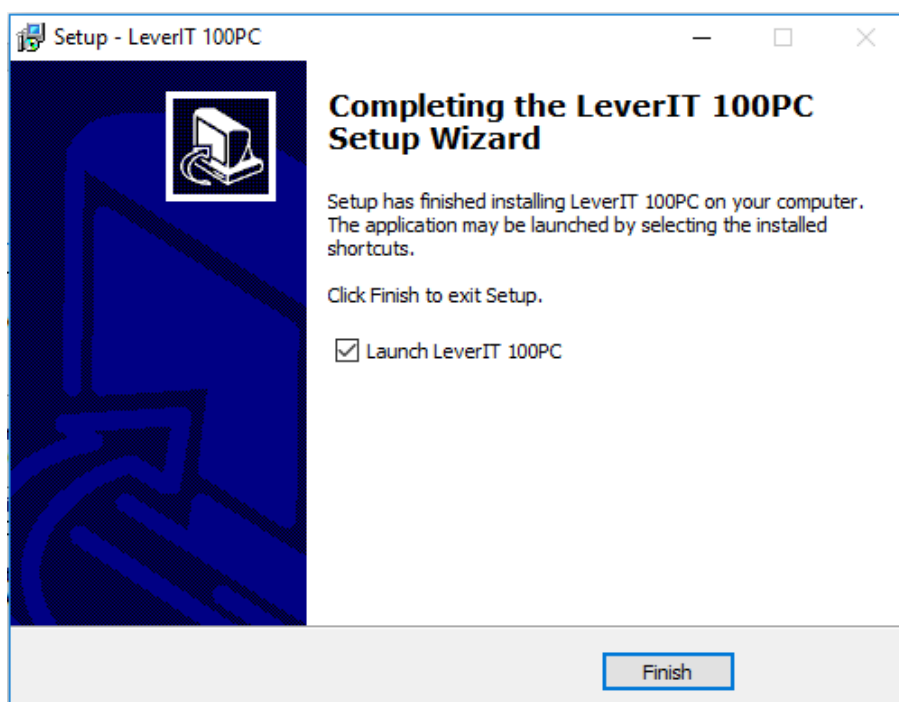


Ilustración 8. Finalización instalación

CONFIGURACIÓN AL LADO DEL USUARIO

Para poder tener acceso a la maquina del usuario, se requiere que el usuario realice los siguientes pasos:

1. Abrir la interfaz del **PC Info** y ubicar la opción HOME WORK. Pulsar el botón AUTHORIZE que se encuentra frente a dicha opción.

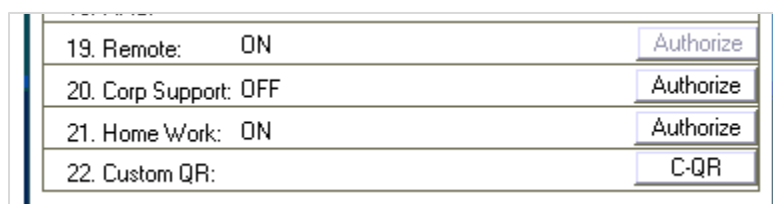


Ilustración 9. Autorización HomeWork

2. En la ventana que se abre el sistema permite que se genere un ID y un password de forma automática utilizando el botón frente a cada opción o personalizada. También permite que se configure el tiempo en que el ID y el password estarán activos. Finalmente, también se definir si se requiere pedir permiso o no para la conexión al PC.

