



# **Usar el administrador de operaciones del cliente para sistemas de suscripción de IP Office**

## Aviso

Si bien se hicieron esfuerzos razonables para asegurar que la información contenida en este documento esté completa y sea exacta en el momento de su impresión, Avaya no se responsabiliza por los errores. Avaya se reserva el derecho de realizar cambios y correcciones a la información contenida en este documento sin la obligación de notificar a ninguna persona u organización dichos cambios.

## Exención de responsabilidad con respecto a la documentación

"Documentación" hace referencia a la información publicada en diversos medios, que puede incluir información del producto, descripciones de suscripciones o servicios, instrucciones operativas y especificaciones de rendimiento, que se suelen poner a disposición de los usuarios de productos. La documentación no incluye material publicitario. Avaya no asume la responsabilidad por las modificaciones, adiciones o eliminaciones efectuadas en la versión original publicada de la Documentación, a menos que dichas modificaciones, adiciones o eliminaciones hayan sido realizadas por Avaya o expresamente a nombre de esta. El Usuario final acuerda indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Avaya, agentes de Avaya y empleados con respecto a todo reclamo, acción judicial, demanda y juicio que surgiere de o en relación con modificaciones, incorporaciones o eliminaciones posteriores en esta documentación realizadas por el Usuario final.

## Exención de responsabilidad con respecto a los vínculos

Avaya no asume la responsabilidad del contenido ni la fiabilidad de los enlaces a los sitios web incluidos en cualquier punto de este sitio o en la Documentación proporcionada por Avaya. Avaya no es responsable de la confiabilidad de ninguna información, instrucción ni contenido proporcionado en estos sitios y no necesariamente aprueba los productos, los servicios o la información que describen u ofrecen. Avaya no garantiza que estos vínculos funcionarán todo el tiempo ni tiene control de la disponibilidad de las páginas vinculadas.

## Garantía

Avaya ofrece una garantía limitada para los productos de hardware y software de Avaya. Consulte su contrato con Avaya para establecer las condiciones de la garantía limitada. Además, el idioma de la garantía estándar de Avaya, así como la información relacionada con el soporte técnico para este producto durante el período de vigencia de la garantía, está disponible, tanto para los clientes de Avaya como para otras personas interesadas, en el sitio web del Soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> o en el enlace "Garantía y ciclo de vida del producto" o en el sitio web posterior designado por Avaya. Tenga en cuenta que si ha adquirido los productos de un Channel Partner de Avaya fuera de Estados Unidos y Canadá, la garantía es proporcionada por dicho Channel Partner de Avaya y no por Avaya.

"Servicio alojado" significa una suscripción de servicio alojado por Avaya que Usted adquiere ya sea de Avaya o de un Channel Partner de Avaya (según corresponda) y que se describe detalladamente en SAS alojado u otra documentación de descripción del servicio sobre el servicio alojado correspondiente. Si compra una suscripción de Servicio alojado, la garantía limitada anterior podría no ser aplicable, pero puede tener derecho a servicios de soporte técnico relacionados con el Servicio alojado como se describe más adelante en los documentos de descripción del servicio para el Servicio alojado correspondiente. Comuníquese con Avaya o el Channel Partner de Avaya (según corresponda) para obtener más información.

## Servicio alojado

SE APLICA LO SIGUIENTE ÚNICAMENTE SI ADQUIERE UNA SUSCRIPCIÓN DE AVAYA A UN SERVICIO HOSPEDADO DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA (SI CORRESPONDE), LOS TÉRMINOS DE USO PARA LOS SERVICIOS HOSPEDADOS ESTÁN DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) EN EL ENLACE "Avaya Terms of Use for Hosted Services" O EN LOS SITIOS FUTUROS QUE DESIGNE AVAYA, Y SE APLICAN A TODA PERSONA QUE TENGA ACCESO O USE EL SERVICIO HOSPEDADO. AL ACCEDER O USAR EL SERVICIO HOSPEDADO, O AL AUTORIZAR A TERCEROS A HACERLO, EN NOMBRE SUYO Y DE LA ENTIDAD PARA LA QUE ACCEDE O USA EL SERVICIO HOSPEDADO (EN ADELANTE,

A LOS QUE SE HACE REFERENCIA INDISTINTAMENTE COMO "USTED" Y "USUARIO FINAL"), ACEPTA LOS TÉRMINOS DE USO. SI ACEPTA LOS TÉRMINOS DE USO EN NOMBRE DE UNA COMPAÑÍA U OTRA ENTIDAD LEGAL, USTED DECLARA QUE TIENE LA AUTORIDAD PARA VINCULAR A DICHA ENTIDAD CON LOS PRESENTES TÉRMINOS DE USO. SI NO CUENTA CON DICHA AUTORIDAD O SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS PRESENTES TÉRMINOS DE USO, NO DEBE ACCEDER NI USAR EL SERVICIO HOSPEDADO NI AUTORIZAR A TERCEROS A QUE ACCEDAN O USEN EL SERVICIO HOSPEDADO.

## Licencias

Los Términos globales de licencia de software ("Términos de licencia de software") están disponibles en el siguiente sitio web <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> o cualquier sitio posterior designado por Avaya. Estos Términos de licencia de software se aplican a cualquiera que instale, descargue o use Software o Documentación. Al instalar, descargar o usar el Software, o al autorizar a terceros a hacerlo, el usuario final acepta que estos Términos de licencia de software crean un contrato vinculante entre el usuario final y Avaya. Si el usuario final acepta estos Términos de licencia de software en nombre de una compañía u otra entidad legal, el usuario final declara que tiene la autoridad para vincular a dicha entidad con los presentes Términos de licencia de software.

## Copyright

Excepto donde se indique expresamente lo contrario, no se debe hacer uso de los materiales de este sitio, de la Documentación, del Software, del Servicio alojado ni del hardware proporcionados por Avaya. Todo el contenido de este sitio, la documentación, el Servicio alojado y los productos proporcionados por Avaya, incluida la selección, la disposición y el diseño del contenido, son de propiedad de Avaya o de sus licenciantes y están protegidos por leyes de derecho de autor y otras leyes de propiedad intelectual, incluidos los derechos de su género relacionados con la protección de las bases de datos. No debe modificar, copiar, reproducir, reeditar, cargar, publicar, transmitir ni distribuir de ninguna manera el contenido, en su totalidad o en parte, incluidos los códigos y el software, a menos que posea una autorización expresa de Avaya. La reproducción, transmisión, difusión, almacenamiento o uso no autorizado sin el consentimiento expreso por escrito de Avaya puede considerarse un delito penal o civil según la ley vigente.

## Virtualización

Si el producto se implementa en una máquina virtual, se aplica lo siguiente. Cada producto tiene su propio código de pedido y tipos de licencia. A menos que se indique lo contrario, cada instancia de un producto debe pedirse por separado y tener una licencia independiente. Por ejemplo, si el cliente usuario final o el Channel Partner de Avaya prefieren instalar dos Instancias del mismo tipo de producto, entonces se deben solicitar dos productos del mismo tipo.

## Componentes de terceros

Lo siguiente corresponde solo si el códec H.264 (AVC) se distribuye con el producto. ESTE PRODUCTO ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (i) CODIFICAR VIDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC ("AVC VIDEO") O (ii) DECODIFICAR VIDEO AVC QUE UN CLIENTE CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VIDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VIDEO AVC. NO SE OTORGA LICENCIA NI SE IMPLICA PARA CUALQUIER OTRO USO. PARA OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL, PUEDE CONSULTAR MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

## Proveedor de servicio

CON RESPECTO A LOS CÓDECS, SI EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA ALOJA PRODUCTOS QUE UTILIZAN O INCORPORAN LOS CÓDECS H.264 O H.265, EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA RECONOCE Y MANIFIESTA ACUERDO CON QUE ES RESPONSABLE DE ASUMIR TODAS LAS TARIFAS Y/O REGALÍAS. EL CÓDEC H.264 (AVC) ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (i) CODIFICAR VIDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC ("AVC VIDEO") O (ii) DECODIFICAR VIDEO AVC QUE UN CONSUMIDOR CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD

PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VIDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VIDEO AVC. NO SE OTORGA LICENCIA NI SE IMPLICA PARA CUALQUIER OTRO USO. SE PODRÁ OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS CÓDECS H.264 (AVC) y H.265 (HEVC) DE MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

### **Cumplimiento de leyes**

Usted reconoce y acepta que es su responsabilidad respetar las leyes y los reglamentos aplicables, incluidos, a mero título enunciativo, las leyes y los reglamentos relacionados con la grabación de llamadas, la privacidad de datos, la propiedad intelectual, el secreto comercial, el fraude, los derechos de interpretación musical, en el país o territorio en el cual se utiliza el producto de Avaya.

### **Prevención del fraude telefónico**

El "fraude telefónico" se refiere al uso no autorizado de su sistema de telecomunicaciones por parte de un participante sin autorización (por ejemplo, una persona que no es un empleado, agente ni subcontratista corporativo o una persona que no trabaja en nombre de su compañía). Tenga en cuenta que pueden existir riesgos de Fraude telefónico asociados con su sistema y que, en tal caso, esto puede generar cargos adicionales considerables para sus servicios de telecomunicaciones.

### **Intervención en fraude telefónico de Avaya**

Si sospecha que Usted está siendo víctima de fraude telefónico y necesita asistencia o soporte técnico, comuníquese con su representante de ventas de Avaya.

### **Vulnerabilidades de seguridad**

Puede encontrar información sobre las políticas de respaldo de seguridad de Avaya en la sección de Soporte técnico y políticas de seguridad de <https://support.avaya.com/security>.

Las sospechas de vulnerabilidades de la seguridad de productos de Avaya se manejan a través del Flujo de soporte técnico de seguridad de productos de Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

### **Marcas registradas**

Las marcas comerciales, logotipos y marcas de servicio ("Marcas") que aparecen en este sitio, la Documentación, los Servicios alojados y los productos proporcionados por Avaya son Marcas registradas o no registradas de Avaya, sus afiliados, licenciantes, proveedores y otros terceros. Los usuarios no tienen permiso para usar dichas Marcas sin previo consentimiento por escrito de Avaya o dichos terceros que puedan ser propietarios de la Marca. Ningún contenido de este sitio, la Documentación, los Servicios alojados ni los productos deben considerarse como otorgamiento, por implicación, impedimento o de alguna otra forma, una licencia o derecho para usar las Marcas sin la autorización expresa por escrito de Avaya o del tercero correspondiente.

Avaya es una marca registrada de Avaya LLC.

Todas las demás marcas que no pertenecen a Avaya son propiedad de sus respectivos dueños.

Linux® es una marca comercial registrada de Linus Torvalds en EE. UU. y en otros países.

### **Descarga de documentación**

Para obtener las versiones más actualizadas de la Documentación, visite el sitio web del Soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> o el sitio web posterior designado por Avaya.

### **Contacto con el soporte técnico de Avaya**

Visite el sitio web del Soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> para obtener avisos y artículos sobre Productos o Servicios en la nube o para informar acerca de algún problema con su Producto o Servicio en la nube de Avaya. Para obtener una lista de los números de teléfono y las direcciones de contacto del soporte técnico, visite el sitio web del Soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> (o el sitio web posterior designado por Avaya); desplácese hasta la parte inferior de la página y seleccione Contacto con el Soporte técnico de Avaya.

## Contenido

<b>Parte 1: Introducción</b> .....	9
<b>Capítulo 1: Customer Operations Manager</b> .....	10
Roles de usuario de COM.....	10
Modos de pantalla de tablero y solo lectura.....	12
<b>Capítulo 2: Using COM</b> .....	13
Cómo iniciar sesión.....	13
Cierre de sesión.....	14
Uso del panel.....	14
La barra de menú.....	15
<b>Parte 2: Administración de sistemas de clientes</b> .....	18
<b>Capítulo 3: Uso de la lista de clientes</b> .....	19
Visualización de la lista de clientes.....	20
Configuración del cliente.....	21
Iconos de estado.....	22
Mensajes de conectividad.....	23
Visualización de los detalles del sistema del cliente.....	24
Filtrado de la lista.....	25
Cómo ocultar el filtro.....	25
Orden de la lista.....	26
Búsqueda en la lista.....	26
Reenvío del correo electrónico de suscripción.....	26
<b>Capítulo 4: Alarmas</b> .....	28
Visualización de la lista de alarmas.....	29
Búsqueda de alarmas.....	29
Orden de alarmas.....	29
Filtro de alarmas.....	30
Cómo ocultar el filtro.....	30
Eliminación de alarmas específicas.....	31
Eliminación de todas las alarmas de un tipo específico.....	31
<b>Capítulo 5: Administración de archivos de registro del sistema</b> .....	32
Cómo habilitar el almacenamiento de registros centralizados.....	33
Administración de los archivos de registro del sistema de clientes.....	33
<b>Capítulo 6: Respaldo y restauración</b> .....	35
Cómo habilitar Respaldo/Restaurar.....	36
Configuración de las opciones de respaldo automático de correo de voz de un sistema... 36	
Configuración de los ajustes de correo de voz selectivo de un sistema.....	37
Respaldo manual de sistemas de suscripción.....	37
Restauración de las configuraciones del sistema.....	39
<b>Capítulo 7: Actualización de sistemas de clientes</b> .....	40
Cómo habilitar actualizaciones.....	40
Actualización de sistemas.....	41

<b>Capítulo 8: Ver trabajos programados</b> .....	43
Filtro de lista de trabajos programados.....	43
Búsqueda de la lista de trabajos programados.....	44
Ordenamiento de trabajos programados.....	44
Visualización de los detalles del trabajo.....	45
Eliminación de trabajos programados.....	45
Poner en pausa trabajos programados.....	46
Reanudación de trabajos programados.....	46
Detención de un trabajo programado.....	47
<b>Parte 3: Incorporación de sistemas de clientes</b> .....	48
<b>Capítulo 9: Cómo agregar, editar y eliminar a los clientes enumerados</b> .....	49
Cómo agregar un nuevo cliente.....	49
Configuración de la cuenta del cliente.....	50
Asignación de usuarios a un cliente.....	51
Edición de detalles del cliente.....	52
Eliminación de clientes.....	52
<b>Parte 4: Configuración del sistema para COM</b> .....	53
Configuración del sistema para COM.....	53
<b>Capítulo 10: Configuración del usuario de servicio IP Office para COM</b> .....	54
Cómo habilitar la compatibilidad de COM en sistemas Server Edition.....	54
Cómo habilitar la compatibilidad de COM en sistemas IP500 V2.....	55
Creación de <b>COMAdmin</b> Usuarios de servicio y grupos de derechos.....	55
<b>Capítulo 11: Configuración para funciones adicionales de COM</b> .....	57
Habilitación de servicios de soporte adicionales COM.....	57
Configuración de los ajustes de correo de voz selectivo de un sistema.....	58
Configuración de los ajustes de respaldo de correo de voz de un sistema.....	59
Habilitación de Administración automática de certificados.....	60
Cómo habilitar la compatibilidad con el servidor HTTP.....	60
<b>Capítulo 12: Configuración del servidor de aplicaciones para COM</b> .....	62
Configuración de la contraseña de conexión Websocket.....	62
Configuración del servidor de aplicaciones.....	63
<b>Parte 5: Configuración de usuario COM</b> .....	64
<b>Capítulo 13: Administración de los usuarios COM</b> .....	65
Visualización de cuentas de usuario.....	65
Asignación de usuarios a un cliente.....	66
Configuración de usuario COM.....	67
Filtrado de la lista de usuarios.....	68
Ordenamiento de usuarios.....	69
Búsqueda en la lista de usuarios.....	69
Cómo agregar un nuevo usuario.....	70
Edición de la configuración de un usuario.....	70
Eliminación de usuarios.....	71
<b>Capítulo 14: Su cuenta de usuario</b> .....	72
Visualización del perfil de usuario.....	72
Cambio de contraseña.....	72

Adición de un avatar.....	73
<b>Parte 6: Administración de archivos de personalización.....</b>	<b>74</b>
<b>Capítulo 15: Administración de archivos de personalización.....</b>	<b>75</b>
Los archivos de personalización.....	75
Cómo cargan y usan los archivos los sistemas del cliente.....	76
<b>Capítulo 16: Los archivos de personalización.....</b>	<b>78</b>
El archivo "CustomData.xml" .....	78
El archivo CustomPhoneFiles.tar (Configuración del teléfono y archivos de imagen).....	79
El archivo 46xxspecials.txt.....	79
Archivo de ejemplo 46xxspecials.txt.....	80
Información del archivo de imagen del teléfono.....	81
El archivo CustomTemplates.tar (Plantillas de líneas troncales SIP).....	82
Descarga de una plantilla de línea troncal SIP desde IP Office Manager.....	82
Uso de una plantilla de líneas troncales SIP en IP Office Web Manager.....	82
Carga de archivos de personalización.....	83
<b>Capítulo 17: Actualización de archivos de personalización de un cliente.....</b>	<b>84</b>
Actualización de archivos de personalización con Web Manager.....	84
Actualización de archivos de personalización con COM.....	85
<b>Capítulo 18: Administración de las carpetas de archivos de personalización.....</b>	<b>87</b>
Visualización de las carpetas de archivos de personalización.....	87
Creación de una nueva carpeta de archivos de personalización.....	88
Carga de archivos de personalización.....	88
Eliminación de archivos de personalización.....	89
Cambio de nombre de un archivo de personalización.....	89
Descarga de archivos de personalización.....	90
<b>Parte 7: Gestión de archivos software.....</b>	<b>91</b>
<b>Capítulo 19: El repositorio de software.....</b>	<b>92</b>
Visualización del repositorio de archivos.....	92
<b>Capítulo 20: Administración de archivos de Vantage.....</b>	<b>93</b>
Cómo habilitar la compatibilidad con el servidor HTTP.....	93
Visualización de archivos de Vantage.....	94
Descarga de archivos de Vantage.....	94
Carga de archivos de Vantage.....	95
Eliminación de archivos de Vantage.....	95
<b>Capítulo 21: Administración de archivos Client Avaya Workplace.....</b>	<b>96</b>
Visualización de los archivos Client Avaya Workplace.....	96
Descarga de los archivos de Client Avaya Workplace.....	97
Carga de archivos Client Avaya Workplace.....	97
Eliminación de archivos Client Avaya Workplace.....	98
<b>Parte 8: Servicio de soporte técnico remoto.....</b>	<b>99</b>
Servicio de soporte técnico remoto.....	99
<b>Capítulo 22: Uso de las aplicaciones de administración de IP Office.....</b>	<b>100</b>
Cómo habilitar la conexión de la herramienta de administración de IP Office.....	100
Descarga de herramientas del administrador de IP Office.....	101
Cómo obtener la dirección para la conexión del sistema a través de COM.....	102

