



Guía de Instalación

Remote Support System

INDICE

DESCRIPCION

PÁGINA



Configuración para una IP dinámica..... 2

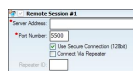


Configuración de Router & apertura de Puertos..... 3



Support.exe

Construyendo Un Cliente de Soporte..... 4



Especificar parámetros de Sesión..... 5



Ejecutando el Server 7



Student.exe

Construyendo el Estudiante - RSS University..... 9



Administración del Teacher - RSS University..... 10



Estableciendo Conexiones - Remote Sessions..... 14



Brindando Soporte - Remote Sessions..... 16



Toolbar del Servidor - Remote Sessions..... 17



Menú del Sistema - Remote Sessions..... 20



Desconectar - Remote Sessions..... 22



Configuración Para Una IP Dinámica



Primero debemos de establecer una cuenta NO-IP si es que el Asesor Sierra no cuenta con una IP Fija.

Nota: Con una sola cuenta Para Toda La Red (Oficina) Basta.

1.- Como abrir una cuenta Nueva [Nuevo Usuario No-IP.com](#) Como creó una Cuenta nueva 

1. Una vez registrado [DESCARGUE](#) El Cliente de Actualización Gratuita y Configúrelo. Como lo Configuro 

Con el Nombre de NO-IP Se hará referencia a Nuestras Conexiones.

Ejemplo:

“Servidor: [sierraserver.no-ip.org](#)”

Configuración de Router & Apertura de Puertos



Después continuamos con la Apertura de los Puertos de las Pc's de los Asesores o Capacitadores Sierra. PortForward.com nos permite configurar de manera sencilla una gama de router's y firewall's de las Marcas Más Conocidas.

1. Tome Nota de Su IP local o el IP Estático de la Pc del Asesor Sierra
[Click Aquí y Escoja 'Run o Ejecutar'](#)
2. Visite PortForward.com Y Localice la Marca de su firewall en la lista
3. Siga las Instrucciones y Habilite port forwarding Para esta PC
(Usted Puede Habilitar Cualquier puerto, Pero Por default viene: 5500 si usted está seguro de recordar su opción continúe)
4. Verifique Sea la Correcta Utilizando la Utilería online [port check tool](#)
(se puede probar con y sin el servidor de ejecutándose)



- Si la Herramienta Reporta que el puerto 5500 (o el puerto que haya escogido) doesn't appear to have any services running on it and that it looks like a good candidate for use Significa que este puerto puede ser utilizado.
- Si la Herramienta Reporta that something is using 5500 (o el puerto que haya escogido) significa que el puerto está ocupado o deshabilitado
Inicie de Nuevo desde el paso #2 y escoja un puerto diferente, y Tome Nota del Puerto que escogido.

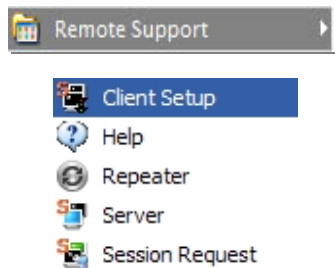
Ejemplo:

IP Local: 192.168.0.105 P: 5500 Ing. Torres

IP Local: 192.168.0.120 P: 5501 Lic. Flores

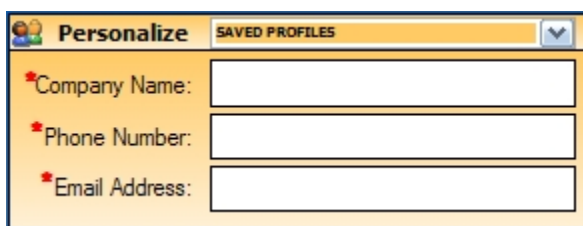
IP Local: 192.168.0.106 P: 5502 Ing. Montoya

Construyendo un Cliente



La manera de conectarse los clientes es a través de un pequeño .exe Archivo el cual deben crear y personalizar con Client Setup builder. Este programa Recibe la configuración Para Tu Cliente Con un Simple point and click de procedimiento, no se requiere saber programar y se hace solo una vez por cada configuración diferente.

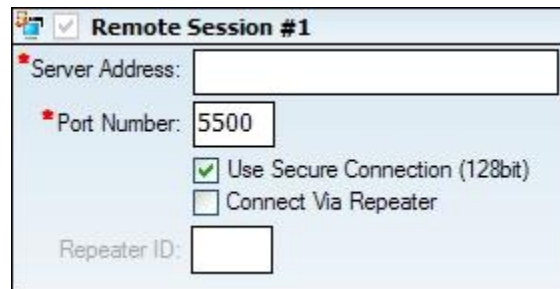
1. *Ejecute el Programa Client Setup program Desde el menú de Inicio*
2. *Seleccione agree o disagree de acuerdo al contrato de Servicios EULA*
3. *Seleccione El build path Para el ejecutable del cliente que se creara (En esta Localización se Grabara el Programa que le Enviara a su cliente para darle soporte remoto el archivo: support.exe, Usted Puede Escoger Desde Su desktop o si prefiere un directorio En Su webserver o Home Page, Para mantenerlo Accesible Vía web. Esto permite que pueda ser descargado por nuestros Clientes en Cualquier Lugar y Momento)*
4. *Capture la Información de su Compañía: Teléfono, Email de Soporte*



The image shows a 'Personalize' dialog box with a 'SAVED PROFILES' dropdown. It contains three input fields, each preceded by a red asterisk: 'Company Name:', 'Phone Number:', and 'Email Address:'.