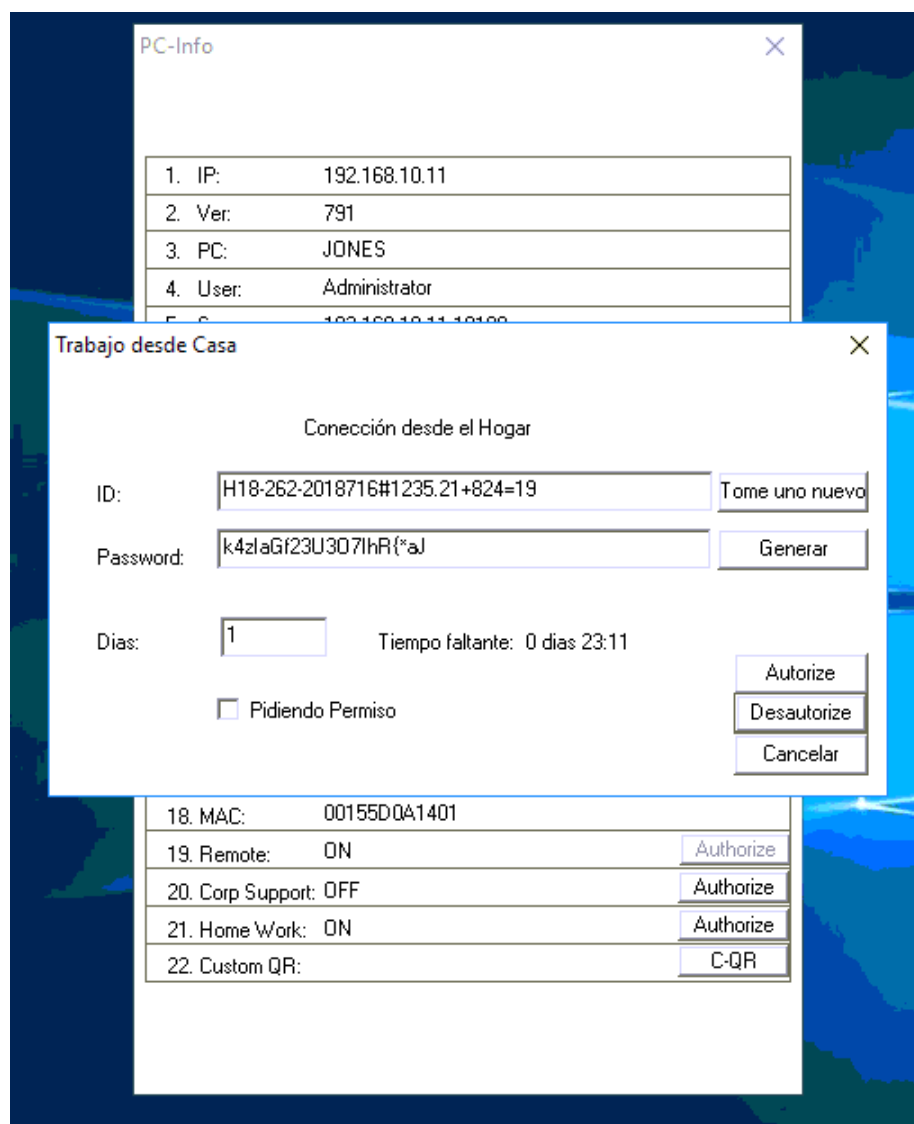


Ilustración 10. Configuración credenciales acceso.

- Una vez configuradas las opciones anteriormente mencionadas, el usuario deberá compartir su ID y su password al asesor que va a brindarle ayuda o soporte.

CONEXIÓN DEL ASESOR O PERSONAL DE SOPORTE AL EQUIPO REMOTO

Una vez el usuario a suministrado el ID y password para la conexión, el asesor o personal de soporte debe seguir los siguientes pasos para establecer la conexión:

1. Ejecutar el producto LeverIT 100PC desde el acceso directo del escritorio de Windows (si se configuro en la instalación) o directamente desde inicio > programas > LeverIT 100PC.
2. En la ventana que se abre ingresar el ID y password suministrados