Conexión con SysMonitor.....	102
Conexión con System Status Application.....	103
Conexión con IP Office Web Manager.....	104
Conexión a one-X Portal.....	105
Conexión al Web Control Panel.....	105
Conexión a WebLM.....	105
Conexión de administración de correo de voz.....	105
Direcciones de administración de IP Office.....	105
<b>Capítulo 23: Soporte técnico remoto a través de COM.....</b>	<b>108</b>
Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office.....	108
Administración de cuentas proxy.....	109
Cómo habilitar la conexión remota.....	110
Creación de túneles para servidores y servicios remotos.....	110
Ver detalles del sistema, archivos y enlaces para soporte técnico remoto.....	111
<b>Capítulo 24: Uso de SSH desde Windows.....</b>	<b>113</b>
Descarga de archivos de la utilidad Proxymunnel (Windows).....	113
Verificación compatibilidad con Open-SSH (Windows).....	114
Conexión de la línea de comandos SSH (Windows).....	115
Conexión PuTTY SSH (Windows).....	116
Formato de dirección SSH de Windows.....	117
<b>Capítulo 25: Uso de SSH desde Linux.....</b>	<b>119</b>
Instalación de Proxymunnel en Linux.....	119
Conexión de la línea de comandos SSH (Linux).....	120
Conexión PuTTY SSH (Linux).....	121
Formato de dirección SSH de Linux.....	122
<b>Capítulo 26: Uso de HTTPS para soporte técnico remoto.....</b>	<b>124</b>
Obtención de dirección del archivo PAC COM.....	124
Configuración de archivo PAC del navegador.....	125
Conexión del navegador HTTPS.....	126
Soluciones alternativas de conexión del navegador.....	127
Edición de archivos PAC.....	128
Anulación del archivo PAC predeterminado en Edge.....	129
Cómo agregar comandos PAC adicionales en Chrome.....	130
Direcciones de administración de IP Office.....	131
Formato de dirección HTTPS.....	132
<b>Capítulo 27: Uso de RDP de Windows.....</b>	<b>134</b>
Descarga de los archivos de la utilidad.....	134
Verificación de puertos locales disponibles.....	135
Conexión mediante RDP.....	136
Formato de la dirección RDP.....	137
<b>Parte 9: Configuración del servidor COM.....</b>	<b>139</b>
<b>Capítulo 28: Administración de las preferencias del servidor COM.....</b>	<b>140</b>
Visualización de preferencias de la aplicación.....	140
Preferencias de COM.....	140
Cambio del nivel de registro de la aplicación.....	141
Configuración del nombre del sistema.....	142

Modificación del control del historial de contraseñas.....	142
<b>Capítulo 29: Certificados de servidor.....</b>	<b>144</b>
Certificados de servidor.....	144
Regeneración de un certificado de identidad.....	145
Adición del certificado de identidad.....	146
Adición de un certificado a un navegador.....	146
Descarga del certificado del servidor.....	146
Adición de un certificado a Chrome.....	147
Agregar un certificado a Windows.....	148
Adición de un certificado a Firefox.....	148
<b>Capítulo 30: Application Center.....</b>	<b>149</b>
<b>Parte 10: Ayuda adicional.....</b>	<b>150</b>
<b>Capítulo 31: Ayuda y documentación adicionales.....</b>	<b>151</b>
Manuales y guías de usuario adicionales.....	151
Obteniendo ayuda.....	151
Buscar un socio comercial de Avaya.....	152
Recursos adicionales de IP Office.....	152
Capacitación.....	153



# Parte 1: Introducción

# Capítulo 1: Customer Operations Manager

Customer Operations Manager (COM) es una aplicación para asistir en el monitoreo y la administración simultánea de varios sistemas IP Office del cliente.

Existen varias versiones diferentes de COM. Estas son las siguientes:

Versión	Descripción
<b>Servicio COM en nube</b>	Esta versión de COM se utiliza para administrar sistemas Avaya UC y Containerized IP Office. Se proporciona como un servicio desde la nube que aloja los sistemas. Esta es la versión de COM que no se cubre en este documento. En su lugar, consulte <a href="#">Uso del Administrador de operaciones del cliente para sistemas basados en la nube de IP Office</a> .
<b>Servicio de suscripción COM</b>	Esta versión de COM se utiliza para administrar sistemas de suscripción. Se proporciona como un servicio desde la nube que proporciona las suscripciones del sistema. Esta es la versión de COM que se cubre en este documento.
<b>Servidor COM independiente</b>	Para los mantenedores que admiten clientes con sistemas Server Edition y Select que no sean de suscripción, COM puede instalarse en un servidor Linux separado. Esta es la versión de COM que no se cubre en este documento. En su lugar, consulte <a href="#">Uso del Administrador de operaciones del cliente para sistemas independientes de IP Office</a> .

Cada usuario de COM está configurado con un rol particular que determina lo que puede hacer y los sistemas del cliente que puede ver. Para obtener más información, consulte [Roles de usuario de COM](#) en la página 10.

## Vínculos relacionados

[Roles de usuario de COM](#) en la página 10

[Modos de pantalla de tablero y solo lectura](#) en la página 12

---

## Roles de usuario de COM

Cada cuenta de usuario de COM está configurada con un rol particular. Este rol determina las acciones que puede realizar el usuario y los sistemas de clientes que puede ver.

Función	Administrador	Soporte técnico	Supervisor	Operador	Solo lectura
Usado por	Avaya		Proveedor del sistema		
	DevOps	Soporte técnico	–	Creado por el proveedor del sistema según sea necesario.	
Ver qué clientes	Todos		Solo clientes asignados. <sup>[1]</sup>		
Ver panel	✓	✓	✓	✓	✓
Ver alarmas	✓	✓	✓	✓	✓
Ver lista de clientes	✓	✓	✓	✓	✓
Ver detalles de clientes	✓	✓	✓	✓	✓
Ver direcciones de soporte técnico remoto	–	–	✓	✓	✓
Inactivo Cierre de sesión	✓	✓	✓	✓	✓
Iniciar aplicación	✓	–	–	✓	–
<b>Administración de clientes</b>					
Los usuarios pueden realizar las siguientes acciones en los sistemas del cliente:					
Copia de seguridad/Restaurar	✓	–	✓	–	–
Actualizar clientes	✓	✓	–	✓	–
Agregar/eliminar clientes	✓	–	–	✓	–
Editar clientes	✓	–	–	–	–
Administración de archivos de registro	✓	✓	✓	✓	–
Actualizar archivos de personalización	✓	✓	✓	✓	–
Administración de archivos de personalización	✓	–	–	–	–
Reenviar correo electrónico del sistema	✓	✓	✓	✓	–
<b>COM Administración del servicio</b>					
Los usuarios pueden realizar las siguientes acciones del servidor COM:					
COM Preferencias	✓	–	–	–	–
Crear usuarios de COM	✓	–	✓ <sup>[2]</sup>	–	–
Asignar usuarios de COM	✓	–	✓ <sup>[2]</sup>	–	–

1. Los usuarios **Supervisor** solo pueden ver los sistemas del cliente a los cuales están asignados. Vea [Asignación de usuarios a un cliente](#) en la página 51.

2. Los usuarios **Supervisor** pueden crear usuarios **Operador** adicionales y asignarlos a cualquiera de sus propios sistemas asignados.

#### Vínculos relacionados

[Customer Operations Manager](#) en la página 10

---

## Modos de pantalla de tablero y solo lectura

Los usuarios configurados a los roles de **Soporte técnico** o **Solo lectura** también pueden configurarse para usar los siguientes modos de pantalla especiales:

Modo de pantalla	Descripción
<b>Modo de solo lectura</b>	Este modo permite a los usuarios navegar a la mayoría de los menús y aplicar filtros y seleccionar etiquetas para configurar los datos que se muestren. Sin embargo, no pueden realizar ninguna acción, salvo editar su perfil del usuario.
<b>Modo Tablero</b>	Para estos usuarios, cuando caduca el tiempo de espera de su sesión, permanecen conectados y continúan recibiendo actualizaciones de pantalla. Sin embargo, ya no puede navegar a ningún menú o cambiar el menú que se muestra de ninguna manera.

#### Vínculos relacionados

[Customer Operations Manager](#) en la página 10

# Capítulo 2: Using COM

Este capítulo cubre los aspectos básicos del uso de COM.

## Vínculos relacionados

[Cómo iniciar sesión](#) en la página 13

[Cierre de sesión](#) en la página 14

[Uso del panel](#) en la página 14

[La barra de menú](#) en la página 15

---

## Cómo iniciar sesión

Se accede a COM a través de un navegador web. Es compatible con las versiones recientes de los navegadores de Chrome, Edge y Firefox.

- Necesitará el nombre de usuario y la contraseña de inicio de sesión del usuario creado para usted. Después de iniciar sesión puede cambiar la contraseña por su cuenta.
- Nota: Si el inicio de sesión falla 3 veces en un período de 10 minutos, se bloquearán los futuros intentos de inicio de sesión durante los siguientes 10 minutos.

### Procedimiento

1. Abra el navegador e introduzca **https://** y, a continuación, la dirección IP o el nombre del servidor COM y, luego, **:7080/com**. Por ejemplo, **https://admin.example.com:7080/com**.
2. Aparece el menú de inicio de sesión.
3. Si es necesario, cambie el idioma seleccionado.
4. Ingrese su nombre de usuario y la contraseña.
5. Haga clic en **Inicio**.
  - a. Si aparecen los detalles de la licencia del software, haga clic en **Aceptar**.
  - b. Si se le solicita que cambie su contraseña, introduzca y confirme su contraseña nueva.
    - La contraseña debe tener entre 9 y 31 caracteres de longitud.
    - Debe incluir al menos 2 o más de los siguientes tipos: mayúsculas, minúsculas, números, caracteres especiales.
    - El servidor no le permitirá volver a utilizar contraseñas anteriores.
6. Si los detalles son correctos, aparecerá el panel. Consulte [panel principal](#) en la página 14.

## Vínculos relacionados

[Using COM](#) en la página 13

## Cierre de sesión

Puede utilizar el siguiente proceso para cerrar sesión manualmente. El servidor también cerrará su sesión automáticamente si usted está inactivo por demasiado tiempo, a menos que haya iniciado sesión con una cuenta de usuario de solo lectura.

### Procedimiento

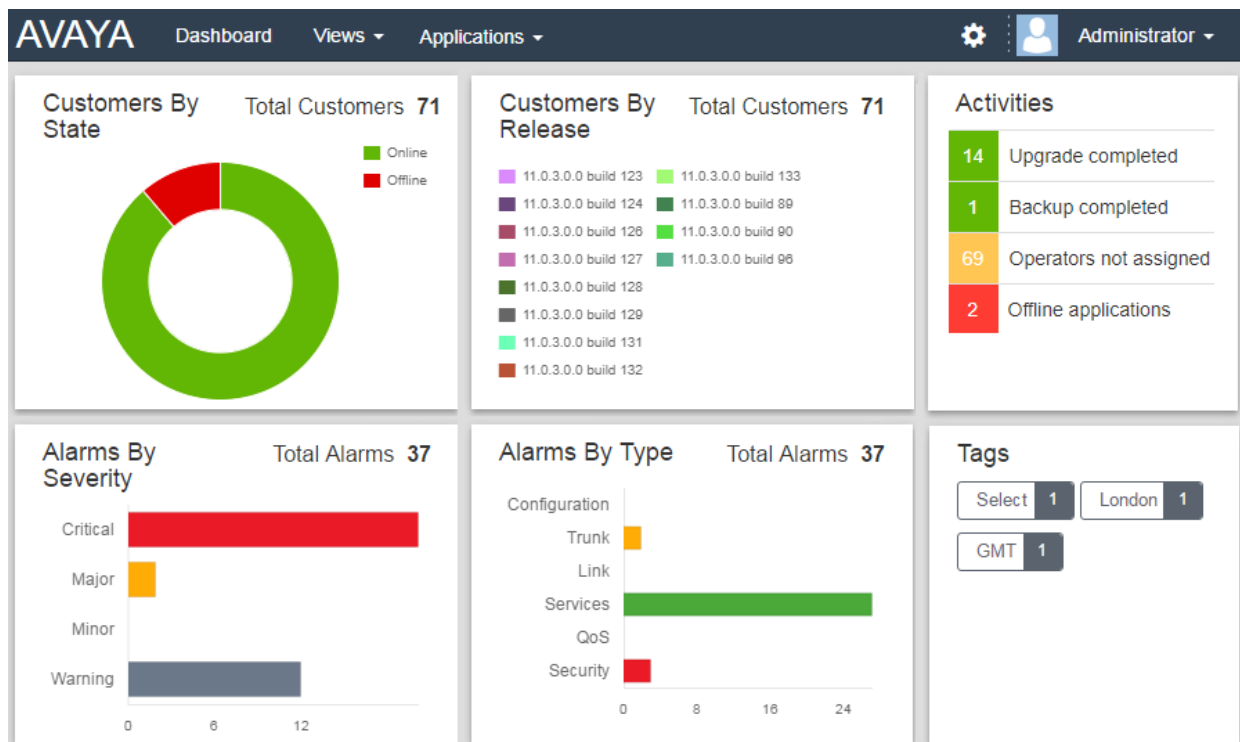
1. Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha.
2. Seleccione **Cierre de sesión**.

## Vínculos relacionados

[Using COM](#) en la página 13

## Uso del panel

Esta es la vista predeterminada que se muestra al iniciar sesión.



- Para componentes en el tablero que tienen una leyenda, por ejemplo **Cientes por estado**, al hacer clic en los elementos en la leyenda, se ocultan en la tabla de componentes.

Es posible hacer clic en muchas partes del panel para pasar a una lista filtrada de entradas que coincidan. Por ejemplo:

- Al hacer clic en una etiqueta del panel **Etiquetas**, se abrirá la lista del cliente prefiltrada, de manera que muestre solamente los sistemas que tienen la misma etiqueta. Consulte [lista de clientes](#) en la página 19.
- Al hacer clic en un tipo o gravedad de alarma en los paneles **Alarmas por severidad** o **Tipo de ruta IP**, se mostrará una lista prefiltrada de alarmas que incluirá solamente las alarmas que coinciden. Consulte la [lista de alarmas](#) en la página 28.

Puede regresar al panel principal en cualquier momento haciendo clic en **Panel** en la barra de menú.

### Vínculos relacionados

[Using COM](#) en la página 13

## La barra de menú

La barra de menú que se encuentra en la parte superior de la ventana de la aplicación le permite acceder a una serie de menús.



### Panel

Haga clic para mostrar el panel. Esta pantalla ofrece una descripción general de todos los clientes que administra y de cualquier alarma. Consulte [Uso del panel](#) en la página 14

### Vistas

Haga clic en este menú desplegable para acceder a:

Opciones	Descripciones
<b>Cientes</b>	Al seleccionar esta opción, se muestra una lista de los clientes que le han asignado. Vea <a href="#">Uso de la lista de clientes</a> en la página 19.
<b>Alarmas</b>	Al seleccionar esta opción, se muestra una lista de cualquier tipo de alarma registrada actualmente para los clientes que le han asignado. Consulte <a href="#">Alarmas</a> en la página 28
<b>Trabajos programados</b>	Al hacer clic en esta opción, se muestra la lista de los trabajos programados existentes relacionados con los clientes que usted administra. Consulte <a href="#">Ver trabajos programados</a> en la página 43
<b>Repositorio de software</b>	Al hacer clic en esta opción, se muestra la lista de los archivos actualmente disponibles para acciones, como actualizar sistemas de clientes. Vea <a href="#">El repositorio de software</a> en la página 92.

*La tabla continúa...*

Opciones	Descripciones
<b>Administración de archivos</b>	<p>Cargue y administre los archivos que se utilizan para diferentes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esto solo es compatible con usuarios de <b>Administrador</b>.</li> <li>• <b>Administración de archivos de personalización:</b> cargue y administre los archivos como plantillas de línea troncal SIP, configuración del teléfono y archivos de protector de pantalla, etc. Consulte <a href="#">Creación de una nueva carpeta de archivos de personalización</a> en la página 88.</li> <li>• <b>Administración de archivos de Vantage y Workplace:</b> cargue y administre los archivos necesarios para los teléfonos Avaya Vantage™ y las aplicaciones Client Avaya Workplace. Consulte <a href="#">Administración de archivos Client Avaya Workplace</a> en la página 96 y <a href="#">Administración de archivos de Vantage</a> en la página 93.</li> </ul>

## Aplicaciones

Opción	Descripción
<b>Herramientas de administración de IP Office</b>	Descargue el instalador para la suite de aplicaciones IPO Admin Lite (IP Office Manager, System Status Application y SysMonitor). Vea <a href="#">Descarga de herramientas del administrador de IP Office</a> en la página 101.
<b>Descargar la utilidad Proxytunnel</b>	Descargue los archivos necesarios para configurar las conexiones de soporte técnico remoto. Vea <a href="#">Soporte técnico remoto a través de COM</a> en la página 108.
Las siguientes opciones adicionales son visibles para los usuarios <b>Administrador</b> .	
<b>Application Center</b>	Vea el estado de los servicios de clúster en nube, incluido COM. Vea <a href="#">Application Center</a> en la página 149.
<b>Stackdriver</b>	Esta opción proporciona acceso a los registros que ofrecen los COM de alojamiento de clústeres. Esta opción requiere una contraseña de administrador de clúster.
<b>Panel de Google</b>	Esta opción proporcionó acceso a los menús para la administración de clústeres. Esta opción requiere una contraseña de administrador de clúster.

## ⚙ Settings

Configuración: haga clic en el icono de configuración para acceder a:

Opciones	Descripción
<b>Administración de cuentas</b>	Este menú permite administrar la lista de usuarios COM. Es decir, agregar, eliminar y editar usuarios. Esta opción solo se muestra para usuarios <b>Administrador</b> y <b>Supervisor</b> .
<b>Administración de cuenta de proxy de mantenimiento</b>	Vea las cuentas de revendedor/distribuidor utilizadas para conexiones de acceso remoto. Vea <a href="#">Administración de cuentas proxy</a> en la página 109.
<b>Certificados</b>	El acceso seguro al sistema de un cliente puede requerir un certificado. Al seleccionar esta opción, se muestra el menú en el que se pueden agregar certificados. Vea <a href="#">Adición del certificado de identidad</a> en la página 146
<b>Preferencias</b>	Esta opción muestra un menú para modificar distintos ajustes de servicio de COM. Esta opción solo se muestra para usuarios <b>Administrador</b> . Consulte <a href="#">Preferencias</a> en la página 140.

*La tabla continúa...*



Opciones	Descripción
<b>Ayuda</b>	Este enlace abre una versión en línea de esta ayuda en una nueva pestaña o ventana del navegador.
<b>Acerca de</b>	Esta pantalla muestra información sobre la versión de COM que está usando.

### Nombre de usuario

El menú desplegable que se encuentra en el extremo derecho de la barra de menú lleva su nombre de usuario.

Opción	Descripción
<b>Perfil</b>	Muestra un resumen de la configuración de su cuenta de usuario. También puede usar esta pantalla para cambiar su contraseña (consulte <a href="#">cambiar la contraseña</a> en la página 72) y avatar (consulte <a href="#">cambiar la imagen del avatar</a> en la página 73).
<b>Cierre de sesión</b>	Al hacer clic en esta opción, se dará fin a la sesión en COM y será desconectado.