NOTA: NO MODIFICAR EL COMPANY NAME YA QUE ESTA ES LA LLAVE DE NUESTRA EMPRESA. DE OTRO MODO QUEDARA INVALIDA

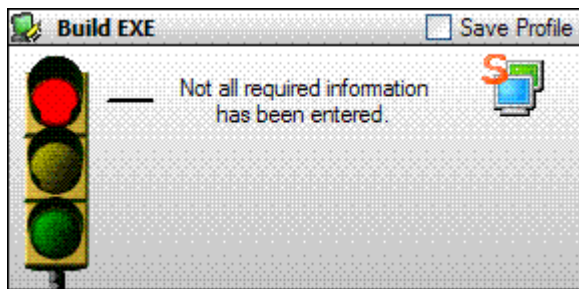
Especificar Parámetros de Sesión



Con RSS Usted Puede Proveer A sus Clientes de varias Opciones de Técnicos, o Localizaciones Desde Donde Se Brinda el Soporte Remoto.

Ejemplo: La sesión Puede ser con Lic. Flores, Ing.Torres E Ing. Montoya -o- Soporte Horario Normal, Soporte Fuera de Horario y Soporte Fuera de Oficina. .Se pueden Crear Varios exe's para usarlos desde la oficina, o usarlos atreves de un **repetidor** (lo discutiremos después) el cual nos permite brindar soporte de hasta 99,999 técnicos con un solo.exe!

1. *Capture su Nombre de dominio de Internet, o IP Estático de Internet en el campo de Dirección de Servidor.
Con Un Simple Doble Click en la Etiqueta Remote Session #1 Para Renombrar la Sesión como se Decida.
(Ejemplo: server1.yourcompany.com o 63.243.23.251, Etiquetado "Oficina Principal - Técnico 1")
(Capture su Dirección No-IP creada con anterioridad si se cuenta con una Dirección de IP dinámica. Ex: MyAccount.No-IP.com)*
2. *Capture el numero del Puerto que se Abrió para la PC del asesor sierra*
3. *Escoja "Use Secure Connection (128bit)" si desea usar una Conexión segura o Encriptado
(siempre recuerde y anote si habilito o no esta opción, la usaremos más adelante)*
4. *Después de capturar toda la Información Requerida el Semáforo Cambiara a la Luz **Amarilla**.*
5. *Click En el Botón "Go" Para Crear el programa del cliente. Ese momento el programa cliente será creado y salvado en la ruta que se le asigne en la opción "build path" la cual se configuro al inicio de ejecutar the Client Setup. (Nosotros Recomendamos que el desktop es un buen lugar para grabarlo, Pero no será Mejor que Grabarlo en un directorio dentro de el webserver, ya que permite mayor acceso a las aplicaciones)*

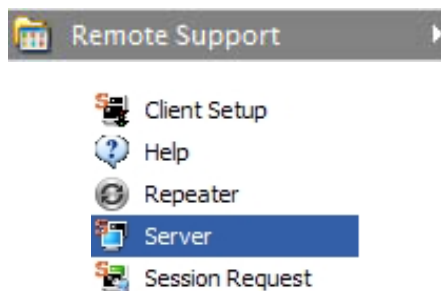


6. *Si deseamos guardar la configuración para la creación del nuestro cliente de soporte debemos de marcar el recuadro Save Profile y este nos permitirá guardar la configuración bajo un nombre de Archivo.*
7. *Ahora que tiene completamente creado el programa del cliente que por default es nombrado support.exe. Puede permitir brindar soporte por email, copiarlo a un disco, o alojarlo en tu website (Método recomendado).*



- *Después de creado el archivo podremos renombrarlo para identificarlo por ejemplo Lic. Flores lo que significa que solo acezará al asesor con este nombre.*

Ejecutando el Server



- El programa Servidor es el que se ejecuta en tu PC Para permitir que Los clientes se Conecten de Manera Remota y se Tome el control de La Pc de Ellos. Para que tu Nuevo Programa de support.exe Funcione adecuadamente Primero debes de Tener Configurado tu Nombre de dominio Público o tu IP y Además Tener configurado El Puerto de Comunicación, si **No** se completaron Estos Pasos No hay una Razón Para continuar, hasta que se logre. Por favor reintente de Nuevo. Si logro Configurar lo anterior entonces Esta **Listo** para Comenzar, Go!
- Para ejecutar el servidor, Seleccione del Menú de Inicio de la barra de Windows xp , Todos Los Programas, La Pantalla Principal del Servidor.



1. Seleccione la opción Remote Support.
2. Capture El Numero de Puerto Configurado anteriormente (5500 Es El Default).



3. Recuerda Que le Mencionamos que Tomara Nota Al Momento de Crear El Programa Cliente de Usar Conexión Segura (Encriptar)? La razón es que Si Usted Seleccione Esta Opción, También Necesita Reflejar esta Opción También En El Servidor Por lo que Debe Hacer click en la caja en "Use Secure Connection (128bit)" también.
4. Click "Go" - Y el Servidor se minimizara en la Barra de Tareas En Donde se encuentra el Reloj Del Sistema. Ahora está Listo Para Aceptar Conexiones de Sus Clientes!
5. Envíe support.exe a Un Cliente Fuera de tu Red Local, Y que lo Ejecute. Y Pronto tendrá en Control Remoto a Esa PC!!