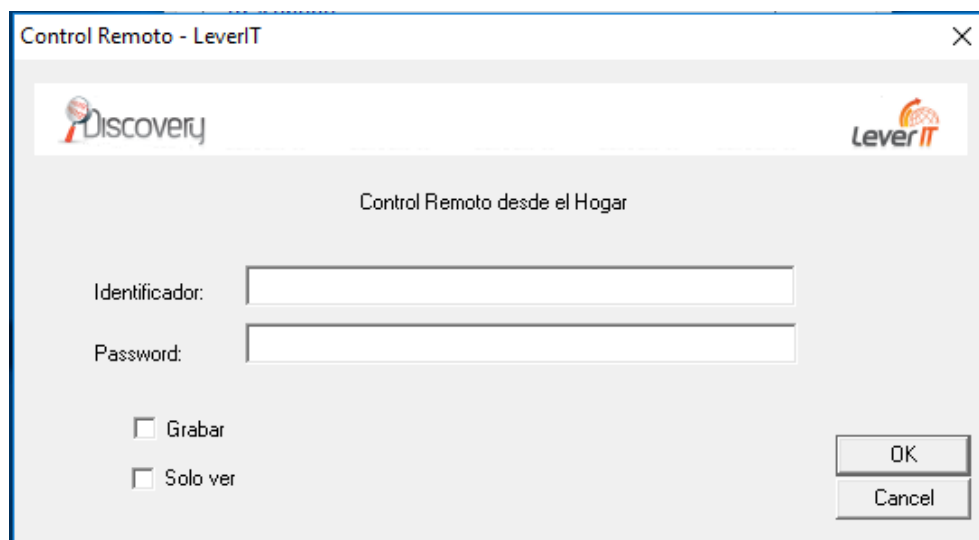
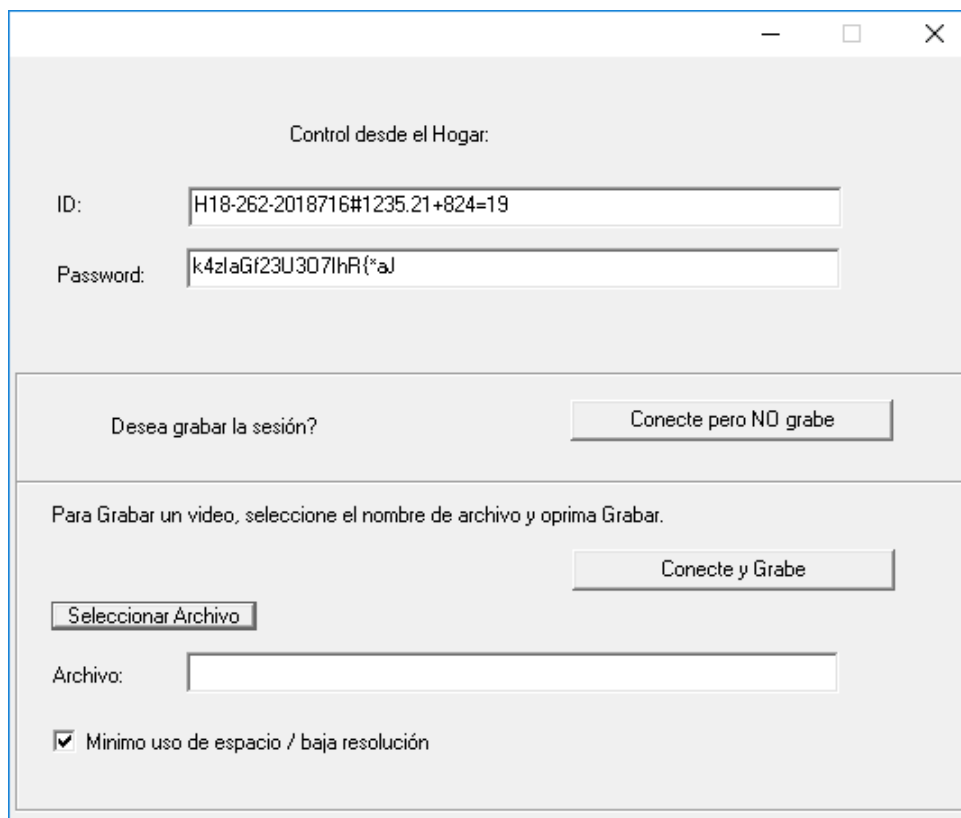


Ilustración 11. Ingreso de credenciales para uso de HomeWork

3. Configure las opciones de acceso según se requieran
Grabar: Permite seleccionar la ruta en la cual se escribirá el archivo de control remoto generado y dar el nombre personalizado.
Solo ver: Toma control del equipo remoto en modo visual sin opción de interactuar con la sesión.
4. Si se seleccionó la opción de grabar se abrirá la siguiente ventana:



Control desde el Hogar:

ID:

Password:

Desea grabar la sesión?

Para Grabar un video, seleccione el nombre de archivo y oprima Grabar.

Archivo:

Minimo uso de espacio / baja resolución

Ilustración 12. Opciones de conexión

En este momento el asesor o personal de soporte puede hacer uso de la opción **Conecte, pero NO grabe** o **Conecte y Grabe**. Si se elige grabar se abrirá una nueva ventana en la cual se debe seleccionar la ruta y el nombre con el cual se guardará el archivo de control remoto. Por defecto el archivo se ubica en la ruta **path:>Documentos usuario\HelpDesk\nombre-archivo.lvd**

5. Pulse el botón de conectar (según la opción elegida) para que el sistema inicie el proceso de conexión a la maquina remota. Una vez se establezca la conexión se abrirá la ventana de video del equipo remoto. En este momento el asesor o personal de soporte podrá ver la imagen del equipo remoto con las opciones de acceso que haya elegido.