### Vínculos relacionados

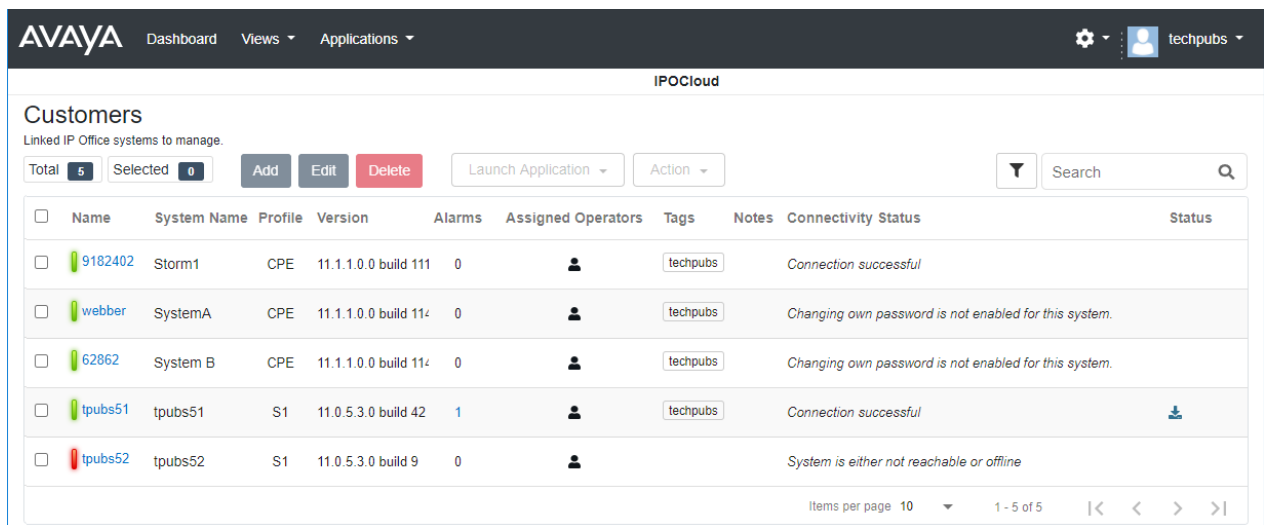
[Using COM](#) en la página 13

# Parte 2: Administración de sistemas de clientes

# Capítulo 3: Uso de la lista de clientes

Para los usuarios **Administrador** y **Soporte técnico**, la lista de clientes muestra todos los clientes. Para otros usuarios, solo muestra aquellos clientes a los cuales ha sido asignado, (consulte [Asignación de usuarios a un cliente](#) en la página 51).

Si hace clic en una etiqueta o categoría en particular en el panel para acceder a la lista de clientes, entonces en la lista se muestran únicamente los clientes que coinciden.



<input type="checkbox"/>	Name	System Name	Profile	Version	Alarms	Assigned Operators	Tags	Notes	Connectivity Status	Status
<input type="checkbox"/>	9182402	Storm1	CPE	11.1.1.0.0 build 111	0		techpubs		Connection successful	
<input type="checkbox"/>	webber	SystemA	CPE	11.1.1.0.0 build 114	0		techpubs	Changing own password is not enabled for this system.		
<input type="checkbox"/>	62862	System B	CPE	11.1.1.0.0 build 114	0		techpubs	Changing own password is not enabled for this system.		
<input type="checkbox"/>	tpubs51	tpubs51	S1	11.0.5.3.0 build 42	1		techpubs		Connection successful	
<input type="checkbox"/>	tpubs52	tpubs52	S1	11.0.5.3.0 build 9	0				System is either not reachable or offline	

## Vínculos relacionados

[Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20

[Configuración del cliente](#) en la página 21

[Iconos de estado](#) en la página 22

[Mensajes de conectividad](#) en la página 23

[Visualización de los detalles del sistema del cliente](#) en la página 24

[Filtrado de la lista](#) en la página 25

[Cómo ocultar el filtro](#) en la página 25

[Orden de la lista](#) en la página 26

[Búsqueda en la lista](#) en la página 26

[Reenvío del correo electrónico de suscripción](#) en la página 26

## Visualización de la lista de clientes

### Acerca de esta tarea

Además del método siguiente, puede hacer clic en la información del cliente en el panel (consulte [panel](#) en la página 14) para visualizar de inmediato la lista prefiltrada con los clientes que coinciden únicamente. Por ejemplo, haga clic en una etiqueta o versión del software específica.

### Procedimiento

1. Haga clic en **Vistas** y luego en **Clientes**.
2. Se mostrará la lista de sus clientes existentes.
3. La parte superior de la lista proporciona las siguientes opciones. Tenga en cuenta que algunas opciones pueden estar en gris si no son compatibles con su tipo de cuenta de usuario o el tipo de sistemas enumerados o el tipo de sistema seleccionado.

Opción	Descripción
<b>Agregar</b>	Agregue un nuevo cliente. Vea <a href="#">Cómo agregar un nuevo cliente</a> en la página 49. Esto solo es compatible con usuarios de <b>Administrador</b> y <b>Operador</b> .
<b>Editar</b>	Edite un cliente existente. Vea <a href="#">Edición de detalles del cliente</a> en la página 52. Esto solo es compatible con usuarios de <b>Administrador</b> y <b>Supervisor</b> .
<b>Eliminar</b>	Elimine un cliente existente de la pantalla. Vea <a href="#">Eliminación de clientes</a> en la página 52. Esto solo es compatible con usuarios de <b>Administrador</b> y <b>Operador</b> .
<b>Iniciar aplicación</b>	Inicie una conexión IP Office Web Manager con el sistema seleccionado actualmente.
<b>Acción</b>	Realice acciones en los sistemas seleccionados del cliente. Las acciones que se muestran varían según el tipo de sistema seleccionado. Consulte la siguiente tabla.
<b>▼</b>	Filtre la lista de clientes que se muestra. Vea <a href="#">Filtrado de la lista</a> en la página 25.
<b>🔍</b>	Busque la lista de clientes que se muestra. Vea <a href="#">Búsqueda en la lista</a> en la página 26.

### Acciones

Acción	Descripción
<b>Respaldo</b>	Respalde las configuraciones del sistema del cliente. Vea <a href="#">Respaldo y restauración</a> en la página 35. Esto solo es compatible con usuarios de <b>Administrador</b> , <b>Supervisor</b> y <b>Operador</b> .

*La tabla continúa...*

Acción	Descripción
<b>Restaurar</b>	Restaura copias de seguridad anteriores. Vea <a href="#">Respaldo y restauración</a> en la página 35. Esto solo es compatible con usuarios de <b>Administrador</b> , <b>Supervisor</b> y <b>Operador</b> .
<b>Actualización</b>	Actualice al software del sistema. Vea <a href="#">Actualización de sistemas de clientes</a> en la página 40. Esto solo es compatible con usuarios de <b>Administrador</b> .
<b>Administración de registros</b>	Acceda y descargue los archivos de registro del sistema. Vea <a href="#">Administración de archivos de registro del sistema</a> en la página 32.
<b>Actualizar archivos de personalización</b>	Actualice la plantilla de línea troncal y otros archivos de personalización disponibles para el sistema. Vea <a href="#">Administración de archivos de personalización</a> en la página 75.
<b>Enviar correo electrónico</b>	Reenvíe el correo electrónico de suscripción del sistema. Vea <a href="#">Reenvío del correo electrónico de suscripción</a> en la página 26.

### Vínculos relacionados

[Uso de la lista de clientes](#) en la página 19






## Configuración del cliente

Al visualizar la lista de clientes, se muestran los siguientes ajustes. Los usuarios **Administrador** y **Supervisor** pueden editarlos, consulte [Edición de detalles del cliente](#) en la página 52.

- Nota: la configuración que se muestra varía según el tipo de sistemas que se administran.

Configuración	Descripción
<b>Nombre</b>	La barra de color que se encuentra junto al nombre del sistema indica el estado de la conexión entre el sistema principal del cliente y COM. Usa los colores del semáforo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rojo = Para un sistema existente, sin conexión. Para un nuevo sistema para el cual se han solicitado suscripciones, esperando la conexión inicial.</li> <li>• Ámbar = Sistema conectado pero falló la autorización/autenticación. Para servidores en una red, también puede indicar que uno de los servidores está desconectado o no se puede acceder a él.</li> <li>• Verde = Conectado y correcto.</li> </ul> Al hacer clic en el nombre del cliente, se muestra información adicional. Vea <a href="#">Visualización de los detalles del sistema del cliente</a> en la página 24.
<b>Nombre del sistema</b>	El nombre del sistema. Aparece solo con fines informativos; no editable.

*La tabla continúa...*

Configuración	Descripción
<b>Id. del cliente</b>	Una Id. de cliente única. Este valor se utiliza para funciones como la conexión a los sistemas del cliente a través de COM.
<b>Perfil</b>	Para los sistemas de suscripción, esto muestra <b>IP500 V2, Server Edition</b> y/o <b>ACCS</b> .  <b>Heredado</b> indica un sistema de suscripción anterior a 11.1 FP1. El estado de estos sistemas todavía se puede monitorear a través de COM, pero no se admiten otros servicios remotos.
<b>Versión</b>	La versión del software del servidor principal del cliente.
<b>Alarmas</b>	El conteo actual de alarmas registradas por COM para los sistemas del cliente. Puede hacer clic en el número para acceder a la lista de alarmas prefiltrada para mostrar estas alarmas.
<b>Estado de conectividad</b>	Es un resumen de la conexión entre el servidor de COM y el servidor principal del cliente. Consulte <a href="#">Mensajes de conectividad</a> en la página 23.
<b>Estado</b>	Esta columna usa iconos para proporcionar información adicional. <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Necesita atención:</b> tenga en cuenta que este icono no necesariamente indica un problema.</li> <li>•  <b>Nueva versión disponible:</b> existe una versión superior del software. Es posible actualizar este cliente, si fuera necesario.</li> <li>•  <b>En curso:</b> el servidor está realizando alguna acción, como una actualización. Mientras realiza esta acción, COM no se puede utilizar para iniciar ninguna otra acción.</li> <li>•  <b>Acción completada:</b> la acción seleccionada anteriormente, como un intento de actualizar el sistema del cliente, se completó correctamente.</li> <li>•  <b>Error al realizar la acción:</b> Una acción, como un intento de actualizar los sistemas del cliente, no se realizó correctamente.</li> </ul>




## Vínculos relacionados



[Uso de la lista de clientes](#) en la página 19

---

## Iconos de estado

Junto a un cliente se muestran los siguientes iconos:

-  **Necesita atención:** tenga en cuenta que este icono no necesariamente indica un problema.
-  **Nueva versión disponible:** existe una versión superior del software. Es posible actualizar este cliente, si fuera necesario.
-  **En curso:** el servidor está realizando alguna acción, como una actualización. Mientras realiza esta acción, COM no se puede utilizar para iniciar ninguna otra acción.

-  **Acción completada:** la acción seleccionada anteriormente, como un intento de actualizar el sistema del cliente, se completó correctamente.
-  **Error al realizar la acción:** Una acción, como un intento de actualizar los sistemas del cliente, no se realizó correctamente.

### Vínculos relacionados

[Uso de la lista de clientes](#) en la página 19

## Mensajes de conectividad

Pueden aparecer diversos mensajes acerca de la conexión entre el servidor de COM y el cliente.

A continuación, la cuenta de usuario de servicio refiere a la cuenta de usuario de servicio en la configuración de seguridad del sistema IP Office. Esta es la cuenta que utiliza el sistema para establecer su conexión con COM (de manera predeterminada **COMAdmin**, vea [Creación de COMAdmin Usuarios de servicio y grupos de derechos](#) en la página 55). La cuenta utilizada se establece en la configuración de COM del sistema del cliente (vea [Configuración de la cuenta del cliente](#) en la página 50).

Mensaje	Descripción
"Error de autorización"	Indica que la contraseña del usuario del servicio no era válida.
"Conexión fallida"	Indica que no se registró una respuesta reconocida de la dirección del cliente.
"La conexión se estableció correctamente"	Indica que la conexión se validó correctamente.
"Derechos insuficientes"	Los derechos de seguridad para la cuenta de usuario de servicio en el sistema del cliente no son correctos.
"Credenciales no válidas"	Indica que la conexión no tuvo coincidencia con ningún usuario del servicio en el sistema principal del cliente.
"Heredado"	Indica un sistema de suscripción anterior a 11.1 FP1. El estado del sistema todavía se puede monitorear a través de COM, pero no se admiten otros servicios remotos.
"Se superó el límite máximo de sesiones simultáneas"	Indica que ya hay demasiadas aplicaciones conectadas actualmente con ese sistema.
"Se requiere una contraseña nueva para la cuenta de usuario del servicio"	El sistema ha solicitado que se establezca una nueva contraseña para la cuenta de usuario de servicio en su configuración de seguridad.
"No se proporcionó una autorización. La funcionalidad limitada estará disponible para el cliente".	
"No se habilitó ningún derecho de usuario para este sistema"	El sistema está conectado pero la cuenta de usuario de servicio no tiene ningún derecho de usuario.

La tabla continúa...

Mensaje	Descripción
<i>“Operaciones remotas no permitida”</i>	El sistema está conectado pero no está configurado para permitir operaciones de soporte técnico remoto, como copias de seguridad, actualizaciones o acceso remoto. Vea <a href="#">Habilitación de servicios de soporte adicionales COM</a> en la página 57.
<i>“Los derechos de lectura del monitor de servicio no están habilitados”</i>	Indica que la cuenta de usuario de servicio en el sistema no está configurada correctamente.
<i>“El administrador deshabilitó la cuenta de usuario del servicio”</i>	Indica que la cuenta de usuario del servicio está deshabilitada.
<i>“La cuenta de usuario del servicio se bloqueó temporalmente”</i>	Indica que la cuenta de usuario del servicio ha sido bloqueada, por ejemplo, como consecuencia de demasiados intentos de contraseña incorrecta.
<i>“La cuenta del usuario del servicio está actualmente deshabilitada”</i>	Indica que la cuenta de usuario del servicio ha sido deshabilitada.
<i>“Se venció la contraseña de usuario del servicio”.</i>	Se venció la contraseña de la cuenta de usuario del servicio.
<i>“El sistema no es accesible o no es un sistema de IP Office primario válido”</i>	Indica un problema al conectarse al sistema o que no es un tipo de sistema IP Office compatible. Tenga en cuenta que este mensaje también corresponde durante algunas etapas de las actualizaciones del sistema.
<i>“El sistema no es accesible o ha estado desconectado durante XXX”</i>	No se ha detectado la conexión con el sistema del cliente durante el tiempo indicado.
<i>“Los derechos de actualización no están habilitados para este sistema”</i>	La cuenta de usuario del servicio no está configurada correctamente.
<i>“Esperando conexión inicial”</i>	Pedido realizado, pero no se ha podido conectar con el sistema del cliente.

### Vínculos relacionados

[Uso de la lista de clientes](#) en la página 19

---

## Visualización de los detalles del sistema del cliente

### Acerca de esta tarea

Desde la lista de clientes, puede ver información adicional sobre el sistema del cliente.

- La visualización de las direcciones de soporte técnico remoto solo se admite para usuarios **Supervisor**, **Operador** y **Solo lectura**.

### Procedimiento

1. Busque el cliente en la lista de clientes (consulte [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19).
2. Haga clic en el nombre del cliente.
3. Se mostrarán los detalles del sistema de cliente.
  - Para los sistemas Server Edition de suscripción, incluye detalles de los servidores secundarios y de expansión en la red de Server Edition.



- Si el sistema está configurado para soporte técnico remoto a través de COM, se muestran los enlaces para las opciones de soporte:
  - Para obtener detalles sobre el uso de System Status Application, SysMonitor y IP Office Web Manager, vea [Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100.
  - Para acceder a otros servicios mediante HTTPS, SSH o RDP, vea [Soporte técnico remoto a través de COM](#) en la página 108.
- 4. Para regresar a la lista de clientes, haga clic en el icono **X**.

### Vínculos relacionados

[Uso de la lista de clientes](#) en la página 19

---

## Filtrado de la lista

### Acerca de esta tarea

Hay varias maneras en las que puede filtrar la lista de clientes para mostrar solo un conjunto de clientes en particular.

- Al usar una cuenta de usuario de COM que no sea **Administrador** o **Soporte técnico** significará que la lista solo incluye automáticamente a los clientes a los que se ha asignado su cuenta.
- Al hacer clic en la información en el panel se muestra la lista de clientes prefiltrada para mostrar solo los clientes coincidentes. Por ejemplo, cuando hace clic en una etiqueta o versión del software específica.
- Una vez en la lista de clientes, utilice el proceso a continuación para anular cualquier búsqueda o filtro existente con un nuevo filtro.

### Procedimiento

1. Haga clic en el icono del embudo ▼.
2. Escriba los criterios con los que se debe buscar coincidencia al aplicar el filtro.
3. Haga clic en **Aplicar**. La lista mostrará solamente las entradas que coinciden con los criterios establecidos en el filtro.
4. Para ocultar la configuración del filtro, haga clic en el icono ≡ o haga clic en el icono del embudo ▼ nuevamente.

### Vínculos relacionados

[Uso de la lista de clientes](#) en la página 19

---

## Cómo ocultar el filtro

### Acerca de esta tarea

Cuando accede a la lista haciendo clic en un elemento del tablero, la lista se filtra previamente en función del elemento en el que hizo clic. El filtro empleado se muestra en la parte superior de la lista de clientes.

## Procedimiento

Para ocultar la configuración del filtro sin eliminar el filtrado, haga clic en el icono ☰ o haga clic en el icono del embudo ▼ nuevamente.

### Vínculos relacionados

[Uso de la lista de clientes](#) en la página 19

---

## Orden de la lista

### Acerca de esta tarea

Puede usar la mayor parte de las columnas para ordenar la lista que se muestra. Solamente se puede usar una columna a la vez para ordenar.

### Procedimiento

1. Haga clic en el encabezado de la columna.
2. Aparecerá un icono ↓. Esto indica que la lista se ordenó de manera descendente en función de esa columna.
3. Al hacer clic nuevamente en el encabezado de la columna, el criterio de ordenación cambia entre ascendente ↑, descendente ↓ y sin ordenar.

### Vínculos relacionados

[Uso de la lista de clientes](#) en la página 19

---

## Búsqueda en la lista

Nota: además de buscar, puede aplicar un filtro y luego realizar una búsqueda.

### Procedimiento

1. En el recuadro de búsqueda, escriba el valor que desea buscar. Se utilizará para encontrar coincidencias con los valores de todos los campos de las entradas.
2. Presione regresar o haga clic en el icono de búsqueda 🔍.
3. Ahora, la lista solamente mostrará las entradas que coinciden.

### Vínculos relacionados

[Uso de la lista de clientes](#) en la página 19

---

## Reenvío del correo electrónico de suscripción

### Acerca de esta tarea

Cuando se solicita un sistema de suscripción, se envía un correo electrónico de suscripción a la dirección de contacto técnico especificada durante el pedido. El correo electrónico

contiene información clave necesaria para conectar el sistema al servicio de suscripción. Puede solicitar que se le envíe otra copia del correo electrónico mediante COM.