Nota Importante:

Para Probar el Programa de Manera Adecuada debe ser con un cliente Fuera de su Red Local.

Construyendo el Estudiante - RSS University

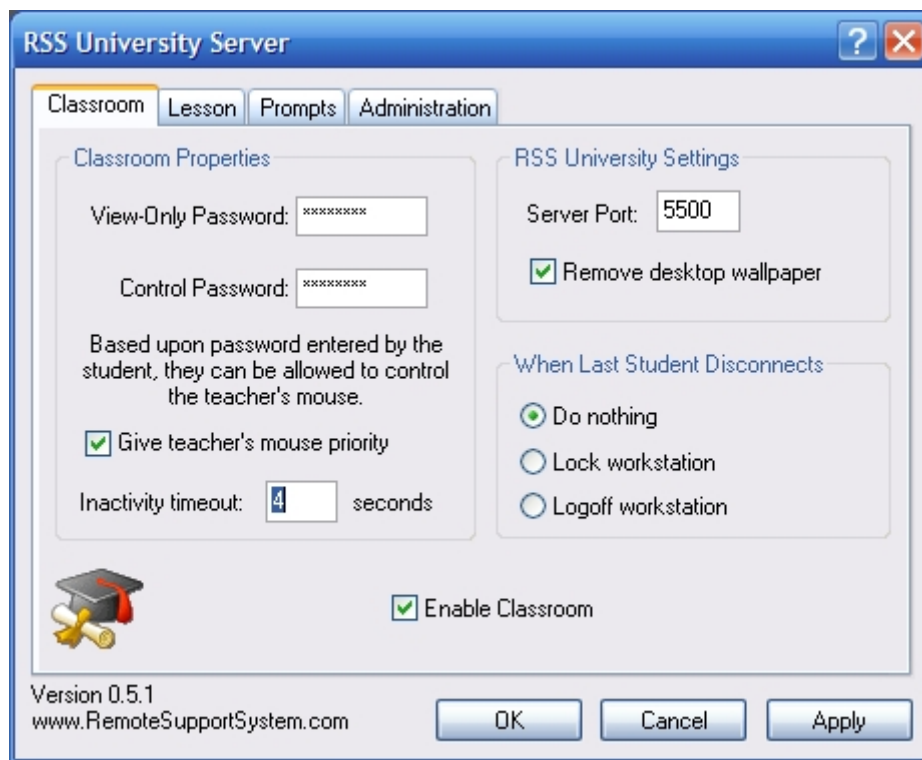


RSS El Cliente Ejecutable Para Soporte Remoto es Llamado Support.exe, Entonces, En Modo RSS University debe Haber Un cliente ejecutable Que es llamado Student.exe. De la misma manera que creamos el cliente de support.exe, usaremos el client setup builder en Modo RSS University Para Crear Nuestro Student.exe. La gran diferencia es que Tiene Mucho menos Opciones que Configurar y compilar Nuestro Student.exe.

Cuando Entremos En Modo RSS University build, aparecerá el Nombre de nuestra empresa SISTEMAS SIERRA, S.A. DE C.V. Y solo debemos de capturar nuestro nombre de dominio Público de internet o Dirección de IP de la computadora que cargara el servidor que es la misma que empleamos para el cliente de Support.exe.

En RSS University Y RSS Para Support se Usa el mismo Numero de Puerto, y estaremos listos para iniciar la creación Del archivo Student.exe

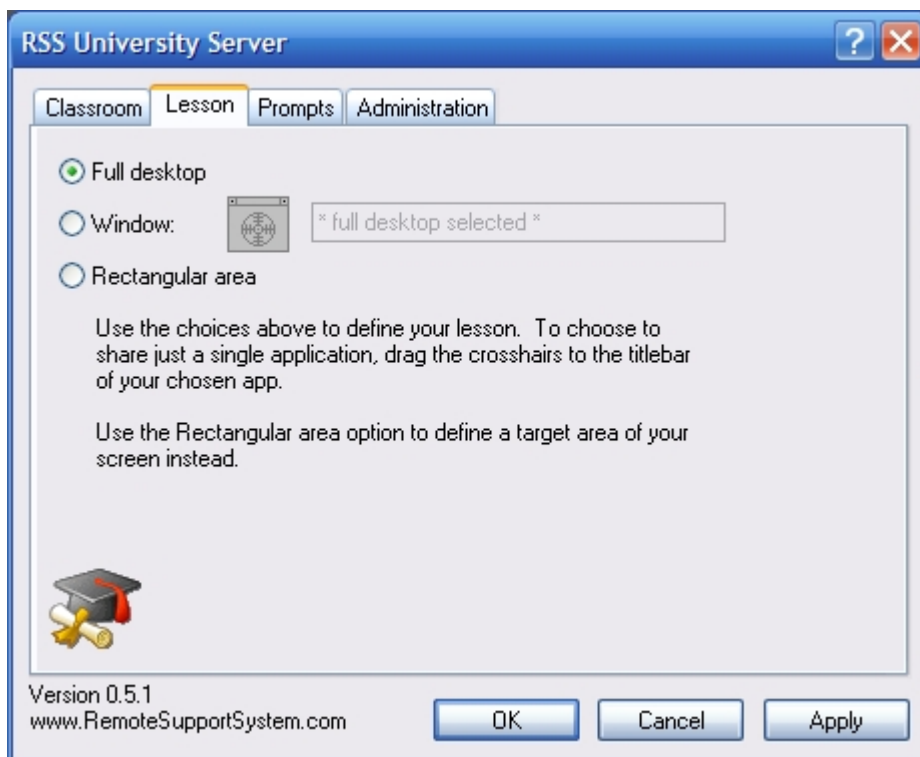
Administración del Teacher - RSS University