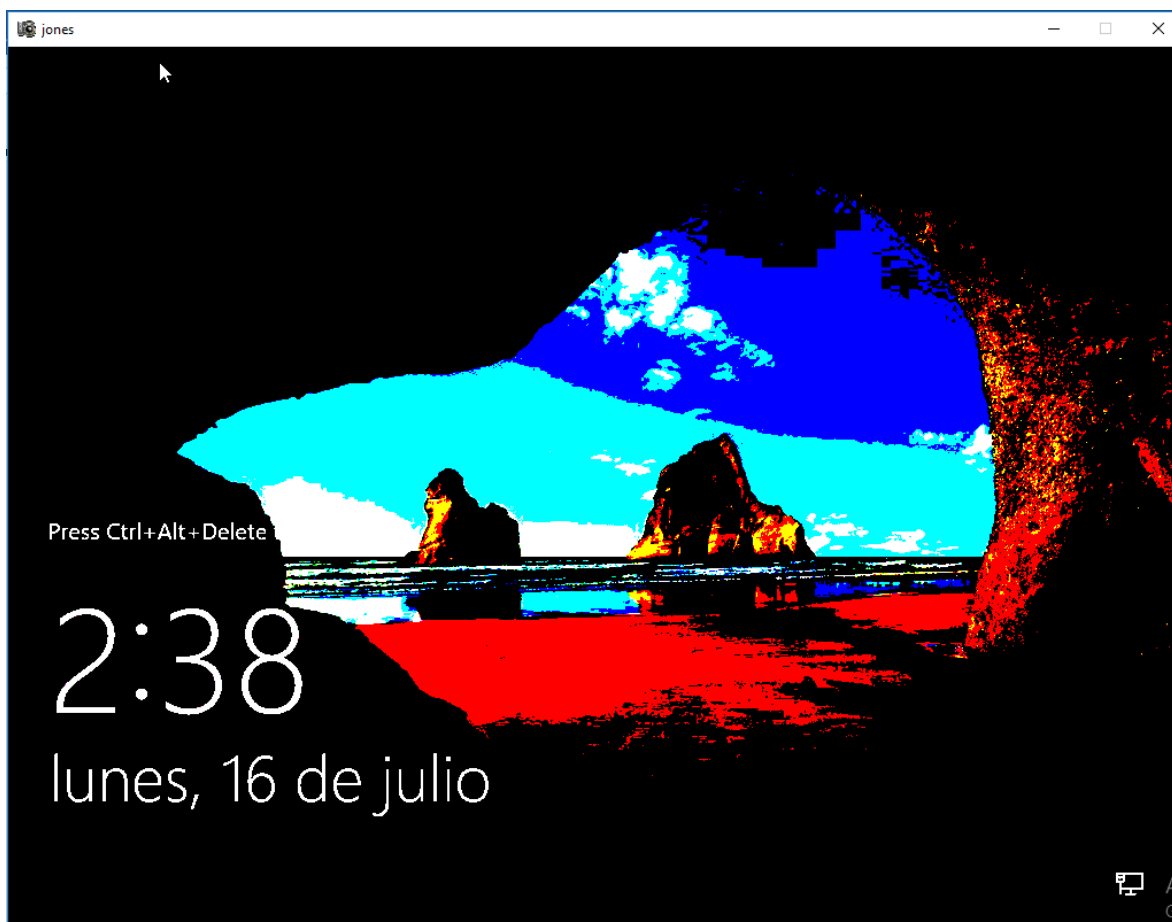


Ilustración 13. Ventana de control remoto

USO DEL PRODUCTO PARA TELETRABAJO

El teletrabajo es una modalidad laboral a distancia, que se lleva a cabo fuera de la organización y que hace uso de las tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones. En este orden de ideas, Discovery Home Work apoya a la organización para que sus funcionarios puedan trabajar a distancia de forma segura haciendo uso de una conexión a internet y sin necesidad de contar con licenciamiento adicional en el equipo de hogar ya que el usuario al conectarse de forma remota al equipo en la organización hace uso de todas las aplicaciones que allí se encuentran autorizadas².

El usuario puede personalizar las credenciales de acceso para conexión a la máquina de forma remota³. Esta configuración se debe realizar en el PC con agente Discovery al cual se quiere conectar.

² Ver diagrama de conexión para Teletrabajo

³ El Administrador debe autorizar previamente la conexión remota a través de Home Work para el equipo

21. Home Work: OFF	Authorize
--------------------	-----------

Ilustración 14 Home Work deshabilitado por configuración en agente Discovery

19. Remote: ON	Authorize
20. Corp Support: OFF	Authorize
21. Home Work: ON	Authorize
22. Custom QR:	C-QR

Ilustración 15. Home Work habilitado para conexión

Una vez el usuario personalice las credenciales de acceso y configuraciones adicionales se podrá realizar la conexión a través de LeverIT PC100 desde cualquier ubicación hacia el PC ubicado en la organización para poder hacer uso de todas las aplicaciones autorizadas. Es importante tener en cuenta que el PC dentro de la organización debe estar encendido y no debe tener configurado el ahorro de energía.