### **Acerca de esta tarea**

#### **Procedimiento**

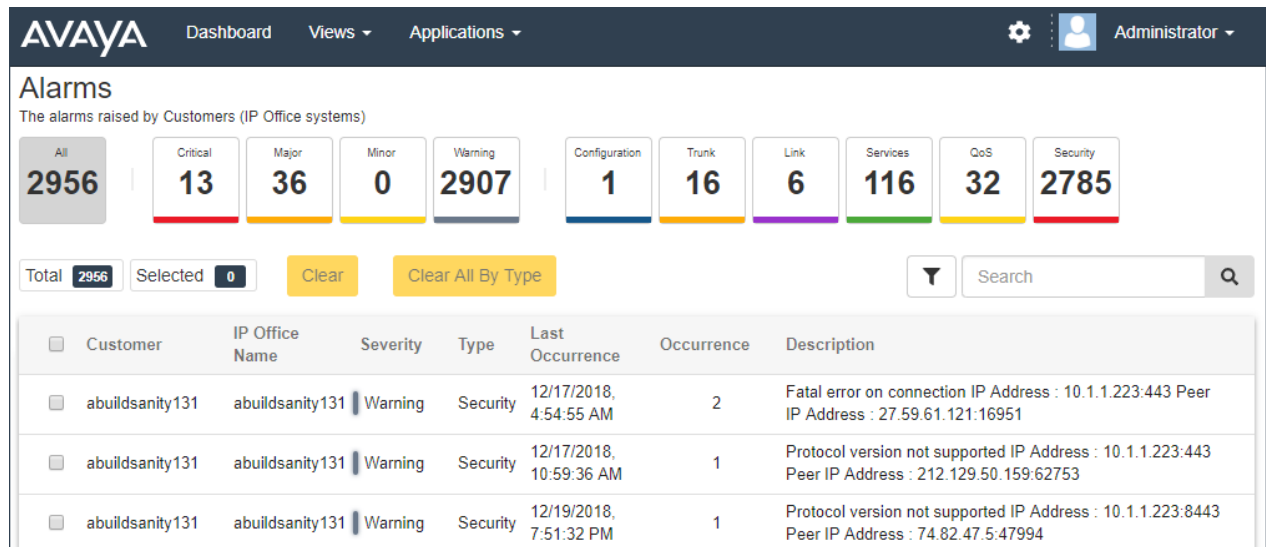
1. Vea la lista del cliente. Vea [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a los sistemas a los que desea aplicar la acción.
3. Haga clic en **Acción**.
4. Haga clic en **Enviar correo electrónico**.

#### **Vínculos relacionados**

[Uso de la lista de clientes](#) en la página 19

# Capítulo 4: Alarmas

La lista de alarmas muestra un desglose de las alarmas registradas actualmente en los sistemas del cliente.



The screenshot shows the AVAYA Alarms dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'AVAYA', 'Dashboard', 'Views', and 'Applications'. On the right, there are settings and user icons for 'Administrator'. The main section is titled 'Alarms' and includes a subtitle 'The alarms raised by Customers (IP Office systems)'. Below this, there are several summary cards for different severity levels: All (2956), Critical (13), Major (36), Minor (0), and Warning (2907). There are also cards for different types: Configuration (1), Trunk (16), Link (6), Services (116), CoS (32), and Security (2785). Below the summary cards, there are controls for 'Total' (2956), 'Selected' (0), 'Clear', and 'Clear All By Type'. A search bar is also present. The main table lists individual alarm occurrences with columns for Customer, IP Office Name, Severity, Type, Last Occurrence, Occurrence, and Description.

Customer	IP Office Name	Severity	Type	Last Occurrence	Occurrence	Description
<input type="checkbox"/>	abuildsanity131	Warning	Security	12/17/2018, 4:54:55 AM	2	Fatal error on connection IP Address : 10.1.1.223:443 Peer IP Address : 27.59.61.121:16951
<input type="checkbox"/>	abuildsanity131	Warning	Security	12/17/2018, 10:59:36 AM	1	Protocol version not supported IP Address : 10.1.1.223:443 Peer IP Address : 212.129.50.159:62753
<input type="checkbox"/>	abuildsanity131	Warning	Security	12/19/2018, 7:51:32 PM	1	Protocol version not supported IP Address : 10.1.1.223:8443 Peer IP Address : 74.82.47.5:47994

Cada alarma se clasifica según su tipo y severidad. Si la alarma se registró varias veces, se la incluye en la lista una sola vez, pero se muestran la hora de la última ocurrencia y la cantidad de ocurrencias.

## Vínculos relacionados

[Visualización de la lista de alarmas](#) en la página 29

[Búsqueda de alarmas](#) en la página 29

[Orden de alarmas](#) en la página 29

[Filtro de alarmas](#) en la página 30

[Cómo ocultar el filtro](#) en la página 30

[Eliminación de alarmas específicas](#) en la página 31

[Eliminación de todas las alarmas de un tipo específico](#) en la página 31

---

## Visualización de la lista de alarmas

### Acerca de esta tarea

Además del siguiente método:

- Puede hacer clic en la información de la alarma en el panel para visualizar de inmediato la lista de alarmas prefiltrada con las alarmas que coinciden únicamente. Por ejemplo, haga clic en un tipo o severidad de alarma.
- Puede hacer clic en la cantidad de alarmas que se muestra en la lista del cliente para ver la lista de alarmas prefiltrada de manera que se van las alarmas que coinciden.

### Procedimiento

1. Haga clic en **Vistas** y luego en **Alarmas**.
2. Se mostrará la lista de alarmas registradas del cliente.
  - La lista se puede filtrar o se puede efectuar una búsqueda para mostrar solamente las entradas que coincidan con los criterios seleccionados.

### Vínculos relacionados


[Alarmas](#) en la página 28

---

## Búsqueda de alarmas

Nota: además de buscar, puede aplicar un filtro y luego realizar una búsqueda.

### Procedimiento

1. En el recuadro de búsqueda, escriba el valor que desea buscar. Se utilizará para encontrar coincidencias con los valores de todos los campos de las entradas.
2. Presione regresar o haga clic en el icono de búsqueda .
3. Ahora, la lista solamente mostrará las entradas que coinciden.

### Vínculos relacionados

[Alarmas](#) en la página 28


---

## Orden de alarmas

### Acerca de esta tarea

Puede usar la mayor parte de las columnas para ordenar la lista que se muestra. Solamente se puede usar una columna a la vez para ordenar.

### Procedimiento

1. Haga clic en el encabezado de la columna.
2. Aparecerá un icono . Esto indica que la lista se ordenó de manera descendente en función de esa columna.

3. Al hacer clic nuevamente en el encabezado de la columna, el criterio de ordenación cambia entre ascendente ↑, descendente ↓ y sin ordenar.

#### Vínculos relacionados

[Alarmas](#) en la página 28

---

## Filtro de alarmas

- Una vez en la lista de clientes, utilice el proceso a continuación para anular cualquier búsqueda o filtro existente con un nuevo filtro.

### Acerca de esta tarea

Hay varias maneras en las que puede filtrar la lista de clientes para mostrar solo un conjunto de clientes en particular.

- Al usar una cuenta de usuario de COM que no sea **Administrador** o **Soporte técnico** significará que la lista solo incluye automáticamente a los clientes a los que se ha asignado su cuenta.
- Al hacer clic en la información en el panel se muestra la lista de clientes prefiltrada para mostrar solo los clientes coincidentes. Por ejemplo, cuando hace clic en una etiqueta o versión del software específica.
- Una vez en la lista de clientes, utilice el proceso a continuación para anular cualquier búsqueda o filtro existente con un nuevo filtro.

### Procedimiento

1. Haga clic en el icono del embudo ▼.
2. Escriba los criterios con los que se debe buscar coincidencia al aplicar el filtro.
3. Haga clic en **Aplicar**. La lista mostrará solamente las entradas que coinciden con los criterios establecidos en el filtro.
4. Para ocultar la configuración del filtro, haga clic en el icono ☰ o haga clic en el icono del embudo ▼ nuevamente.

#### Vínculos relacionados

[Alarmas](#) en la página 28

---

## Cómo ocultar el filtro

### Acerca de esta tarea

Cuando accede a la lista haciendo clic en un elemento del tablero, la lista se filtra previamente en función del elemento en el que hizo clic. El filtro empleado se muestra en la parte superior de la lista de clientes.

### Procedimiento

Para ocultar la configuración del filtro sin eliminar el filtrado, haga clic en el icono ☰ o haga clic en el icono del embudo ▼ nuevamente.

## Vínculos relacionados

[Alarmas](#) en la página 28

---

# Eliminación de alarmas específicas

## Acerca de esta tarea

Si la causa por la que se implementó la alarma ya se ha resuelto y cree que ya no es necesaria, puede quitarla de la lista.

## Procedimiento

1. Vea la lista de alarmas. Si es necesario, aplique un filtro o una búsqueda.
2. Seleccione la casilla de verificación que se encuentra junto a la alarma o las alarmas correspondientes. Use la casilla de verificación que se encuentra en la parte superior de la lista para seleccionar todas las alarmas que aparecen en ella.
  - No puede seleccionar alarmas para problemas que aún están ocurriendo. La casilla de verificación de estas está en gris.
3. Haga clic en **Borrar**.
4. Haga clic en **Confirmar** para eliminar las alarmas seleccionadas.

## Vínculos relacionados

[Alarmas](#) en la página 28

---

# Eliminación de todas las alarmas de un tipo específico

## Acerca de esta tarea

Puede borrar todas las alarmas de un tipo específico (**Configuración, Línea troncal, Enlace, Servicios, CdS o Seguridad**). Por ejemplo, si se ha resuelto un problema de creación de líneas troncales salientes que causó múltiples alarmas de líneas troncales en múltiples sistemas, puede borrar todas las alarmas de las líneas troncales.

## Procedimiento

1. Vea la lista de alarmas.
2. Haga clic en el tipo de alarma en la parte superior de la pantalla para mostrar las alarmas correspondientes.
3. Haga clic en **Borrar todas por tipo**.
4. Haga clic en **Confirmar** para eliminar las alarmas.
  - Tenga en cuenta que las alarmas de problemas que aún están ocurriendo no se eliminan.

## Vínculos relacionados

[Alarmas](#) en la página 28

# Capítulo 5: Administración de archivos de registro del sistema

Para los sistemas de suscripción, COM puede recopilar y almacenar archivos de registro del sistema, incluidos los archivos Syslog. Una vez habilitada, la recopilación de archivos de registro ocurre automáticamente aproximadamente a las 00:30. COM también puede utilizarse para recuperar manualmente los últimos registros disponibles.

El contenido de los archivos Syslog para el servicio de IP Office se configura mediante SysMonitor. Vea [Uso de Avaya IP Office System Monitor](#).

Capacidad	Detalles
<b>Almacenamiento del sistema</b>	<p>Inicialmente, los registros se almacenan en los sistemas individuales y se recopilan diariamente aproximadamente a las 00:30. Los límites de almacenamiento para registros locales depende del tipo de sistema. Si se alcanza el límite de almacenamiento, el sistema elimina los registros más antiguos para proporcionar espacio para nuevos registros.</p> <p>Los límites son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los sistemas IP500 V2/V2A pueden retener hasta 128 MB de archivos de registro localmente.</li><li>• Los sistemas basados en Linux pueden recopilar hasta 4 GB de registros por día.</li></ul>
<b>Almacenamiento COM</b>	<p>COM almacena todos los archivos de registro que recopila para la duración establecida en su configuración <b>Días de retención de registros de diagnóstico de CPE</b>. Vea <a href="#">Preferencias de COM</a> en la página 140. El valor predeterminado es de 30 días.</p> <p>Esta configuración se aplica a todos los sistemas compatibles con la misma instancia de COM.</p>

## Vínculos relacionados

[Cómo habilitar el almacenamiento de registros centralizados](#) en la página 33

[Administración de los archivos de registro del sistema de clientes](#) en la página 33



---

## Cómo habilitar el almacenamiento de registros centralizados

### Acerca de esta tarea

La compatibilidad con la carga de registros a COM debe estar habilitada en el sistema de destino antes de que se permita.

- Por lo general, estos ajustes se establecen según los valores predeterminados requeridos por el revendedor/distribuidor. Los ajustes se determinarán según el archivo de personalización aplicado al sistema cuando se suscribió inicialmente. Vea [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78.

### Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager.
2. Seleccione **Configuración del sistema > Sistema**.
3. Seleccione **Operaciones remotas**.
4. Habilite la opción **Registro de diagnóstico centralizado**.
5. Haga clic en **Actualizar**.

### Vínculos relacionados

[Administración de archivos de registro del sistema](#) en la página 32

---

## Administración de los archivos de registro del sistema de clientes

### Antes de empezar

- Habilite el almacenamiento centralizado de registros en el sistema. Vea [Cómo habilitar el almacenamiento de registros centralizados](#) en la página 33.

### Procedimiento

1. Vea la lista del cliente. Vea [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a los sistemas a los que desea aplicar la acción.
3. Haga clic en **Acción**.
4. Haga clic en **Administración de registros**.
5. Utilice la lista para explorar en profundidad y seleccione los archivos de registro que desee.
  - Las opciones **Fecha de inicio** y **Fecha de finalización** se pueden utilizar para mostrar solo los registros disponibles entre las fechas seleccionadas.
  - Si es necesario, haga clic en **Recuperar nuevos registros** para conectarse con el sistema y cargar los registros que aún no se hayan cargado en el almacenamiento de COM.

6. Para descargar los archivos de registro seleccionados, haga clic en **Descargar**. Para eliminar los archivos de registro seleccionados, haga clic en **Eliminar**.

**Vínculos relacionados**

[Administración de archivos de registro del sistema](#) en la página 32

# Capítulo 6: Respaldo y restauración

Además de monitorear los sistemas del cliente, COM puede respaldar y restaurar los ajustes de configuración del sistema. Los respaldos pueden ser manuales o automáticas.

- La configuración de la aplicación Media Manager se incluye en las operaciones de copia de seguridad/restauración, pero esto no ocurre para las grabaciones de llamadas.

Respaldo	Copia seg.man	Automático
¿Cuándo?	En caso de configuración manual a través de COM. Los respaldos manuales pueden ser inmediatos o programados si es necesario.	Las copias de seguridad automáticas se realizan diariamente entre las 02:00 y las 04:00 (hora del sistema) si ningún otro proceso en ejecución las bloquea.
¿Cuántos respaldos se almacenan?	El servidor COM retiene hasta 3 copias de seguridad manuales para un sistema del cliente. Al alcanzar ese límite, cuando se añade una nueva copia de seguridad manual, esta reemplaza a la copia de seguridad manual más antigua.	El sistema conserva respaldos automáticos para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los 6 días anteriores.</li> <li>• El último día de las últimas 3 semanas.</li> <li>• El último día de los últimos 11 meses.</li> </ul>
¿Qué incluye?	Para los sistemas IP500 V2, la configuración del sistema.  Para los sistemas Server Edition, los elementos de configuración seleccionados cuando el respaldo manual se ejecuta o se programa desde COM. Para el correo de voz que puede incluir algunos o todos los mensajes.	Para los sistemas IP500 V2, la configuración del sistema.  Para el sistema Server Edition, los ajustes de configuración para todos los servicios y todos los servidores de la red. Para el correo de voz, los elementos incluidos se configuran en la configuración del sistema. Estos sólo pueden incluir correos de voz selectivos. Vea <a href="#">Configuración de los ajustes de correo de voz selectivo de un sistema</a> en la página 37.
¿Quién puede hacer un respaldo?	Los usuarios <b>Administrador</b> , <b>Supervisor</b> y <b>Operador</b> pueden configurar respaldos manuales.	Lo puede realizar automáticamente el sistema.
¿Quién puede restaurar?	Esto solo es compatible con usuarios de <b>Administrador</b> y <b>Supervisor</b> .	

## Vínculos relacionados

[Cómo habilitar Respaldo/Restaurar](#) en la página 36

[Configuración de las opciones de respaldo automático de correo de voz de un sistema](#) en la página 36

[Configuración de los ajustes de correo de voz selectivo de un sistema](#) en la página 37

[Respaldo manual de sistemas de suscripción](#) en la página 37

[Restauración de las configuraciones del sistema](#) en la página 39

---

## Cómo habilitar Respaldo/Restaurar

### Acerca de esta tarea

La compatibilidad con respaldar/restaurar de COM debe estar habilitada en el sistema de destino antes de que se permita. Esto también permite efectuar actualizaciones desde COM.

- Por lo general, estos ajustes se establecen según los valores predeterminados requeridos por el revendedor/distribuidor. Los ajustes se determinarán según el archivo de personalización aplicado al sistema cuando se suscribió inicialmente. Vea [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78.

### Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager.
2. Seleccione **Configuración del sistema > Sistema**.
3. Seleccione **Operaciones remotas**.
4. Habilite la opción **Actualización/Respaldo remoto**. Esto inicia los respaldos automáticos y permite las acciones manuales de respaldo y restauración.
5. Haga clic en **Actualizar**.

### Vínculos relacionados

[Respaldo y restauración](#) en la página 35

---

## Configuración de las opciones de respaldo automático de correo de voz de un sistema

### Acerca de esta tarea

Para los respaldos automáticos, puede configurar qué elementos de una operación de correo de voz del sistema están incluidos.

- Por lo general, estos ajustes se establecen según los valores predeterminados requeridos por el revendedor/distribuidor. Los ajustes se determinarán según el archivo de personalización aplicado al sistema cuando se suscribió inicialmente. Vea [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78.

### Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager. Vea [Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100.
2. Seleccione **Aplicaciones > Voicemail Pro - Preferencias del sistema**.
3. Seleccione **Config. de respaldo**.
4. Habilite las opciones deseadas:

Opción	Descripción
<b>Respaldo de configuración</b>	Incluir la configuración del servicio de correo de voz en cualquier respaldo.
<b>Respaldo de mensajes personalizados</b>	Incluir los avisos en la carpeta de avisos personalizados.
<b>Respaldo selectivo de buzones</b>	Incluir los mensajes en los buzones de los buzones configurados. Vea <a href="#">Configuración de los ajustes de correo de voz selectivo de un sistema</a> en la página 37.

5. Haga clic en **Actualizar**.

#### Vínculos relacionados

[Respaldo y restauración](#) en la página 35

---

## Configuración de los ajustes de correo de voz selectivo de un sistema

### Acerca de esta tarea

Mientras que las copias de seguridad en COM incluyen la configuración para todos los servicios que proporciona el servidor del cliente, para los sistemas de suscripción Server Edition solo incluyen correos electrónicos para un conjunto seleccionado de buzones.

- Cambiar esta configuración también afecta a las copias de seguridad ejecutadas desde IP Office Web Manager.

### Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager. Vea [Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100.
2. Seleccione **Aplicaciones > Voicemail Pro - Preferencias del sistema**.
3. Si es necesario, seleccione el servidor primario.
4. Seleccione **Grupo de usuarios**.
5. Utilice **+ Agregar usuario** y **- Eliminar usuario** para crear una lista de los usuarios cuyos buzones deben incluirse en las copias de seguridad.
6. Haga clic en **Actualizar**.

#### Vínculos relacionados

[Respaldo y restauración](#) en la página 35

---

## Respaldo manual de sistemas de suscripción

### Acerca de esta tarea

COM puede utilizarse para copias de seguridad y restauración de la configuración del sistema del cliente. Los respaldos automáticos cada día se habilitan al habilitar la configuración


**Actualización/Respaldo remoto** del servidor del cliente. El proceso a continuación solo se requiere para los respaldos manuales.

- El servidor COM retiene hasta 3 copias de seguridad manuales para un sistema del cliente. Al alcanzar ese límite, cuando se añade una nueva copia de seguridad manual, esta reemplaza a la copia de seguridad manual más antigua.