Cuando ejecutamos El RSS Univeristy Server Por Primera Vez Nos Preguntara Por la pantalla de Administración. Hay varias Opciones Importantes que deberá Configurar Antes de Iniciar su Primera Clase desde su PC. **Primero debe Asignar dos Contraseñas.**

- **View-Only Password:** El RSS University Server's Puede Recibir dos Diferentes Modos de Estudiantes Basados en la Contraseña con la que accedan a la clase. La contraseña que capturemos en este campo se para limitar a los estudiantes para que solo puedan Observar la clase.
- **Control Password:** Se especifica una contraseña para recibir a estudiantes que se les permita utilizar el mouse para ejecutar programas desde nuestra PC y puede ser combinada con la opción de **Inactivity timeout**.
- **Give Teacher's Mouse Priority:** Esta Opción Permite que mientras el maestro utilice el mouse le dé prioridad y después de un tiempo de inactividad la pueda utilizar el estudiante. Sin embargo en cuanto el Maestro retome el control le devuelva la prioridad.

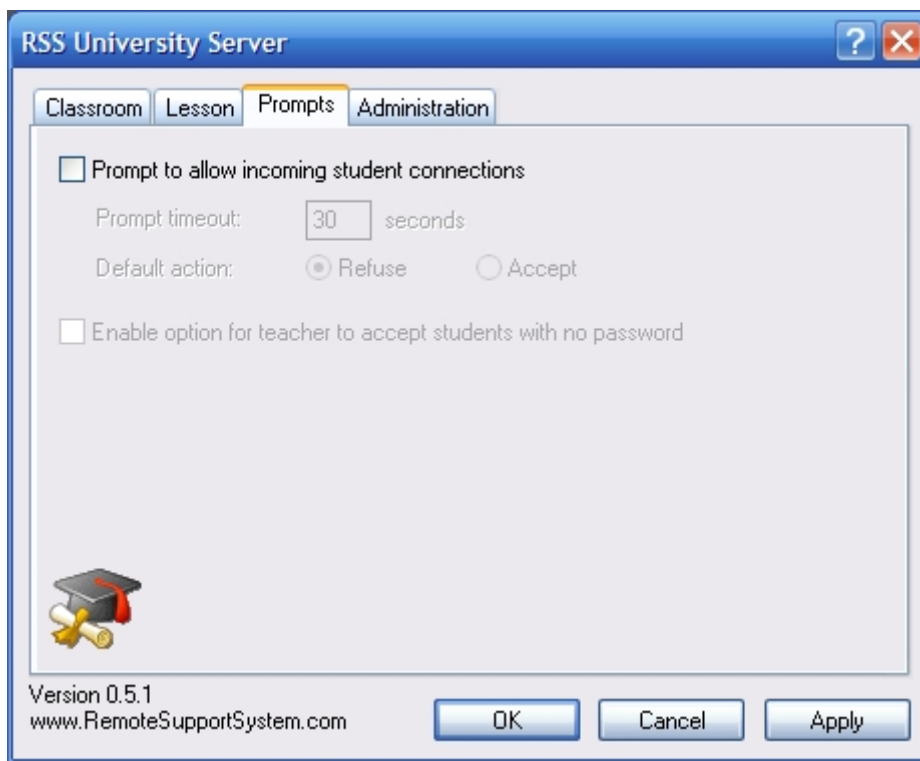
- **Inactivity timeout:** En esta opción se Asigna el tiempo de Margen para pasar la Prioridad del uso del mouse al estudiante.
- **Note:** Use Esta opción Para "open the floor for Q&A" Primero debe de configurar el parámetro para un retardo prolongado (durante tu presentación ppt), Cuando se Encuentre listo Para recibir Preguntas, habrá el control Panel para Configurar un Retraso corto.