### Antes de empezar

- Este proceso solo es compatible con los sistemas en los que **Actualización/Respaldo remoto** se ha habilitado. Vea [Habilitación de servicios de soporte adicionales COM](#) en la página 57.
- Un sistema solo puede realizar una acción (**Respaldo, Restaurar o Actualización**) a la vez. Esto incluye las copias de seguridad automáticas que ocurren entre las 02:00 y las 04:00 todos los días (hora del sistema).
- Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador y Supervisor**.

### Procedimiento

1. Vea la lista del cliente. Vea [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a los sistemas a los que desea aplicar la acción.
3. Haga clic en **Acción**.
4. Haga clic en **Respaldo**.
5. Escriba un nombre para el trabajo.
6. Si el sistema al que se está realizando el respaldo es un Server Edition, seleccione lo que se debe incluir en el respaldo.
  - La opción **Correos de voz selectivos** solo incluye mensajes de correo de voz del conjunto de buzones seleccionado. Vea [Configuración de los ajustes de correo de voz selectivo de un sistema](#) en la página 37.
7. Si desea programar la acción:
  - a. Seleccione la casilla de verificación **¿Desea programar este trabajo?**.
  - b. Haga clic en el icono del calendario  para seleccionar la fecha y la hora a la que debe tener lugar el trabajo programado.

Las horas mostradas corresponden a los datos locales del servidor COM. Las horas reales en los sistemas del cliente pueden diferir si se encuentran en regiones y países distintos. Se debe tener en cuenta esto al momento de realizar actividades como la programación de tareas.
8. Haga clic en **Respaldo**.
9. La tarea se agrega a la lista de trabajos programados y se inicia inmediatamente si no tiene fecha y hora configuradas. Vea [Ver trabajos programados](#) en la página 43.

### Vínculos relacionados

[Respaldo y restauración](#) en la página 35

---

# Restauración de las configuraciones del sistema

## Acerca de esta tarea

Este proceso puede utilizarse para restaurar la copia de seguridad anterior de un sistema o sistemas. Vea [Restauración de las configuraciones del sistema](#) en la página 39.



### Advertencia:

- Este proceso hará que el sistema de destino se reinicie.

## Antes de empezar

- Este proceso solo es compatible con los sistemas en los que **Actualización/Respaldo remoto** se ha habilitado. Vea [Habilitación de servicios de soporte adicionales COM](#) en la página 57.
- Un sistema solo puede realizar una acción (**Respaldo, Restaurar** o **Actualización**) a la vez. Esto incluye las copias de seguridad automáticas que ocurren entre las 02:00 y las 04:00 todos los días (hora del sistema).
- Este proceso no se puede programar.
- Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador** y **Supervisor**.

## Procedimiento

1. Vea la lista del cliente. Vea [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a los sistemas a los que desea aplicar la acción.
3. Haga clic en **Acción**.
4. Haga clic en **Restaurar**.
5. Se muestra la lista de copias de seguridad anteriores disponibles. Haga clic en > para expandir la copia de seguridad requerida y seleccione el/los elemento(s) de la copia de seguridad que desea restaurar.
6. Haga clic en **Restaurar**.

## Vínculos relacionados

[Respaldo y restauración](#) en la página 35

# Capítulo 7: Actualización de sistemas de clientes

Además de monitorear el estado de los sistemas del cliente, COM también puede utilizarse para actualizar sistemas.

- Para servidores en una red de Server Edition, esto actualiza todos los servidores IP Office en la red.
- Para servidores en una red SCN, cada servidor IP Office debe actualizarse individualmente.
- La actualización de sistemas IP500 V2 actualiza cualquier unidad de expansión conectada a la unidad de control.
- Las actualizaciones del sistema incluyen archivos de firmware del teléfono para actualizar todos los teléfonos usando los sistemas actualizados como su servidor de archivos.
- Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador**, **Supervisor** y **Operador**.

## Vínculos relacionados

[Cómo habilitar actualizaciones](#) en la página 40

[Actualización de sistemas](#) en la página 41

---

## Cómo habilitar actualizaciones

### Acerca de esta tarea

La compatibilidad con la actualización desde COM debe estar habilitada en el sistema de destino antes de que se permita. Esto también habilita volver/restaurar desde COM.

- Por lo general, estos ajustes se establecen según los valores predeterminados requeridos por el revendedor/distribuidor. Los ajustes se determinarán según el archivo de personalización aplicado al sistema cuando se suscribió inicialmente. Vea [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78.

### Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager.
2. Seleccione **Configuración del sistema** > **Sistema**.
3. Seleccione **Operaciones remotas**.
4. Habilite la opción **Actualización/Respaldo remoto**.
5. Haga clic en **Actualizar**.



## Vínculos relacionados

[Actualización de sistemas de clientes](#) en la página 40

# Actualización de sistemas

## Antes de empezar


- Este proceso solo es compatible con los sistemas en los que **Actualización/Respaldo remoto** se ha habilitado. Vea [Habilitación de servicios de soporte adicionales COM](#) en la página 57.
- Un sistema solo puede realizar una acción (**Respaldo**, **Restaurar** o **Actualización**) a la vez. Esto incluye las copias de seguridad automáticas que ocurren entre las 02:00 y las 04:00 todos los días (hora del sistema).
- Al igual que con todas las actualizaciones, se recomienda que realice una copia de seguridad de los sistemas antes de la actualización. Vea [Respaldo y restauración](#) en la página 35.

## Acerca de esta tarea

El siguiente proceso se puede utilizar para actualizar los sistemas de suscripción.

- Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador**, **Supervisor** y **Operador**.
- Se pueden seleccionar varios sistemas para actualizar como parte de la misma acción. Sin embargo, al hacer esto, todos los sistemas seleccionados deben ser del mismo tipo o servidor, ya sea **Server Edition** o **IP500 V2**.
- Al actualizar un servidor **Server Edition**, después de que se actualiza el servidor primario, todos los demás servidores de la red del servidor primario se actualizan a través de sus conexiones de websocket.
- Al actualizar un servidor **IP500 V2** que está en una red SCN, cada servidor de la red debe actualizarse individualmente.

## Procedimiento

1. Vea la lista del cliente. Vea [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a los sistemas que desee actualizar. Debe mostrar un icono  en el significado de su estado *Nueva versión disponible*.
3. Haga clic en **Acción**.
4. Haga clic en **Actualización** y luego seleccione una de las opciones:

Opción	Descripción
<b>Transferencia y actualización</b>	Transferir los archivos necesarios para actualizar los sistemas seleccionados y luego realizar la actualización.
<b>Transferir</b>	Transferir los archivos necesarios para actualizar el sistema pero no realizar la actualización. La actualización puede completarse cuando sea necesario mediante la acción <b>Actualización</b> .
<b>Actualización</b>	Actualice el sistema al que se han transferido los archivos de actualización mediante la acción <b>Transferir</b> .

5. Utilice **Reiniciar teléfonos IP** para seleccionar si desea que todos los teléfonos IP se reinicien después de la actualización. Si se reinician, los teléfonos actualizarán su archivo de configuración y, si es necesario, el firmware.
6. Seleccione la versión del componente requeridos de la lista.
7. Haga clic en **Transferencia y actualización, Transferir o Actualización** como se seleccionó anteriormente.
8. La tarea se agrega a la lista de trabajos programados y se inicia inmediatamente si no tiene fecha y hora configuradas. Vea [Ver trabajos programados](#) en la página 43.

#### Vínculos relacionados

[Actualización de sistemas de clientes](#) en la página 40


# Capítulo 8: Ver trabajos programados

Puede ver la lista de trabajos programados. La lista también incluye trabajos inmediatos que se encuentran en ejecución.

Job Name	Customers	Operation Type	Start Date	Status	Detail
687	1	Upgrade	Dec 15, 2017, 11:56:10 AM	Completed	

- Las horas mostradas corresponden a los datos locales del servidor COM. Las horas reales en los sistemas del cliente pueden diferir si se encuentran en regiones y países distintos. Se debe tener en cuenta esto al momento de realizar actividades como la programación de tareas.

## Para ver los trabajos programados:

1. Haga clic en **Vistas** y seleccione **Trabajos programados**.
2. Se mostrará la lista de trabajos programados. El icono  indica los trabajos en progreso.

## Vínculos relacionados

- [Filtro de lista de trabajos programados](#) en la página 43
- [Búsqueda de la lista de trabajos programados](#) en la página 44
- [Ordenamiento de trabajos programados](#) en la página 44
- [Visualización de los detalles del trabajo](#) en la página 45
- [Eliminación de trabajos programados](#) en la página 45
- [Poner en pausa trabajos programados](#) en la página 46
- [Reanudación de trabajos programados](#) en la página 46
- [Detención de un trabajo programado](#) en la página 47

---

## Filtro de lista de trabajos programados

- Una vez en la lista de clientes, utilice el proceso a continuación para anular cualquier búsqueda o filtro existente con un nuevo filtro.

### Acerca de esta tarea

Hay varias maneras en las que puede filtrar la lista de clientes para mostrar solo un conjunto de clientes en particular.

- Al usar una cuenta de usuario de COM que no sea **Administrador** o **Soporte técnico** significará que la lista solo incluye automáticamente a los clientes a los que se ha asignado su cuenta.
- Al hacer clic en la información en el panel se muestra la lista de clientes prefiltrada para mostrar solo los clientes coincidentes. Por ejemplo, cuando hace clic en una etiqueta o versión del software específica.
- Una vez en la lista de clientes, utilice el proceso a continuación para anular cualquier búsqueda o filtro existente con un nuevo filtro.

### Procedimiento

1. Haga clic en el icono del embudo ▼.
2. Escriba los criterios con los que se debe buscar coincidencia al aplicar el filtro.
3. Haga clic en **Aplicar**. La lista mostrará solamente las entradas que coinciden con los criterios establecidos en el filtro.
4. Para ocultar la configuración del filtro, haga clic en el icono ☰ o haga clic en el icono del embudo ▼ nuevamente.

### Vínculos relacionados

[Ver trabajos programados](#) en la página 43

---

## Búsqueda de la lista de trabajos programados

Nota: además de buscar, puede aplicar un filtro y luego realizar una búsqueda.

### Procedimiento

1. En el recuadro de búsqueda, escriba el valor que desea buscar. Se utilizará para encontrar coincidencias con los valores de todos los campos de las entradas.
2. Presione regresar o haga clic en el icono de búsqueda 🔍.
3. Ahora, la lista solamente mostrará las entradas que coinciden.

### Vínculos relacionados

[Ver trabajos programados](#) en la página 43

---

## Ordenamiento de trabajos programados

### Acerca de esta tarea

Puede usar la mayor parte de las columnas para ordenar la lista que se muestra. Solamente se puede usar una columna a la vez para ordenar.

## Procedimiento

1. Haga clic en el encabezado de la columna.
2. Aparecerá un icono ↓. Esto indica que la lista se ordenó de manera descendente en función de esa columna.
3. Al hacer clic nuevamente en el encabezado de la columna, el criterio de ordenación cambia entre ascendente ↑, descendente ↓ y sin ordenar.


## Vínculos relacionados

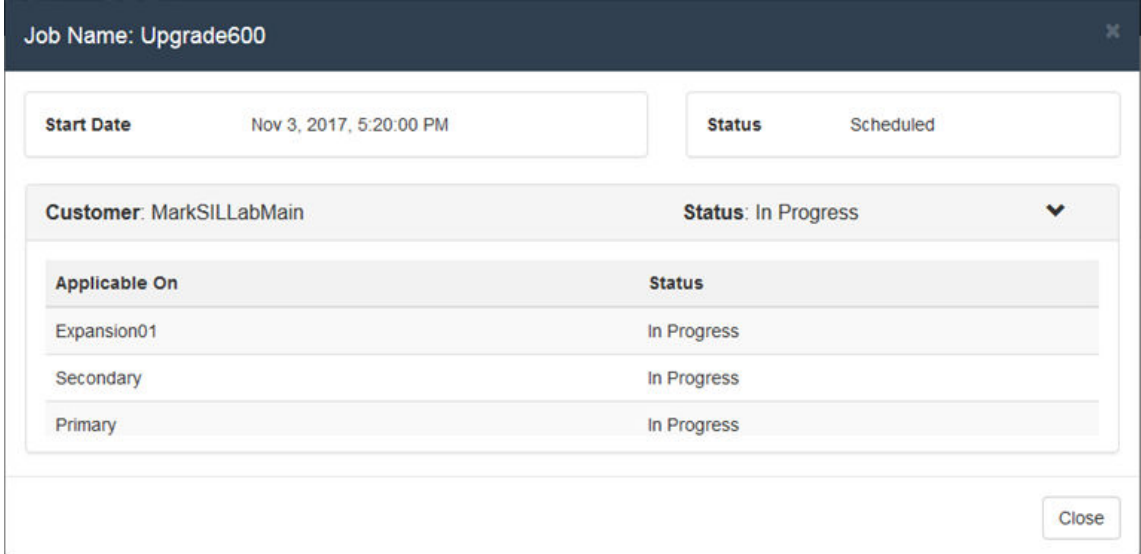
[Ver trabajos programados](#) en la página 43

---

# Visualización de los detalles del trabajo

## Procedimiento

1. Abra la lista de trabajos programados. Vea [Ver trabajos programados](#) en la página 43.
2. Haga clic en el icono  que se encuentra junto al trabajo.
3. Se mostrarán los detalles del trabajo.



Applicable On	Status
Expansion01	In Progress
Secondary	In Progress
Primary	In Progress

4. Haga clic en **Cerrar** para regresar a la lista de trabajos.

## Vínculos relacionados

[Ver trabajos programados](#) en la página 43


---


# Eliminación de trabajos programados

## Procedimiento

1. Abra la lista de trabajos programados. Vea [Ver trabajos programados](#) en la página 43.

2. Seleccione la casilla que se encuentra junto a los trabajos correspondientes. Use la casilla que se encuentra en la parte superior de la lista para seleccionar todos los trabajos que aparecen en ella.

**Nota:** no es posible eliminar trabajos que ya se encuentran en ejecución (indicados con un icono .

3. Haga clic en **Eliminar** .
4. Haga clic en **Confirmar** para eliminar los clientes seleccionados.

#### Vínculos relacionados


[Ver trabajos programados](#) en la página 43

---

## Poner en pausa trabajos programados

### Para poner en pausa trabajos programados:

Nota: no es posible poner en pausa, reanudar ni detener trabajos que se iniciaron de inmediato; por ejemplo, actualizaciones programadas.

1. Abra la lista de trabajos programados. Vea [Ver trabajos programados](#) en la página 43.
2. Seleccione la casilla que se encuentra junto a los trabajos correspondientes. Use la casilla que se encuentra en la parte superior de la lista para seleccionar todos los trabajos que aparecen en ella.
3. Haga clic en **Pausar** .
4. Haga clic en **Confirmar** para pausar los trabajos seleccionados.
5. El **Estado** de esos trabajos cambia a `En pausa`.


#### Vínculos relacionados

[Ver trabajos programados](#) en la página 43

---

## Reanudación de trabajos programados

### Para reanudar trabajos en pausa:

1. Abra la lista de trabajos programados. Vea [Ver trabajos programados](#) en la página 43.
2. Seleccione la casilla que se encuentra junto a los trabajos correspondientes. Use la casilla que se encuentra en la parte superior de la lista para seleccionar todos los trabajos que aparecen en ella.
3. Haga clic en **Reanudar** .
4. Haga clic en **Confirmar** para reanudar los trabajos seleccionados.
5. El **Estado** de esos trabajos cambia a `Programado`.

#### Vínculos relacionados

[Ver trabajos programados](#) en la página 43

---

## Detención de un trabajo programado

### Para eliminar un trabajo programado:

Si se detiene un trabajo programado, no es posible reiniciarlo.

- No es posible poner en pausa, reanudar ni detener trabajos que se iniciaron de inmediato; por ejemplo, actualizaciones que no se programaron.
1. Abra la lista de trabajos programados. Vea [Ver trabajos programados](#) en la página 43.
  2. Seleccione la casilla que se encuentra junto a los trabajos correspondientes. Use la casilla que se encuentra en la parte superior de la lista para seleccionar todos los trabajos que aparecen en ella.
  3. Haga clic en **Detener** ■.
  4. Haga clic en **Confirmar** para detener los trabajos seleccionados.
  5. El **Estado** de esos trabajos cambia a `Parado`.

### Vínculos relacionados

[Ver trabajos programados](#) en la página 43

# Parte 3: Incorporación de sistemas de clientes



# Capítulo 9: Cómo agregar, editar y eliminar a los clientes enumerados

COM puede admitir hasta 1000 clientes y un total de 3000 servidores IP Office dentro de las redes del cliente.

Normalmente, los sistemas de clientes nuevos se agregan automáticamente cuando el sistema del cliente se suscribe por primera vez. Sin embargo, a veces es posible que los sistemas deban agregarse manualmente. Además, es posible que ocasionalmente sea necesario editar la información del cliente o eliminar a un cliente.

Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador**.

## Vínculos relacionados

[Cómo agregar un nuevo cliente](#) en la página 49

[Configuración de la cuenta del cliente](#) en la página 50

[Asignación de usuarios a un cliente](#) en la página 51

[Edición de detalles del cliente](#) en la página 52

[Eliminación de clientes](#) en la página 52

---

## Cómo agregar un nuevo cliente

### Acerca de esta tarea

Este proceso se puede utilizar para agregar un cliente a COM si no se ha agregado automáticamente.

- Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador**.

### Antes de empezar

- Antes de agregar un cliente, debe primero confirmar que el sistema del cliente haya sido habilitado para admitir COM. Vea [Configuración del sistema para COM](#) en la página 53.

### Procedimiento

1. Haga clic en **Vistas** y luego en **Clientes**. Se mostrará la lista de clientes existentes.
2. Haga clic en **Agregar**.
3. Ingrese los detalles del cliente. Vea [Configuración de la cuenta del cliente](#) en la página 50.

4. Después de agregar toda la información del cliente, haga clic en **Conexión de prueba**.
5. El menú indica si la conexión se estableció correctamente o no.
6. Si la conexión no se estableció correctamente, haga cualquier cambio necesario y vuelva a hacer clic en **Conexión de prueba**.
7. Cuando haya finalizado, haga clic en **Guardar**.

### Vínculos relacionados

[Cómo agregar, editar y eliminar a los clientes enumerados](#) en la página 49

---

## Configuración de la cuenta del cliente

Los siguientes campos de datos se utilizan para configurar una entrada de un cliente:

Campo	Descripción
<b>Nombre</b>	Introduzca un nombre único para el cliente cuyo sitio se administrará con COM.
<b>Nombre del sistema</b>	El nombre del sistema. Aparece solo con fines informativos; no editable.
<b>Dirección IP/FQDN</b>	Aparece solo con fines informativos; no editable.
<b>Puerto</b>	Aparece solo con fines informativos; no editable.
<b>Nombre de usuario del servicio</b>	El nombre de la cuenta de usuario del servicio de seguridad configurado en los sistemas del cliente de COM. El nombre predeterminado es <b>COMAdmin</b> . Vea <a href="#">Cómo habilitar la compatibilidad de COM en sistemas Server Edition</a> en la página 54.
<b>Contraseña</b>	La contraseña de seguridad del usuario del servicio especificado más arriba.
<b>Etiquetas</b>	Las etiquetas son útiles en el menú del cliente y en otros menús para identificar clientes particulares. Puede asociar hasta 5 etiquetas con un cliente. <ul style="list-style-type: none"><li>• Para seleccionar una etiqueta existente, haga clic en el recuadro de etiquetas y seleccione en la lista de etiquetas existentes que se mostrará.</li><li>• Para quitar una etiqueta, haga clic en la <b>X</b>, que se encuentra junto al nombre de la etiqueta.</li><li>• Para crear una etiqueta nueva, haga clic en <b>Nueva</b>.</li></ul>
<b>Teléfono</b>	Solo para fines informativos. Introduzca un número de teléfono de contacto para el cliente.
<b>Correo electrónico</b>	Introduzca una dirección de correo electrónico de contacto para el cliente.

*La tabla continúa...*

Campo	Descripción
<b>Operadores asignados</b>	<p>Mientras que los usuarios <b>Administrador</b> y <b>Soporte técnico</b> ven todos los sistemas del cliente, otros usuarios tienen que ser asignados a sistemas. La asignación puede realizarse de manera manual y/o automática, como se indica a continuación. Este campo enumera los usuarios que han sido asignados manualmente al sistema del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Asignación manual</b> – Dentro de los ajustes para el sistema del cliente, puede usarse el campo <b>Operadores asignados</b> para seleccionar usuarios COM. Vea <a href="#">Edición de detalles del cliente</a> en la página 52. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta acción la pueden realizar usuarios <b>Administrador</b> para asignar a cualquier otro usuario a cualquier sistema del cliente.</li> <li>- También la pueden realizar los usuarios <b>Supervisor</b>. Sin embargo, estos solo pueden asignar usuarios que hayan creado y solo a sistemas del cliente a los cuales ellos mismos hayan sido asignados manualmente.</li> </ul> </li> <li>• <b>Asignación automática</b> – Dentro de los ajustes para usuarios, el campo <b>Etiquetas</b> puede configurarse con varias etiquetas. Cuando la etiqueta hace coincidir el ajuste de <b>Proveedor</b> o <b>Distribuidor</b> en la configuración de un sistema del cliente, esos usuarios se asignan automáticamente a ese sistema. Vea <a href="#">Configuración de usuario COM</a> en la página 67.</li> </ul>
<b>Dirección</b>	Introduzca una dirección para el sitio del cliente.
<b>Notas</b>	Introduzca cualquier información adicional que pueda ser importante para administrar este cliente para cualquier persona que usa COM.
<b>Distribuidor</b>	Estos valores indican el revendedor y el proveedor para el que se creó el sistema. Los usuarios COM con el mismo valor que uno de sus ajustes de <b>Etiquetas</b> se asignan automáticamente a los sistemas coincidentes.
<b>Proveedor</b>	

### Vínculos relacionados

[Cómo agregar, editar y eliminar a los clientes enumerados](#) en la página 49

## Asignación de usuarios a un cliente

### Acerca de esta tarea

Dentro de los detalles del cliente, un icono  indica que el sistema ha asignado usuarios COM. Al pasar el cursor sobre el icono se muestra una lista de los usuarios asignados. No incluye a los usuarios **Administrador** y **Soporte técnico** ya que pueden ver a todos los clientes.

La asignación de usuarios puede realizarse de manera manual y/o automática:

- **Asignación manual** – Dentro de los ajustes para el sistema del cliente, puede usarse el campo **Operadores asignados** para seleccionar usuarios COM. Vea [Edición de detalles del cliente](#) en la página 52.
  - Esta acción la pueden realizar usuarios **Administrador** para asignar a cualquier otro usuario a cualquier sistema del cliente.
  - También la pueden realizar los usuarios **Supervisor**. Sin embargo, estos solo pueden asignar usuarios que hayan creado y solo a sistemas del cliente a los cuales ellos mismos hayan sido asignados manualmente.

- **Asignación automática** – Dentro de los ajustes para usuarios, el campo **Etiquetas** puede configurarse con varias etiquetas. Cuando la etiqueta hace coincidir el ajuste de **Proveedor** o **Distribuidor** en la configuración de un sistema del cliente, esos usuarios se asignan automáticamente a ese sistema. Vea [Configuración de usuario COM](#) en la página 67.

#### Vínculos relacionados

[Cómo agregar, editar y eliminar a los clientes enumerados](#) en la página 49

---

## Edición de detalles del cliente

### Acerca de esta tarea

Este proceso se puede utilizar para editar la información de un cliente de la lista.

- Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador**.

### Procedimiento

1. Abra la lista de clientes. Consulte [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20
2. Seleccione la casilla que se encuentra junto al cliente correspondiente.
3. Haga clic en **Editar**.
4. Modifique los detalles del cliente según sea necesario. Vea [Configuración de la cuenta del cliente](#) en la página 50.
5. Haga clic en **Actualizar**.

#### Vínculos relacionados

[Cómo agregar, editar y eliminar a los clientes enumerados](#) en la página 49

---

## Eliminación de clientes

### Acerca de esta tarea

Este proceso elimina a un cliente de la lista de clientes admitidos por COM.

- Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador**.

### Procedimiento

1. Abra la lista de clientes.
2. Seleccione la casilla que se encuentra junto a los clientes correspondientes. Use la casilla que se encuentra en la parte superior de la lista para seleccionar todos los clientes que aparecen en ella.
3. Haga clic en **Eliminar**.
4. Haga clic en **Confirmar** para eliminar los clientes seleccionados.

#### Vínculos relacionados

[Cómo agregar, editar y eliminar a los clientes enumerados](#) en la página 49

# Parte 4: Configuración del sistema para COM

## Configuración del sistema para COM

Esta sección cubre la configuración del sistema IP Office necesaria para que el sistema se monitoree y se administre mediante COM. Normalmente, esta configuración se aplica automáticamente mediante el archivo de personalización que se aplica cuando se suscribe inicialmente el IP Office. Sin embargo, algunos clientes individuales pueden requerir que se activen o desactiven ajustes específicos.

La configuración se puede dividir en dos grupos:

- La configuración de un usuario de servicio IP Office para que sea utilizado por COM para conectarse a los sistemas del cliente y monitorear su estado y alarmas. Vea [Configuración del usuario de servicio IP Office para COM](#) en la página 54.
- Configuración adicional para permitir que COM sea compatible con funciones como actualizaciones, copia de seguridad/restauración, recopilación de archivos de registro, y similares. Vea [Configuración para funciones adicionales de COM](#) en la página 57.
- Configuración necesaria para incluir cualquier servidor de aplicaciones IP Office dentro de la compatibilidad. Vea [Configuración del servidor de aplicaciones para COM](#) en la página 62.

# Capítulo 10: Configuración del usuario de servicio IP Office para COM

Los siguientes procesos configuran al usuario de servicio IP Office utilizado por COM para conectarse a los sistemas del cliente y monitorear su estado y alarmas.

## Vínculos relacionados

[Cómo habilitar la compatibilidad de COM en sistemas Server Edition](#) en la página 54

[Cómo habilitar la compatibilidad de COM en sistemas IP500 V2](#) en la página 55

[Creación de COMAdmin Usuarios de servicio y grupos de derechos](#) en la página 55

---

## Cómo habilitar la compatibilidad de COM en sistemas Server Edition

### Acerca de esta tarea

Para conectarse a los sistemas de un cliente, COM usa de manera predeterminada la configuración de un usuario de seguridad con el nombre **COMAdmin** configurado en esos sistemas.

- En los sistemas de las instalaciones del cliente, **COMAdmin** de manera predeterminada, el usuario de seguridad está deshabilitado y no tiene contraseña configurada. Para realizar el siguiente proceso de habilitación del usuario de seguridad, debe tener acceso de administrador al sistema del cliente y posiblemente deba realizarlo el responsable original de instalación o mantenimiento del sistema.
  - Si en otro momento el cliente agrega otro IP Office a su red, debe repetir este proceso para que el nuevo sistema sea visible para COM y para que pueda administrarlo.

### Procedimiento

1. Inicie sesión en IP Office Web Manager en el sistema Server Edition/Select.
2. Haga clic en **Solución**.
3. Haga clic en el menú desplegable **Acciones** y seleccione **Administración de operaciones remotas**.
4. Introduzca y confirme la contraseña que deben usar los sistemas de la solución del cliente para conectarse con COM.
5. Haga clic en **Habilitar y sincronizar**.
6. Esto habilita la **COMAdmin** cuenta del usuario de seguridad en el sistema principal y establece su contraseña. A continuación, el cambio se sincroniza en todos los demás

sistemas de la solución. Este proceso puede demorar varios minutos según la cantidad de sistemas que posea la solución.

7. Cuando aparezca un mensaje de sincronización correcta, haga clic en **Cancelar**.

#### Vínculos relacionados

[Configuración del usuario de servicio IP Office para COM](#) en la página 54

---

## Cómo habilitar la compatibilidad de COM en sistemas IP500 V2

### Acerca de esta tarea

Para conectarse al sistema de un cliente, COM usa de manera predeterminada la configuración de un usuario de seguridad con el nombre **COMAdmin** configurado en esos sistemas. En los sistemas nuevos, esta cuenta de usuario de servicio existe de manera predeterminada.

### Procedimiento

1. Inicie sesión en IP Office Web Manager con una cuenta que tenga derechos de administración de seguridad.
2. Seleccione **Seguridad > Configuración de seguridad**.
3. Haga clic en **Usuarios del servicio**.
4. Localice al usuario **COMAdmin** y configure el estado de su cuenta en **Activada**.
  - Si el usuario no existe, consulte [Creación de COMAdmin Usuarios de servicio y grupos de derechos](#) en la página 55.
5. Ingrese y confirme la contraseña de la cuenta.
6. En la sección **GRUPOS DE DERECHOS**, seleccione **Administración de COM**.
7. Haga clic en **Guardar**.
8. En COM, cambie la contraseña de los detalles de cliente para que coincida con la contraseña **COMAdmin** . Vea [Edición de detalles del cliente](#) en la página 52.

#### Vínculos relacionados

[Configuración del usuario de servicio IP Office para COM](#) en la página 54

---

## Creación de **COMAdmin** Usuarios de servicio y grupos de derechos

Para conectarse al sistema de un cliente, COM utiliza de manera predeterminada los ajustes del **COMAdmin** usuario de servicio y grupo de derechos de **Administración de COM** que se establecen en la configuración de seguridad del sistema.

Esas configuraciones están presentes de manera predeterminada en los nuevos sistemas. Solo necesitan que la cuenta de usuario de servicio esté habilitada y que la contraseña de usuario de servicio esté configurada. Normalmente, esto se realiza automáticamente durante la conexión inicial de una suscripción a COM.

Sin embargo, en los sistemas más antiguos existentes que se convierten a uso de suscripción, es posible que el usuario de servicio y el grupo de derechos no existan. En ese caso, deben crearse y configurarse manualmente.

### Acerca de esta tarea

Este proceso utiliza IP Office Web Manager para crear manualmente el **COMAdmin** usuario de servicio y grupo de derechos de **Administración de COM** utilizados para la conexión de COM.

### Procedimiento

1. Inicie sesión en IP Office Web Manager con una cuenta que tenga derechos de administración de seguridad.
2. Seleccione **Seguridad > Configuración de seguridad**.
3. Haga clic en Grupos de derechos.
4. Si un grupo al que se llamó **Administración de COM** no existe ya, haga clic en **+ Agregar grupo de derechos**. De lo contrario, utilice la información a continuación para verificar la configuración del grupo existente.
5. Compruebe que el grupo tenga habilitada la siguiente configuración:

Ficha	Ajustes
Servicios web	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contraseña propia para escritura de seguridad</li><li>• Respaldo</li><li>• Actualización</li><li>• Lectura del monitor de servicio.</li></ul>

6. Haga clic en **Guardar**.
7. Haga clic en **Usuarios del servicio**.
8. Si el usuario de servicio **COMAdmin** no existe ya, haga clic en **+ Agregar usuario de servicio**.
9. Ingrese el nombre **COMAdmin** y establezca el estado de la cuenta en **Activada**.
10. Ingrese y confirme la contraseña de la cuenta.
11. En la sección **GRUPOS DE DERECHOS**, seleccione **Administración de COM**.
12. Haga clic en **Guardar**.
13. En COM, cambie la contraseña de los detalles de cliente para que coincida con la contraseña **COMAdmin**. Vea [Edición de detalles del cliente](#) en la página 52.

### Vínculos relacionados

[Configuración del usuario de servicio IP Office para COM](#) en la página 54



# Capítulo 11: Configuración para funciones adicionales de COM

Los siguientes procesos se pueden utilizar para verificar y habilitar la compatibilidad con funciones adicionales COM en sistemas IP Office específicos del cliente.

## Vínculos relacionados

[Habilitación de servicios de soporte adicionales COM](#) en la página 57

[Configuración de los ajustes de correo de voz selectivo de un sistema](#) en la página 58

[Configuración de los ajustes de respaldo de correo de voz de un sistema](#) en la página 59

[Habilitación de Administración automática de certificados](#) en la página 60

[Cómo habilitar la compatibilidad con el servidor HTTP](#) en la página 60

---

## Habilitación de servicios de soporte adicionales COM

### Acerca de esta tarea

Además de monitorear el estado y las alarmas de los sistemas del cliente, COM también puede admitir otra serie de acciones. Las acciones admitidas se configuran mediante la siguiente configuración.

- Por lo general, estos ajustes se establecen según los valores predeterminados requeridos por el revendedor/distribuidor. Los ajustes se determinarán según el archivo de personalización aplicado al sistema cuando se suscribió inicialmente. Vea [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78.

### Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager.
2. Seleccione **Configuración del sistema** > **Sistema**.
3. Seleccione **Operaciones remotas**.
4. Seleccione la configuración de requerida:

Configuración	Descripción
<b>Administración centralizada</b>	Admite conexiones remotas a servidores IP Office que utilizan herramientas de administración IP Office (System Status Application, SysMonitor y IP Office Web Manager).  Vea <a href="#">Uso de las aplicaciones de administración de IP Office</a> en la página 100.
<b>Registro de diagnóstico centralizado</b>	Admitir la carga y el almacenamiento de archivos de registro del sistema en COM. Vea <a href="#">Administración de archivos de registro del sistema</a> en la página 32.
<b>Actualización/Respaldo remoto</b>	Admitir el respaldo y la restauración desde COM. Habilitar esta configuración activa automáticamente los respaldos diarios automáticos. Vea <a href="#">Respaldo y restauración</a> en la página 35.  También admite actualizaciones del sistema. Vea <a href="#">Actualización de sistemas de clientes</a> en la página 40.
<b>Acceso Remoto</b>	Admite conexiones HTTPS, SFTP, SSH y RDP a servidores IP Office administrados por COM.  Vea <a href="#">Soporte técnico remoto a través de COM</a> en la página 108.
<b>Servidores ubicados en el mismo sitio</b>	Esta opción permite que el soporte de <b>Acceso Remoto</b> se extienda a otros servidores en la misma red que los sistemas IP Office administrados por COM. Eso incluye la conexión a módulos UCM y servidores de la aplicación IP Office independientes. Esto también requiere la configuración de un túnel TCP para cada conexión (vea <a href="#">Creación de túneles para servidores y servicios remotos</a> en la página 110).

5. Haga clic en **Actualizar**.

#### Vínculos relacionados

[Configuración para funciones adicionales de COM](#) en la página 57

---

## Configuración de los ajustes de correo de voz selectivo de un sistema

### Acerca de esta tarea

Mientras que las copias de seguridad en COM incluyen la configuración para todos los servicios que proporciona el servidor del cliente, para los sistemas de suscripción Server Edition solo incluyen correos electrónicos para un conjunto seleccionado de buzones.

- Cambiar esta configuración también afecta a las copias de seguridad ejecutadas desde IP Office Web Manager.

### Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager. Vea [Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100.
2. Seleccione **Aplicaciones > Voicemail Pro - Preferencias del sistema**.
3. Si es necesario, seleccione el servidor primario.
4. Seleccione **Grupo de usuarios**.

5. Utilice **+ Agregar usuario** y **- Eliminar usuario** para crear una lista de los usuarios cuyos buzones deben incluirse en las copias de seguridad.
6. Haga clic en **Actualizar**.

#### Vínculos relacionados

[Configuración para funciones adicionales de COM](#) en la página 57

## Configuración de los ajustes de respaldo de correo de voz de un sistema

### Acerca de esta tarea

Para los respaldos automáticos, puede configurar qué elementos de una operación de correo de voz del sistema están incluidos.

- Por lo general, estos ajustes se establecen según los valores predeterminados requeridos por el revendedor/distribuidor. Los ajustes se determinarán según el archivo de personalización aplicado al sistema cuando se suscribió inicialmente. Vea [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78.

### Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager. Vea [Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100.
2. Seleccione **Aplicaciones > Voicemail Pro - Preferencias del sistema**.
3. Seleccione **Config. de respaldo**.
4. Habilite las opciones deseadas:

Opción	Descripción
<b>Respaldo de configuración</b>	Incluir la configuración del servicio de correo de voz en cualquier respaldo.
<b>Respaldo de mensajes personalizados</b>	Incluir los avisos en la carpeta de avisos personalizados.
<b>Respaldo selectivo de buzones</b>	Incluir los mensajes en los buzones de los buzones configurados. Vea <a href="#">Configuración de los ajustes de correo de voz selectivo de un sistema</a> en la página 37.

5. Haga clic en **Actualizar**.

#### Vínculos relacionados

[Configuración para funciones adicionales de COM](#) en la página 57

---

## Habilitación de Administración automática de certificados

### Acerca de esta tarea

COM puede realizar el rol de proporcionar certificados al sistema de suscripciones y actualizar esos certificados cuando sea necesario.

- Por lo general, estos ajustes se establecen según los valores predeterminados requeridos por el revendedor/distribuidor. Los ajustes se determinarán según el archivo de personalización aplicado al sistema cuando se suscribió inicialmente. Vea [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78.

### Procedimiento

1. Inicie sesión en IP Office Web Manager con una cuenta que tenga derechos de administración de seguridad.
2. Seleccione **Seguridad > Configuración de seguridad**.
3. Seleccione **Certificados**.
4. Habilite las opciones deseadas:

Opción	Descripción
<b>Administración automática de certificados</b>	Utilice los certificados proporcionados por COM y actualizados por COM cuando sea necesario.
<b>Aprovisionamiento automático de teléfono</b>	Actualice automáticamente los certificados telefónicos cuando los certificados del sistema cambien. Esta configuración solo se admite cuando <b>Administración automática de certificados</b> está habilitada.

5. Haga clic en **Guardar**.

### Vínculos relacionados

[Configuración para funciones adicionales de COM](#) en la página 57

---

## Cómo habilitar la compatibilidad con el servidor HTTP

### Acerca de esta tarea

Aunque la mayoría de los teléfonos obtienen sus archivos de firmware directamente desde su sistema IP Office, algunos (por ejemplo, los teléfonos Vantage) deben redirigirse a un servidor de archivos HTTP independiente. Para los sistemas de suscripción, ese servidor de archivos alternativo es proporcionado por COM.

- Por lo general, estos ajustes se establecen según los valores predeterminados requeridos por el revendedor/distribuidor. Los ajustes se determinarán según el archivo de personalización aplicado al sistema cuando se suscribió inicialmente. Vea [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78.

### Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager.