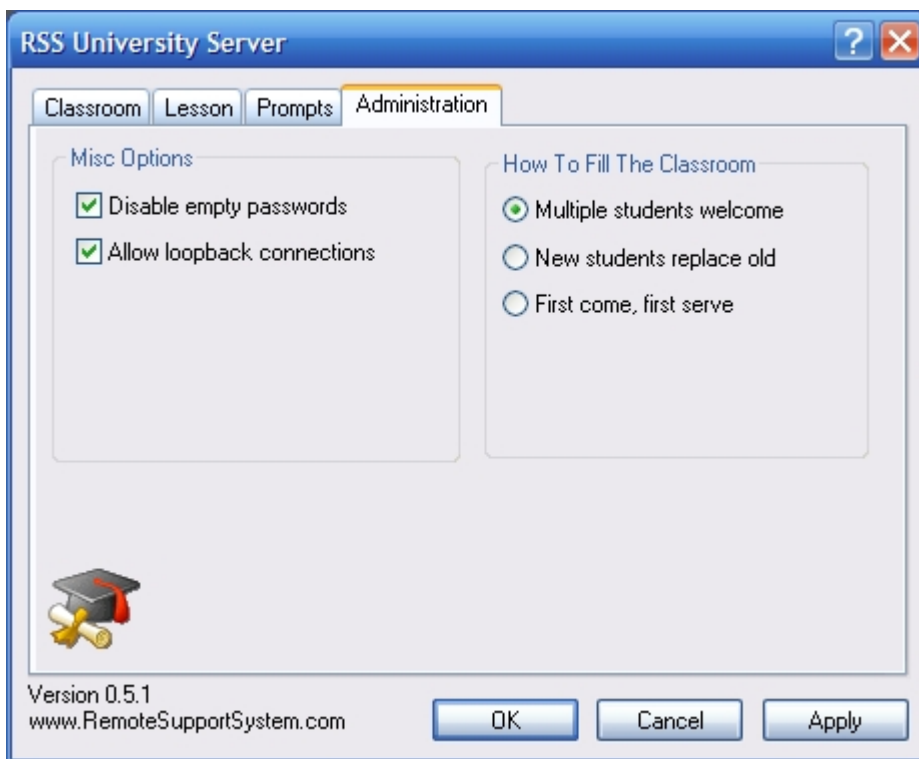
Una de las Opciones que hace a RSS University único es el hecho de generar un "Window Aware". Esto Significa que cuenta con la capacidad de mostrar solo una porción de la pantalla o inclusive de una manera más avanzada podemos mostrar solo una pantalla abierta o programa con nuestros estudiantes. Por Ejemplo si usted desea dar una clase de Microsoft Excel, Usted solo necesita compartir la pantalla del Excel con nuestros Estudiantes. Y los demás iconos o pantallas abiertas en nuestro escritorio no podrán ser vistas por nuestros estudiantes. Use nuestros diferentes modos de mostrar la pantalla para darle más flexibilidad a sus presentaciones o clases, de acuerdo a sus necesidades.

- **Full Desktop:** Seleccione esta opción si desea que sus estudiantes puedan ver su pantalla completa, sirve para dar una clase completa de Windows XP por ejemplo.

- **Window:** Use este modo si usted desea compartir una sola aplicación con nuestros estudiantes. Seleccione la ventana escogida a través de un drag-and-drop'ing the crosshair icon en la barra del título del programa que se desea compartir. En las computadoras de nuestros estudiantes, El programa aparecerá en una sola pantalla, puede modificar el tamaño de la pantalla de manera dinámica además en este modo se permite mover libremente la pantalla de esta aplicación; Como Sea, Mientras no cierre el programa seguirá compartiéndolo, si lo cierra hará un switching back a un modo de pantalla diferente, o dismissing la clase antes de cambiar de modo.
- **Rectangular Área:** En Este modo, Crear un Cuadro Virtual o Hoyo Virtual en nuestra pantalla. Este es representado por un rectángulo punteado en la pantalla, usted puede modificar el tamaño del rectángulo haciendo click en las esquinas u arrastrándolas hacia los lados, toda la actividad que vea el estudiante será lo que aparezca dentro de este rectángulo fuera de él no podrá ver nada.



- **Prompt options** Puede recibir Estudiantes de manera individual bajo un aviso, como seria cuando recibe una petición de Soporte.



En las Sección de misc options Están establecidas por defecto nuestras recomendaciones sin embargo usted puede modificarlas de acuerdo a sus necesidades para RSS University. Usted puede habilitar o deshabilitar la opción **Disable Empty Passwords**, Para deshabilitar el recibir estudiantes sin contraseña debe dejar en blanco las dos contraseñas en la pestaña de classroom, RSS Server estaría corriendo bajo un alto riesgo de seguridad.

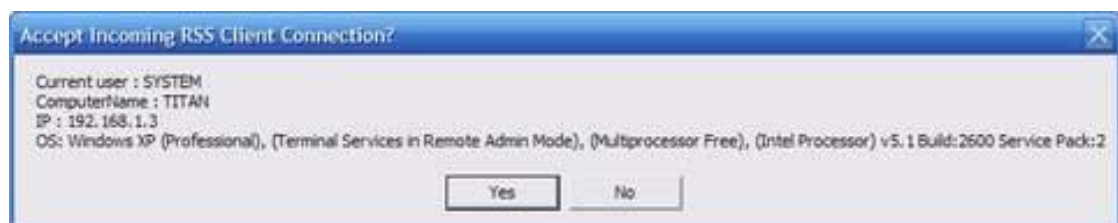
Estableciendo Conexiones - Remote Sessions



All Systems Are GO!!

Ahora que usted ha llegado hasta aquí, Ya está listo para trabajar con sus clientes. Cerciórese que este ejecutando el Server, y su cliente esté listo para recibir el soporte. El cliente debe estar fuera de Red Local para una prueba adecuada.

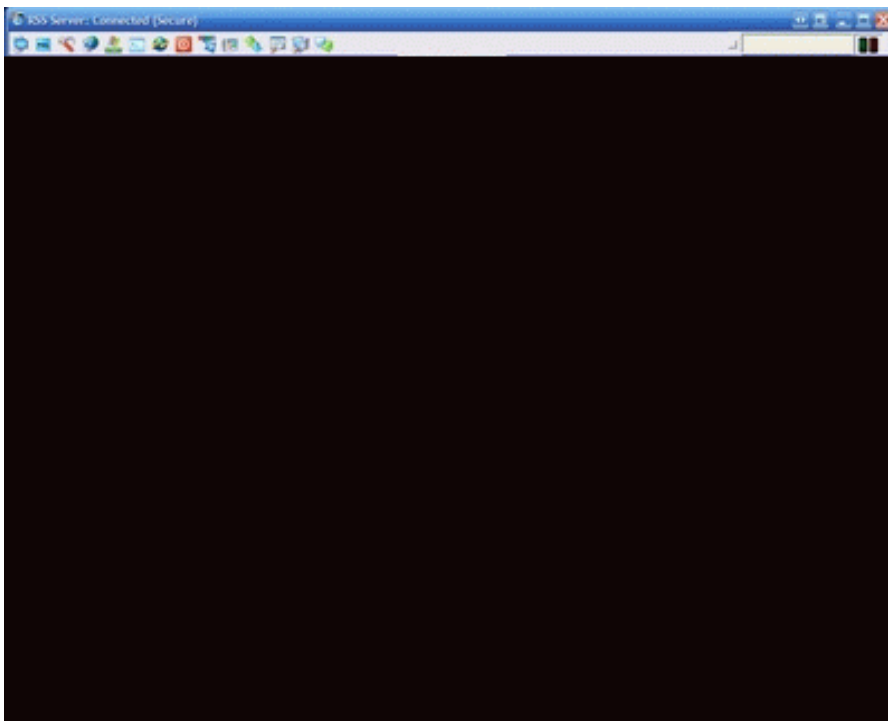
1. **El cliente Necesita hacer Click en el Icono de Support.exe:**
Instruya al cliente de que debe de hacer click en la liga de su página web y seleccione "ejecutar ". Dependiendo de la versión de su browser necesite hacer click en "ejecutar " dos veces. Si está utilizando el Plugin IE Toolbar o Un Click en el link plugin localizado en tu Web, Nuestros clientes no necesitan contestar ninguna caja de dialogo. La sesión solamente empieza.
2. **Llenado de Formato del Asistente de Conexión:**
Dependiendo de las opciones que se hayan escogido en el [Client Setup](#) Cuando Construimos nuestro cliente de soporte posiblemente le pregunte el nombre, dirección, teléfono, y correo electrónico. Después pregunten por la opción de Sesión de soporte. Espérelo a que complete este proceso. (Mencionado anteriormente, el llenado de esta información de contacto solo la solicita la primera vez que se establece el contacto de soporte. De manera subsecuente en las demás conexiones esta información ya estará grabada. Y simplemente le pedirá que la verifique.)
3. **Aceptando Conexiones RSS Client:**
Inmediatamente que el cliente termine de llenar la información requerida, Y escoja la alternativa de sesión especificada para tu servidor, Te preguntara y escogerás "Yes".



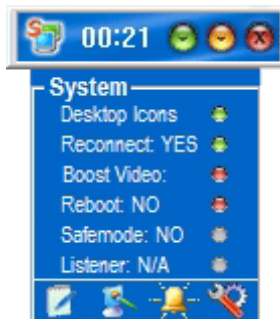


5. Esperar que Cargue la Pantalla:

Dependiendo del ancho de banda de tu cliente este tomara varios segundos en mostrarse de manera inicial, las demás pantallas o cambios no deberán tomar mucho tiempo en aparecer como la primera. Considerando este hecho en el inicio de la primera sesión no contarás con memoria cache para dibujar sobre la pantalla del cliente.



Brindando Soporte - Remote Sessions



Ahora que está conectado con la computadora de su cliente, Es libre para trabajar con su Mágico RSS. Permitiéndote realizar trabajos de manera más sencilla. El contador del Tiempo de la sesión juega un papel muy importante Durante el proceso de Soporte. No solamente es un Indicador visual del tiempo trabajado en el sistema de soporte remoto, También para tu cliente.

El Contador de Tiempo es una buena habilidad del sistema para

Nuestros clientes,  de esta manera no Habrá debates acerca del tiempo invertido o tareas realizadas trabajando en su sistema. Existen dos interfaces principales durante una sesión remota de soporte. El menú del Tiempo (Imagen Superior) y la barra de herramientas del servidor (Imagen Inferior). Empezaremos la explicación del Toolbar del servidor en la siguiente sección.



Toolbar Del Servidor - Remote Sessions



Remote Session Toolbar:

Una vez que usted acepta la conexión de entrada, La pantalla del cliente se cargara y usted podrá trabajar con el sistema de soporte remoto. En la parte superior izquierda aparecerá el toolbar como aparece en la imagen superior. Durante la sesión usted puede posicionar el mouse sobre el Icono que desea saber que tarea realiza. Como sea aquí le damos una breve explicación.