2. Seleccione **Configuración del sistema > Sistema**.
3. Configure **Dirección IP del servidor HTTP** nuevamente en 0.0.0.0 para desactivar esa configuración. El **IU del servidor HTTP** ahora se utiliza para solicitudes HTTP redirigidas realizadas por teléfonos. La dirección en el campo **IU del servidor HTTP** es establecida automáticamente por el archivo de configuración utilizado por el sistema cuando se suscribió inicialmente.
4. Haga clic en **Actualizar**.

#### Vínculos relacionados

[Configuración para funciones adicionales de COM](#) en la página 57

# Capítulo 12: Configuración del servidor de aplicaciones para COM

Para IP Office R11.1 FP2 y posteriores, los servidores de aplicaciones IP Office y módulos UCM se incluyen en los servidores compatibles con Customer Operations Manager.

Para los módulos UCM, los cambios de configuración requeridos se aplican automáticamente. Sin embargo, para los servidores de aplicaciones deben aplicarse manualmente los cambios de configuración requeridos.

## Vínculos relacionados

[Configuración de la contraseña de conexión Websocket](#) en la página 62

[Configuración del servidor de aplicaciones](#) en la página 63



---

## Configuración de la contraseña de conexión Websocket

### Acerca de esta tarea

Si utiliza el servidor de aplicaciones con un sistema IP Office en modo de suscripción, utilice el siguiente proceso para configurar la contraseña para el Websocket conectado requerido entre los dos servidores para permitir la compatibilidad de COM con el servidor de aplicaciones. Esta contraseña es necesaria para la configuración inicial del servidor de aplicaciones.

### Procedimiento

1. Conéctese al sistema IP Office a través de IP Office Web Manager.
2. Seleccione **Seguridad > Configuración de seguridad**
3. Haga clic en **Usuarios de servicio**.
4. Ubique al usuario del servicio **Servidor adjunto** y haga clic en .
5. Haga clic en el icono  junto a **Contraseña** e ingrese la contraseña para la conexión Websocket entre los dos servidores.
6. Cambie las **Estado de la cuenta** de usuario del servicio a **Habilitado**.
7. Haga clic en **Guardar**.

### Pasos siguientes

- Vuelva a ejecutar la configuración inicial del servidor de aplicaciones. Vea [Configuración del servidor de aplicaciones](#) en la página 63.

## Vínculos relacionados

[Configuración del servidor de aplicaciones para COM](#) en la página 62

---

# Configuración del servidor de aplicaciones

## Procedimiento

1. Conéctese al servidor de aplicaciones con IP Office Web Manager.
2. Haga clic en el icono ☰ junto a los detalles del servidor y seleccione **Configuración inicial**.
3. El menú de configuración inicial para el servidor se muestra con la configuración existente del servidor.
4. En **IP Office FQDN/IP/Dirección IP**, ingrese la dirección del sistema IP Office que admitirá el servidor de aplicaciones.
5. Para **Contraseña de Web Socket**, ingrese la contraseña establecida para el usuario de servicio del **Servidor adjunto** configurado en el sistema IP Office que admitirá el servidor de aplicaciones. Vea [Configuración de la contraseña de conexión Websocket](#) en la página 62.
6. Haga clic en **Aplicar**.

## Vínculos relacionados

[Configuración del servidor de aplicaciones para COM](#) en la página 62

# Parte 5: Configuración de usuario COM



# Capítulo 13: Administración de los usuarios COM

Las acciones que puede realizar para agregar, editar y eliminar otros usuarios COM dependen de su propio tipo de cuenta:

- Si inició sesión como usuario **Administrador**, puede ver, agregar, editar y eliminar otras cuentas de usuario.
- Si inició sesión como usuario **Supervisor**, puede agregar usuarios adicionales **Operador**. También puede ver, editar y eliminar esos usuarios adicionales. Para esos usuarios, solo puede asignar etiquetas y clientes que también le hayan sido asignados a su cuenta de usuario.

## Vínculos relacionados

[Visualización de cuentas de usuario](#) en la página 65

[Asignación de usuarios a un cliente](#) en la página 66

[Configuración de usuario COM](#) en la página 67

[Filtrado de la lista de usuarios](#) en la página 68

[Ordenamiento de usuarios](#) en la página 69

[Búsqueda en la lista de usuarios](#) en la página 69

[Cómo agregar un nuevo usuario](#) en la página 70

[Edición de la configuración de un usuario](#) en la página 70

[Eliminación de usuarios](#) en la página 71


---

## Visualización de cuentas de usuario

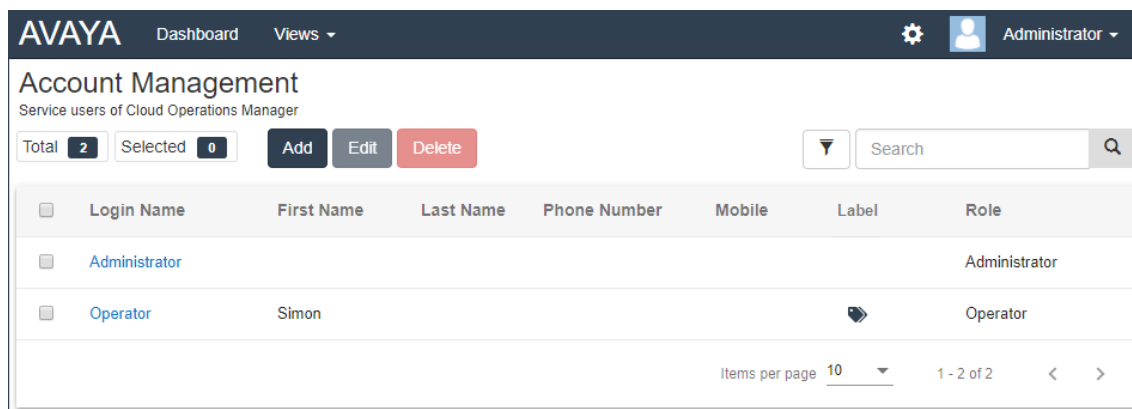
Nota:

- Si inició sesión como usuario **Administrador**, puede ver, agregar, editar y eliminar otras cuentas de usuario.
- Si inició sesión como usuario **Supervisor**, puede agregar usuarios adicionales **Operador**. También puede ver, editar y eliminar esos usuarios adicionales. Para esos usuarios, solo puede asignar etiquetas y clientes que también le hayan sido asignados a su cuenta de usuario.

## Procedimiento

1. Haga clic en .

- Haga clic en **Administración de cuentas**. Se mostrará la lista de usuarios y sus detalles.



### Vínculos relacionados

[Administración de los usuarios COM](#) en la página 65

## Asignación de usuarios a un cliente

### Acerca de esta tarea

Dentro de los detalles del cliente, un icono  indica que el sistema ha asignado usuarios COM. Al pasar el cursor sobre el icono se muestra una lista de los usuarios asignados. No incluye a los usuarios **Administrador** y **Soporte técnico** ya que pueden ver a todos los clientes.

La asignación de usuarios puede realizarse de manera manual y/o automática:

- **Asignación manual** – Dentro de los ajustes para el sistema del cliente, puede usarse el campo **Operadores asignados** para seleccionar usuarios COM. Vea [Edición de detalles del cliente](#) en la página 52.
  - Esta acción la pueden realizar usuarios **Administrador** para asignar a cualquier otro usuario a cualquier sistema del cliente.
  - También la pueden realizar los usuarios **Supervisor**. Sin embargo, estos solo pueden asignar usuarios que hayan creado y solo a sistemas del cliente a los cuales ellos mismos hayan sido asignados manualmente.
- **Asignación automática** – Dentro de los ajustes para usuarios, el campo **Etiquetas** puede configurarse con varias etiquetas. Cuando la etiqueta hace coincidir el ajuste de **Proveedor** o **Distribuidor** en la configuración de un sistema del cliente, esos usuarios se asignan automáticamente a ese sistema. Vea [Configuración de usuario COM](#) en la página 67.

### Vínculos relacionados

[Administración de los usuarios COM](#) en la página 65

## Configuración de usuario COM

Al agregar o editar la cuenta de un usuario, están disponibles los siguientes ajustes.

Campo	Descripción
<b>Nombre para iniciar sesión</b>	Este es el nombre que el usuario de la cuenta debe usar para iniciar sesión en COM. Se debe configurar este campo. La longitud máxima es de 15 caracteres.
<b>Contraseña/Confirmar contraseña</b>	<p>Esta es la contraseña que el usuario de la cuenta debe usar para iniciar sesión. Se debe configurar este campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La contraseña debe tener entre 9 y 31 caracteres de longitud.</li> <li>• Debe incluir al menos 2 o más de los siguientes tipos: mayúsculas, minúsculas, números, caracteres especiales.</li> <li>• El servidor no le permitirá volver a utilizar contraseñas anteriores.</li> </ul>
<b>Rol</b>	<p>Seleccione el rol del usuario. Las opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Administrador</b> – Los usuarios con este rol pueden acceder a todos los menús y las funciones de COM.</li> <li>• <b>Soporte técnico</b> – Los usuarios con este rol son similares a los usuarios <b>Administrador</b>. Sin embargo, su cuenta funciona en modo de solo lectura. Vea <a href="#">Modos de pantalla de tablero y solo lectura</a> en la página 12.</li> <li>• <b>Operador</b> – Los usuarios con este rol solamente pueden ver y administrar los clientes a los que los han sido asignados. Vea <a href="#">Asignación de usuarios a un cliente</a> en la página 51.</li> <li>• <b>Supervisor</b> – Los usuarios con este rol son similares a los usuarios <b>Operador</b>. Sin embargo, pueden crear y administrar cuentas de usuario adicionales (que no sean usuarios <b>Administrador</b> y <b>Soporte técnico</b>). <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solo pueden asignar etiquetas a esos usuarios que hayan sido asignados a su propia cuenta.</li> <li>- A lo largo de la lista de clientes, en la configuración del sistema del cliente, pueden asignar o eliminar manualmente los usuarios que han creado.</li> <li>- Pueden cambiar la configuración de CMS/IMS del sistema del cliente.</li> </ul> </li> <li>• <b>Solo lectura</b> – Los usuarios con este rol son similares a los usuarios <b>Operador</b>. Sin embargo, su cuenta funciona en modo de solo lectura. Vea <a href="#">Modos de pantalla de tablero y solo lectura</a> en la página 12.</li> </ul>
<b>Etiquetas</b>	<p>Esta configuración solo se muestra para usuarios de tipo operador. Las etiquetas configuradas se utilizan para asignar automáticamente los usuarios a cualquier sistema del cliente que tenga los mismos valores <b>Proveedor</b> o <b>Distribuidor</b> configurados en el sistema.</p> <p>Los usuarios <b>Supervisor</b> que crean o editan usuarios adicionales solo pueden ver y seleccionar etiquetas ya asignadas a su propia cuenta de usuario.</p>
<b>Nombre</b>	Los detalles del nombre de la cuenta del usuario que se visualizan dentro de los menús. La longitud total, con espacios incluidos, se limita a 31 caracteres.
<b>Apellido</b>	

*La tabla continúa...*

Campo	Descripción
<b>Número telefónico</b>	Introduzca un número de contacto que se pueda usar para comunicarse con el usuario, si fuera necesario. La longitud máxima es de 15 dígitos.
<b>Celular</b>	Introduzca un número de contacto que se pueda usar para comunicarse con el usuario, si fuera necesario. La longitud máxima es de 15 dígitos.
<b>Dirección de correo electrónico</b>	Introduzca una dirección que se pueda usar para comunicarse con el usuario, si fuera necesario.
<b>Tiempo de expiración de la sesión</b>	Seleccione la hora después de la cual se debe cerrar automáticamente la sesión del usuario si no ha habido actividad. La opción permite seleccionar un valor entre 5 minutos y 30 minutos en incrementos de 5 minutos.
<b>Modo Tablero</b>	Esta opción está disponible para usuarios con su <b>Rol</b> configurado en <b>Soporte técnico</b> o <b>Solo lectura</b> . Cuando esta opción está seleccionada, la sesión del usuario ya no se cierra automáticamente cuando su <b>Tiempo de expiración de la sesión</b> caduca. Sin embargo, después de eso, aunque sigue recibiendo actualizaciones de pantalla, ya no puede navegar hasta ningún otro menú o realizar ningún cambio de selección de etiqueta o filtro nuevo.
<b>Deshabilitar cuenta</b>	Si no se selecciona, la cuenta se deshabilita y el usuario no puede iniciar sesión.
<b>Forzar contraseña nueva</b>	Si se selecciona, se forzará al usuario a cambiar la contraseña la próxima vez que inicie sesión.
<b>Habilitar expiración de cuenta</b>	Si se selecciona, la cuenta del usuario se podrá deshabilitar automáticamente en una fecha establecida. Cuando esto sucede, el estado de la cuenta es deshabilitado automáticamente y se debe seleccionar otra vez para que el usuario pueda volver a iniciar sesión.
<b>Seleccionar fecha</b>	La fecha en la que se deshabilitará la cuenta del usuario si se selecciona <b>Habilitar expiración de cuenta</b> . De manera predeterminada, se establece una fecha de un año hacia adelante, pero puede modificar la fecha si fuera necesario.

### Vínculos relacionados

[Administración de los usuarios COM](#) en la página 65

## Filtrado de la lista de usuarios

- Una vez en la lista de clientes, utilice el proceso a continuación para anular cualquier búsqueda o filtro existente con un nuevo filtro.

### Acerca de esta tarea

Hay varias maneras en las que puede filtrar la lista de clientes para mostrar solo un conjunto de clientes en particular.

- Al usar una cuenta de usuario de COM que no sea **Administrador** o **Soporte técnico** significará que la lista solo incluye automáticamente a los clientes a los que se ha asignado su cuenta.
- Al hacer clic en la información en el panel se muestra la lista de clientes prefiltrada para mostrar solo los clientes coincidentes. Por ejemplo, cuando hace clic en una etiqueta o versión del software específica.

- Una vez en la lista de clientes, utilice el proceso a continuación para anular cualquier búsqueda o filtro existente con un nuevo filtro.

### Procedimiento

1. Haga clic en el icono del embudo ▼.
2. Escriba los criterios con los que se debe buscar coincidencia al aplicar el filtro.
3. Haga clic en **Aplicar**. La lista mostrará solamente las entradas que coinciden con los criterios establecidos en el filtro.
4. Para ocultar la configuración del filtro, haga clic en el icono ☰ o haga clic en el icono del embudo ▼ nuevamente.

### Vínculos relacionados

[Administración de los usuarios COM](#) en la página 65

---

## Ordenamiento de usuarios

### Acerca de esta tarea

Puede usar la mayor parte de las columnas para ordenar la lista que se muestra. Solamente se puede usar una columna a la vez para ordenar.

### Procedimiento

1. Haga clic en el encabezado de la columna.
2. Aparecerá un icono ↓. Esto indica que la lista se ordenó de manera descendente en función de esa columna.
3. Al hacer clic nuevamente en el encabezado de la columna, el criterio de ordenación cambia entre ascendente ↑, descendente ↓ y sin ordenar.

### Vínculos relacionados

[Administración de los usuarios COM](#) en la página 65

---

## Búsqueda en la lista de usuarios

Nota: además de buscar, puede aplicar un filtro y luego realizar una búsqueda.

### Procedimiento

1. En el recuadro de búsqueda, escriba el valor que desea buscar. Se utilizará para encontrar coincidencias con los valores de todos los campos de las entradas.
2. Presione regresar o haga clic en el icono de búsqueda 🔍.
3. Ahora, la lista solamente mostrará las entradas que coinciden.

### Vínculos relacionados

[Administración de los usuarios COM](#) en la página 65

## Cómo agregar un nuevo usuario

- Si inició sesión como usuario **Administrador**, puede ver, agregar, editar y eliminar otras cuentas de usuario.
- Si inició sesión como usuario **Supervisor**, puede agregar usuarios adicionales **Operador**. También puede ver, editar y eliminar esos usuarios adicionales. Para esos usuarios, solo puede asignar etiquetas y clientes que también le hayan sido asignados a su cuenta de usuario.

### Procedimiento

1. Seleccione la vista de usuarios. Consulte [Visualización de cuentas de usuario](#) en la página 65
2. Haga clic en **Agregar**.
3. Introduzca los detalles de configuración de la cuenta del usuario. Consulte [Configuración de usuario COM](#) en la página 67.
4. Al finalizar, haga clic en **Guardar**.

### Vínculos relacionados

[Administración de los usuarios COM](#) en la página 65

---

## Edición de la configuración de un usuario

- Si inició sesión como usuario **Administrador**, puede ver, agregar, editar y eliminar otras cuentas de usuario.
- Si inició sesión como usuario **Supervisor**, puede agregar usuarios adicionales **Operador**. También puede ver, editar y eliminar esos usuarios adicionales. Para esos usuarios, solo puede asignar etiquetas y clientes que también le hayan sido asignados a su cuenta de usuario.

### Procedimiento

1. Seleccione la vista de usuarios.
2. Elija una de las siguientes opciones:
  - Haga clic en el **Nombre para iniciar sesión** que se muestra para el usuario.
  - Seleccione la casilla que se encuentra junto al usuario y haga clic en **Editar**.
3. Introduzca los detalles de configuración de la cuenta del usuario. Consulte [Configuración de usuario COM](#) en la página 67.
4. Al finalizar, haga clic en **Guardar**.

### Vínculos relacionados

[Administración de los usuarios COM](#) en la página 65

---

## Eliminación de usuarios

- Si inició sesión como usuario **Administrador**, puede ver, agregar, editar y eliminar otras cuentas de usuario.
- Si inició sesión como usuario **Supervisor**, puede agregar usuarios adicionales **Operador**. También puede ver, editar y eliminar esos usuarios adicionales. Para esos usuarios, solo puede asignar etiquetas y clientes que también le hayan sido asignados a su cuenta de usuario.

### Procedimiento

1. Seleccione la vista de usuarios. Consulte [Visualización de cuentas de usuario](#) en la página 65.
2. Seleccione la casilla que se encuentra junto a cada usuario que se debe eliminar.
  - La casilla que se encuentra en la parte superior de la lista de usuarios se puede usar para seleccionar o desmarcar todo.
  - No es posible seleccionar y eliminar la cuenta utilizada para iniciar sesión.
3. Haga clic en **Eliminar**.

### Vínculos relacionados

[Administración de los usuarios COM](#) en la página 65

# Capítulo 14: Su cuenta de usuario

Puede ver y modificar algunos ajustes de su cuenta de usuario de COM.

## Vínculos relacionados

[Visualización del perfil de usuario](#) en la página 72

[Cambio de contraseña](#) en la página 72

[Adición de un avatar](#) en la página 73

---

## Visualización del perfil de usuario

### Procedimiento

1. Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha y seleccione **Perfil**.
2. Se mostrará la información sobre su cuenta de usuario.
3. Puede usar el perfil para cambiar su contraseña o agregar una imagen de avatar a su cuenta.

## Vínculos relacionados

[Su cuenta de usuario](#) en la página 72


---

## Cambio de contraseña

### Acerca de esta tarea

Tenga en cuenta que, si modifica la contraseña, debe volver a iniciar sesión.

### Procedimiento

1. Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha y seleccione **Perfil**.
2. Haga clic en el icono editar , en la parte inferior derecha.
3. Escriba su contraseña actual y después ingrese y confirme la nueva contraseña que desea usar. Tenga en cuenta que la aplicación recuerda sus contraseñas anteriores y no le permitirá volver a utilizarlas.
  - La contraseña debe tener entre 9 y 31 caracteres de longitud.
  - Debe incluir al menos 2 o más de los siguientes tipos: mayúsculas, minúsculas, números, caracteres especiales.
  - El servidor no le permitirá volver a utilizar contraseñas anteriores.