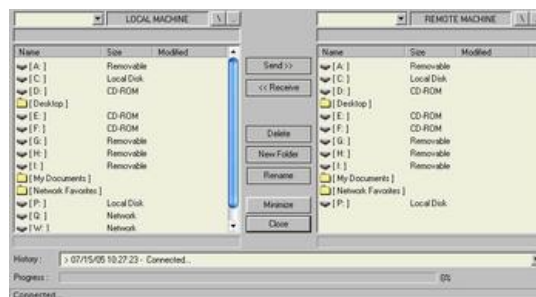
-  Envía Un Control-Alt-Delete a la PC Remota. (Login - Task Manager)
-  Convierte la PC remota a Modo Pantalla Completa
-  Habré el Panel de Control de Conexiones. Tweak connection (conexión avanzada).
-  Actualiza la Pantalla remota. (En caso de pantalla incompleta)
-  Envía una Tecla del Botón de INICIO a la PC remota.
-  Activa Caps Lock. En la PC remota
-  Muestra la ventana de Status de Conexión.
-  Resetea la conexión y la reconecta.
-  Oculta el toolbar.
-  Apaga la pantalla de tu cliente para ocultar Nuestra Actividad en la PC remota. (El cliente no ve lo que hacemos).
-  Habré la Ventana de Transferencia de archivos, Usado para enviar archivos desde la PC del cliente o para la PC del cliente.
-  Usted puede especificar una pantalla específica de la PC de tu cliente para mostrar. (Instead of seeing whole screen).
-  Retorna el control de la pantalla complete después de una sesión de una pantalla especifica.
-  Habré la ventana de chat, para chatear con tus clientes.

- **Child Windows:**

Durante una Sesión remota la pantalla que se encuentra dentro de la pantalla principal de control remota se le considera una pantalla hija. Cuando la pantalla hija este presente seguramente ocupara realizar una actualización (refresh) para visualizar el fondo anterior, esto es debido a que todo el performance está dirigido a la pantalla hija.

- **File Transfer:**

Al escoger la opción de transferencia de archivos aparecerá una pantalla hija. Como se Había Mencionado, Cuando esta pantalla empieza a desplegarse, la sesión remota del fondo de la pantalla deja de actualizarse. Esto es debido a la conservación del ancho de banda para el proceso de Transferencia de archivos. La división de la pantalla del lado izquierdo representa tu computadora, La división de la pantalla de la derecha representa la computadora del cliente. Sombreamos o Bloqueamos los archivos de un lado o del otro y seleccionamos los botones "Send>>" o "<<Receive". Ignore El Folder del Desktop en el lado de la PC remota este no se considera para transferencias. Para llegar hasta el folder del desktop de tu cliente necesitas navegar entra las carpetas. Cuando termine de transferir sus archivos cierre la pantalla de en el botón "Close" y la pantalla se cerrara.



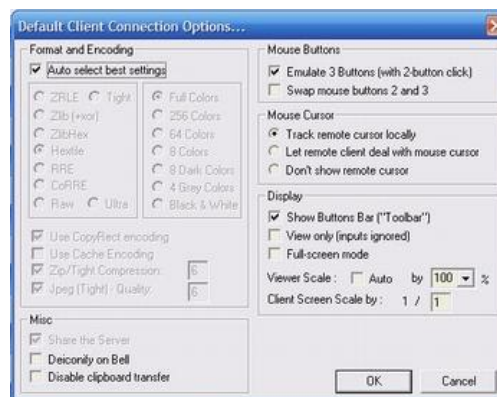
- **Chat Window:**

Al escoger la opción de Chat aparecerá una pantalla hija. Como se Había Mencionado, Cuando esta pantalla empieza a desplegarse, la sesión remota del fondo de la pantalla deja de actualizarse. Esto es debido a la conservación del ancho de banda para el proceso de Chat. Use Esta alternativa cuando desea realizar alguna pregunta a su cliente. La caja d dialogo para el chat aparecerá automáticamente en las dos PC's, y así mantendrá la dos conversaciones y cuando desea terminar solamente de un click en el botón "Close" y la pantalla remota se cerrara.

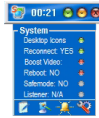


- **Connection Options:**

Si escogemos ver nuestras opciones de conexión, Seria atravez del icono del lado izquierdo superior de la ventana, o con un click derecho sobre el icono minimizado del lado del reloj del sistema (dentro de la barra de tareas de Windows) del servidor, Esto es solo para usuarios avanzados. Aquí se puede modificar la escala de la pantalla del cliente y mover el tamaño, esto puede aplicarse cuando estamos conectados a clientes que tienen una resolución de pantalla mayor a la nuestra y queremos que el envío de datos (actualizaciones) de pantalla sea menor.



Menú del Sistema - Remote Sessions



Durante la sesión remota, muchas de las opciones están disponibles para ser accedidas a través del Menú del Sistema en el menú del Contador del tiempo el cual baja automáticamente y con un simple click sobre este botón .

Se abrirá el menú. La mayoría de estas Opciones son Opcionales, esto significa que pueden ser aplicadas o no como un on/off como si fuera un switch. El estado actual son reflejadas al prenderse los focos en color rojo, o desactivados en color gris. Para intercambiar entre las opciones simplemente haga click en los botones de la opción deseada. No importa los cambios que aplique o le cambiemos a nuestro cliente, al momento de desconectarnos de su PC Todo Regresará a su estado normal, por Ejemplo se seleccionamos Boost Video a su tarjeta de video y deshabilitamos los iconos de su escritorio al desconectarnos su video y sus iconos volverán a la normalidad.

- **Desktop Icons:**

En conexiones de Internet Realmente Lentas, Para Incrementar el Performance es limitar la configuración del video de la pantalla. Te tomara menos ancho de banda transferir a 800x600 con un fondo en color solido, que a 200x200 en Modo Fotografía Por ejemplo. Y Usando esta opción adicionalmente ustedes pueden deshabilitar mostrar los iconos del escritorio del cliente.

- **Reconnect:**

Si por Alguna Razón usted decide desactivar esta opción simplemente modifique su alternativa. Es mejor idea dejar habilitada esta opción, ya que si por alguna razón externa al sistema se corta la conexión el sistema RSS automáticamente lo reconectará.

- **Boost Video:**

En Windows 2000/XP Existe la manera de disminuir el uso del CPU, aumentar el performance y acelerar el video al mismo tiempo que se mantiene una sesión remota. Se habilita esta opción en el cliente .exe Esta alternativa es para que los usuarios avanzados trabajen en este modo. El sistema carga en este modo al conectar con PC's con (Windows Server 2000/2003) Esta opción Normalmente viene deshabilitada. En la operación normal no se necesita tener habilitada esta opción; Como sea, si notamos que el uso del CPU en nuestro cliente es muy Alto y baja el rendimiento por el sistema remoto o si vemos que el video empieza a detenerse mucho o cortarse esta aumentará de manera dramática el performance (Rendimiento).

- **Reboot:**
Rebootear el sistema remoto puede resultar Invaluable al momento de tratar de resolver un problema. El Procedimiento para Bootear es muy Sencillo. Habilite esta opción y espere a que el indicador cambie a color verde. Una Vez en Color Verde, Estaremos listos para proceder a bootear el sistema de nuestro cliente. No se Desconecte, simplemente reinicie el sistema de su cliente como si lo hiciera localmente. Por ejemplo, vaya a el Menú de Inicio y Seleccione Shutdown->Restart System. La pantalla de su Sesión remota Eventualmente se Cerrara y después de un corto tiempo el sistema se reiniciara la PC de nuestro cliente, ya que se reinicie y vuelva a entrar Windows el sistema le preguntara que si desea aceptar de nuevo la conexión del cliente. Aceptemos la conexión y notemos que el contador del tiempo retuvo el tiempo de la sesión para continuar.
- **Safemode:**
Una vez que hayamos seleccionado la Opción de Modo Reboot de la PC del cliente, entonces se habilitara la opción de seleccionarla la opción de Modo safemode Si estamos trabajando de Modo Normal con Windows. Dos cosas que Notaremos son: La re conexión de modo sefaemode toma más tiempo que solamente la opción de booteo. Y para volver al modo normal necesita volver a rebootear. Esta opción viene deshabilitada normalmente.
- **Listener:**
Al Escoger la opción del Listener Al momento de construir el cliente de soporte, esta opción estará disponible en el menú del sistema RSS. Simplemente con un click Sobre el botón instalara una copia del programa Listener en la PC de nuestro cliente y empezaremos la Configuración de la Conexión.
- **Invoice Notes:** 
Si escogemos el Icono de Notas, Usted Podrá Editar Notas adicionales que aparecerán en la Hoja de Servicio Generada al terminar la sesión. Por ejempló: "Han sido removidos Los Virus de la PC y Re-Instalado un Controlador de Sonido Corrupto." Este correo puede ser habilitado para enviárselo al cliente y a nuestro correo adicionalmente ustedes pueden jugar con la combinación de estas.
- **Screen Draw:** 
Si escogemos esta opción Estaremos habilitados para poder dibujar en la pantalla de nuestro cliente como si fuera la nuestra, con el botón Izquierdo Presionado iremos dibujando y con un click derecho podremos cambiar de color y con la barra espaciadora podremos borrar lo que

hemos dibujado, pero continuaremos en modo de dibujo, si presionamos ESC saldremos del modo de dibujo.

- **Attention Bell:** 
Usaremos esta opción Cuando necesitemos llamar la atención de nuestro cliente. Al Dar click en la campana mandaremos una pantalla PopUp en la pantalla de nuestro cliente. Mientras se va mostrando esta pantalla se mantendrá un sonido entre 3-4 segundos hasta que el usuario regrese a la PC. Esta opción es utiel también en el caso de que se haya estado chateando y al cliente se la haya olvidado darte su teléfono o una contraseña y ya se había cerrado la ventana de chat se le enviaría un aviso a través de la campana.
- **Plugins:** 
Aquí encontraras un área adicional para la configuración/activación De cualquier plugins que hayas agregado al momento de crear tu cliente Support.exe.

Desconectar - Remote Sessions



Si la auto-re conexión está habilitada, La manera apropiada de desconectarse de una conexión remota es escogiendo el Botón Rojo y el Contador de Tiempo nos abrirá una ventana donde nos dará 5 segundos que avanzaran de manera descendente antes de desconectarnos por si nos arrepentimos y deseamos continuar conectados. Desconectarnos con cualquier otro método Disparara la auto-re conexión el sistema RSS Intentara un "call you back".