4. Haga clic en **Enviar** para que la contraseña se modifique.
5. Se le solicitará que vuelva a iniciar sesión con la contraseña nueva.


#### Vínculos relacionados

[Su cuenta de usuario](#) en la página 72

---

## Adición de un avatar

### Procedimiento

1. Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha y seleccione **Perfil**.
2. Haga clic en el icono editar de  que se encuentra debajo de la imagen actual de avatar.
3. Seleccione el nuevo archivo de imagen que desea usar y haga clic en **Abr**.

#### Vínculos relacionados

[Su cuenta de usuario](#) en la página 72

# Parte 6: Administración de archivos de personalización

# Capítulo 15: Administración de archivos de personalización

Cuando un nuevo sistema de cliente se conecta por primera vez a COM, se proporciona con varios archivos (si existen) que se pueden utilizar para personalizar su funcionamiento. Por ejemplo, las plantillas para líneas preferidas del proveedor de líneas SIP. Esos archivos se proporcionan a partir de conjuntos de archivos almacenados con COM.

Además, cuando sea necesario, se puede indicar al sistema que actualice los archivos de personalización nuevamente.

Los archivos se almacenan y se utilizan en una estructura jerárquica. Es decir:

- Se puede proporcionar un conjunto de archivos de personalización para todos los sistemas del cliente compatibles con el mismo distribuidor.
- Se puede proporcionar un conjunto de archivos de personalización para todos los sistemas del cliente compatibles con el mismo revendedor.
- Se puede proporcionar un conjunto de archivos para un sistema individual del cliente.
- Los archivos de personalización pueden afectar la configuración del software de Avaya Vantage™ y Client Avaya Workplace pero no se utilizan para el archivo de software de Avaya Vantage™ y Client Avaya Workplace. Estos se administran por separado. Consulte [Administración de archivos Client Avaya Workplace](#) en la página 96 y [Administración de archivos de Vantage](#) en la página 93.

## Vínculos relacionados

[Los archivos de personalización](#) en la página 75

[Cómo cargan y usan los archivos los sistemas del cliente](#) en la página 76

---

## Los archivos de personalización

Cuando se le indica que cargue cualquier archivo de personalización disponible, el sistema del cliente solicita los siguientes archivos de formato `.tar`. Luego descarga y desempaqueta esos archivos (consulte [Cómo cargan y usan los archivos los sistemas del cliente](#) en la página 76). Tenga en cuenta que el límite para el tamaño de archivo es de 10MB.

Los archivos compatibles y su contenido son:

Archivo	Contenido y rol
CustomPhoneFiles.tar	<p>Un archivo con este nombre puede utilizarse para retener archivos (que no sean firmware) para que los utilicen los teléfonos del sistema. Vea <a href="#">El archivo CustomPhoneFiles.tar (Configuración del teléfono y archivos de imagen)</a> en la página 79.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un archivo 46xxspecials.txt que contiene ajustes de configuración del teléfono además del archivo de configuración 46xxsettings.txt generado automáticamente que proporciona el sistema del cliente.</li> <li>• Cualquier archivo de protector de pantalla y/o imagen de fondo para los teléfonos según se especifica en el archivo 46xxspecials.txt.</li> </ul>
CustomTemplates.tar	<p>Un archivo con este nombre puede utilizarse para retener los archivos de plantilla de líneas troncales SIP en formato .xml que pueden utilizarse cuando se agregan líneas SIP. Vea <a href="#">El archivo CustomTemplates.tar (Plantillas de líneas troncales SIP)</a> en la página 82.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada sistema individual es compatible con un máximo de 4 plantillas de línea SIP.</li> <li>• Las plantillas pueden exportarse de una configuración en funcionamiento a través de IP Office Manager.</li> </ul>
CustomData.xml	<p>Este archivo solo se carga una vez cuando el sistema se conecta por primera vez a COM. Se utiliza para establecer los valores predeterminados de diferentes ajustes de configuración. Vea <a href="#">El archivo "CustomData.xml"</a> en la página 78.</p>

 **Advertencia:**

- Se debe tener cuidado con la planificación de los archivos incluidos y el contenido de esos archivos. Actualmente, no existe ningún método remoto mediante COM para eliminar archivos incorrectos e inválidos de los sistemas. Por el contrario, dichos archivos deben ser sobrescritos por un archivo corregido.
- Los archivos que no se enumeran más arriba no deben incluirse en .tar. Cualquier archivo adicional igualmente debe desempaquetarse y eso puede afectar el funcionamiento correcto del sistema.

**Vínculos relacionados**

[Administración de archivos de personalización](#) en la página 75

---

## Cómo cargan y usan los archivos los sistemas del cliente

Cuando un sistema se conecta por primera vez a COM, solicita los archivos de personalización. Luego, si utiliza COM o Web Manager, se le puede indicar al sistema del cliente que cargue nuevamente cualquier archivo de personalización disponible. Vea [Actualización de archivos de personalización de un cliente](#) en la página 84.

El sistema del cliente hace lo siguiente cuando solicita los archivos de personalización:

- La primera vez que el sistema lo conecta, solicita el archivo `CustomData.xml` (consulte [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78). Esto se utiliza para establecer el valor inicial de diferentes ajustes de configuración. Este archivo solo se carga una vez. No se incluye en las actualizaciones posteriores del archivo de personalización.
- El sistema solicita los archivos `CustomPhoneFiles.tar` y `CustomTemplates.tar` de la carpeta de archivos de personalización de su proveedor. Si está presente, descarga y desempaqueta el contenido de esos archivos.
  - Los archivos nuevos se agregan al sistema.
  - Los archivos con el mismo nombre que cualquier archivo existente sobrescriben los archivos existentes.
- El sistema luego solicita los mismos archivos de la carpeta de archivos de personalización de su revendedor. Si existen, repite el proceso de descarga y desempaquetado.
- El sistema luego solicita los mismos archivos de su propia carpeta de archivos de personalización del nombre de servidor y repite el proceso de descarga y desempaquetado.
- Una vez desempaquetados y cargados todos los archivos de personalización:
  - Los archivos de plantilla actualizados y nuevos no afectan el funcionamiento existente, pero están disponibles para utilizar cuando se configuran nuevos elementos en Web Manager.
  - Los archivos de teléfono nuevos y actualizados se utilizan a partir del próximo reinicio.

#### Vínculos relacionados

[Administración de archivos de personalización](#) en la página 75

# Capítulo 16: Los archivos de personalización

Esta sección proporciona información y ejemplos sobre el contenido de los archivos de personalización.

## Vínculos relacionados

[El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78

[El archivo CustomPhoneFiles.tar \(Configuración del teléfono y archivos de imagen\)](#) en la página 79

[El archivo CustomTemplates.tar \(Plantillas de líneas troncales SIP\)](#) en la página 82

[Carga de archivos de personalización](#) en la página 83

---

## El archivo "CustomData.xml"

Los sistemas de suscripción cargan este archivo cuando se conectan por primera vez a COM. Los valores en el archivo se utilizan para establecer diferentes ajustes de configuración relacionados con la operación IP Office/COM.

A diferencia de otro archivo de personalización, este archivo solo se carga una vez. No se vuelve a cargar cuando se actualizan comandos de archivos de personalización.

### Archivo de muestra CustomData.xml

A continuación se muestra un archivo de muestra. Los valores se utilizan para habilitar (1) o deshabilitar (0) los ajustes de configuración de IP Office relacionados.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<customdata version="1">
  <security>
    <centralmgmt>1</centralmgmt>
    <centralcert>1</centralcert>
    <remoteaccess>0</remoteaccess>
    <remoteupgrade>1</remoteupgrade>
    <logtransfer>1</logtransfer>
    <externalremoteaccess>0</externalremoteaccess>
  </security>
  <vmpro>
    <backupconfig>1</backupconfig>
    <backupprompts>0</backupprompts>
    <backupmailboxes>1</backupmailboxes>
  </vmpro>
</customdata>
```

Los valores se utilizan para habilitar (1) o deshabilitar (0) los ajustes de configuración de IP Office relacionados.

- Las etiquetas <security> se relacionan con las funciones de compatibilidad con COM adicionales, tales como actualizaciones, almacenamiento de registros, etc. Consulte [Habilitación de servicios de soporte adicionales COM](#) en la página 57.
- Las etiquetas <vmpro> se relacionan con las funciones de correo de voz que deben incluirse en las copias de seguridad automáticas. Vea [Configuración de los ajustes de respaldo de correo de voz de un sistema](#) en la página 59.

#### Vínculos relacionados

[Los archivos de personalización](#) en la página 78

---

## El archivo CustomPhoneFiles.tar (Configuración del teléfono y archivos de imagen)

El archivo CustomPhoneFiles.tar se puede utilizar para cargar archivos para la configuración del teléfono en los sistemas del cliente. Por ejemplo:

- Un archivo 46xxspecials.txt que contiene ajustes de configuración del teléfono además del archivo de configuración 46xxsettings.txt generado automáticamente que proporciona el sistema del cliente.
- Cualquier archivo de protector de pantalla y/o imagen de fondo para los teléfonos según se especifica en el archivo 46xxspecials.txt.

#### Notas

- Esto no incluye archivos de firmware del teléfono, como archivos .bin.
- Se recomienda enfáticamente no incluir ningún archivo 46xxsettings.txt. Permite que los sistemas del cliente generen automáticamente ese archivo.
- La configuración en el archivo 46xxspecials.txt anulará la misma configuración en un archivo anterior como 46xxsettings.txt.
- Si un teléfono ya ha cargado un archivo de imagen bajo un nombre en particular, no volverá a cargar ese archivo aunque su contenido haya cambiado. Para cambiar una imagen existente, también se debe cambiar el nombre del archivo de imagen y actualizar los archivos de configuración para usar el nuevo nombre.

#### Vínculos relacionados

[Los archivos de personalización](#) en la página 78

[El archivo 46xxspecials.txt](#) en la página 79

[Archivo de ejemplo 46xxspecials.txt](#) en la página 80

[Información del archivo de imagen del teléfono](#) en la página 81

## El archivo 46xxspecials.txt

Un archivo 46xxspecials.txt se puede utilizar para proporcionar la configuración del teléfono no incluida en el archivo 46xxsettings.txt generado automáticamente del sistema del cliente.

Se puede obtener un archivo 46xxspecials.txt para editar de un IP Office sistema navegando a [http://<server\\_address>/46xxspecials.txt](http://<server_address>/46xxspecials.txt). Si el sistema no tiene

un archivo existente, proporciona una versión generada automáticamente que incluye los comandos para agrupar la configuración según el tipo de teléfono.

Los detalles de los comandos se incluyen en los archivos `46xxsettings.txt` de muestra disponibles en el [soporte técnico de Avaya](#).

## Vínculos relacionados

[El archivo CustomPhoneFiles.tar \(Configuración del teléfono y archivos de imagen\)](#) en la página 79

## Archivo de ejemplo 46xxspecials.txt

En el siguiente ejemplo, se muestran archivos de imágenes para usar como imágenes de fondo y protectores de pantalla en diferentes tipos de teléfono. Para obtener información sobre los tamaños de imagen compatibles, consulte [Información del archivo de imagen del teléfono](#) en la página 81.

Cada uno de los archivos de imagen especificados debe incluirse en el archivo `CustomPhoneFiles.tar` con el `46xxspecials.txt`.

```
## CUSTOM SETTINGS FOR PROVIDER / CUSTOMER
##
IF $MODEL4 SEQ 9608 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ 9611 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ 9621 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ 9641 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J129 GOTO J1X9SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J139 GOTO J1X9SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J169 GOTO J1X9SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J179 GOTO J1X9SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ K165 GOTO K1XXSPECIALS
IF $MODEL4 SEQ K175 GOTO K1XXSPECIALS
GOTO GENERALSPECIALS
##
# 96X1SPECIALS
SET SCREENSAVERON 40
SET SCREENSAVER 9600_screen_saver.jpg
GOTO GENERALSPECIALS
##
# J1X9SPECIALS
SET BACKGROUND_IMAGE "J100_back.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_DISPLAY "J100_back.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_SELECTABLE 0
SET BACKGROUND_IMAGE_SECONDARY "J100_secundario01.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_DISPLAY_SECONDARY "J100_secondary01.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_SELECTABLE_SECONDARY 0
SET SCREENSAVERON 40
SET SCREENSAVER_IMAGE "J100_saver01.jpg,J100_saver02.jpg"
SET SCREENSAVER_IMAGE_DISPLAY J100_saver01.jpg
SET SCREEN_SAVE_IMAGE_SELECTABLE 1
SET SCREENSAVER_IMAGE_SECONDARY "J100_secondary_saver01.jpg,secondary_saver_02.jpeg"
SET SCREENSAVER_IMAGE_DISPLAY_SECONDARY secondary_saver01.jpg
SET SCREENSAVER_IMAGE_SELECTABLE_SECONDARY 0
GOTO GENERALSPECIALS
##
# K1XXSPECIALS
SET CLICKS 0
SET BRANDING_FILE "acme_logo.png"
SET LOGOS "ACME=acme_vantage.jpg"
SET CURRENT_LOGO "ACME"
CONFIGURAR LOGOSTAT 0
GOTO GENERALSPECIALS
##
# GENERALSPECIALS
SET PROCPSWD 72779673
```



```
SET ADMIN_PASSWORD password
# END
```

### Vínculos relacionados

[El archivo CustomPhoneFiles.tar \(Configuración del teléfono y archivos de imagen\)](#) en la página 79

## Información del archivo de imagen del teléfono

El siguiente es un resumen de los archivos de imagen del teléfono compatibles:

Serie del teléfono	Utilización	Información de imagen compatible
<b>Serie 9600</b>	Protector de pantalla	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato .jpg:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Para imágenes a color, use 16 bits. Para imágenes sin color, se admiten 2 niveles de escala de grises.</li> <li>Para invocar un fondo transparente, utilice un color de fondo de 0,255,0 (el verde más brillante posible).</li> </ul> </li> <li>9611: 160 x 160</li> <li>Otros: 320 x 160</li> </ul>
<b>Serie J100</b>	Fondo Protector de pantalla	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se admiten hasta 5 imágenes para cada función.</li> <li>Archivos .jpg y .jpeg de 16 bits. El tamaño máximo para cualquier archivo es de 156 KB.</li> <li>Pantalla principal:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>J139/J159/J169/J179: 320 x 240 píxeles.</li> <li>J189: 800 x 480 píxeles.</li> </ul> </li> <li>Pantalla secundaria:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>J159: 160 x 240 píxeles.</li> <li>J189: 240 x 320 píxeles.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Serie K100</b>	Fondo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta 16 imágenes:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>.png, .jpg, .jpeg, .gif y .bmp a color de 24 bits</li> </ul> </li> <li>K155: 720 x 1280</li> <li>K165/175: 1280 x 800</li> </ul>
	Marca	<ul style="list-style-type: none"> <li>.png, .jpg, .jpeg, .gif o .bmp a color de 24 bits</li> <li>142 x 56 píxeles.</li> </ul>

### Vínculos relacionados

[El archivo CustomPhoneFiles.tar \(Configuración del teléfono y archivos de imagen\)](#) en la página 79

---

## El archivo CustomTemplates.tar (Plantillas de líneas troncales SIP)

El archivo `CustomTemplates.tar` se puede utilizar para cargar plantillas de líneas troncales SIP en los sistemas.

- Cada sistema individual es compatible con un máximo de 4 plantillas de línea SIP.
- Las plantillas pueden exportarse de una configuración en funcionamiento a través de IP Office Manager.
- Los archivos de plantillas también se incluyen con las [notas de las aplicaciones DevConnect](#) producidas por Avaya.

### Vínculos relacionados

[Los archivos de personalización](#) en la página 78

[Descarga de una plantilla de línea troncal SIP desde IP Office Manager](#) en la página 82

[Uso de una plantilla de líneas troncales SIP en IP Office Web Manager](#) en la página 82

## Descarga de una plantilla de línea troncal SIP desde IP Office Manager

La configuración de una línea troncal SIP ya existente se puede guardar como un archivo de plantilla para usar en otros sistemas.

### Procedimiento

1. Abra la configuración del sistema en IP Office Manager.
2. En la lista de líneas, haga clic con el botón secundario en la línea requerida y seleccione **Exportar como plantilla**.
3. Guarde el archivo `.xml`.

### Vínculos relacionados

[El archivo CustomTemplates.tar \(Plantillas de líneas troncales SIP\)](#) en la página 82

## Uso de una plantilla de líneas troncales SIP en IP Office Web Manager

Una vez que el sistema de un cliente ha recibido un `CustomTemplates.tar` de COM y descomprimido sus plantillas, se pueden utilizar al agregar una nueva línea troncal SIP a la configuración del sistema.

### Procedimiento

1. Abra la configuración del sistema en IP Office Web Manager.
2. Seleccione **Configuración del sistema > Líneas > + Agregar línea > Línea SIP** para agregar una nueva línea.
3. Utilice el menú desplegable **Seleccionar plantilla** para seleccionar la plantilla requerida y haga clic en **Aplicar**.
4. Modifique la configuración según sea necesario y guarde la nueva configuración.

## Vínculos relacionados

[El archivo CustomTemplates.tar \(Plantillas de líneas troncales SIP\)](#) en la página 82

---

# Carga de archivos de personalización

## Antes de empezar

- Asegúrese de que el archivo esté en el formato correcto y tenga el nombre de archivo esperado. Consulte [Administración de archivos de personalización](#) en la página 75.

## Procedimiento

1. Vea las carpetas de personalización. Vea [Visualización de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87.
2. Busque la carpeta correspondiente. Compruebe que el **Ruta** que se muestra enumere el nombre de la carpeta correspondiente.
3. Haga clic en **Cargar archivo**.
4. Puede hacer clic en **Elegir el archivo** y seleccionar el archivo correspondiente o arrastrar y soltar el archivo sobre la ventana de carga del archivo.
5. Haga clic en **Cargar archivo**.
6. Repita el proceso para cualquier otro archivo que se deba agregar.
7. Cuando haya finalizado, haga clic en **Aceptar**.
8. Explore la estructura de la carpeta nuevamente para confirmar que la acción se ha completado.

## Vínculos relacionados

[Los archivos de personalización](#) en la página 78

[Administración de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87

# Capítulo 17: Actualización de archivos de personalización de un cliente

Se le puede indicar a los sistemas del cliente que actualicen sus archivos de personalización usando los que están disponibles en el servidor COM. Esto se puede hacer utilizando Web Manager o directamente desde dentro de COM.

- Web Manager permite seleccionar cuándo el sistema debe actualizar sus archivos a través de un mantenedor con acceso de Web Manager al sistema.
- COM permite seleccionar que varios sistemas del cliente actualicen sus archivos de personalización. Este proceso también se puede programar en lugar de realizarse de inmediato.
- Note that the `CustomData.xml` is not included in any refresh. It is only loaded once when during the systems initial connect to COM.

## Vínculos relacionados

[Actualización de archivos de personalización con Web Manager](#) en la página 84

[Actualización de archivos de personalización con COM](#) en la página 85


---

## Actualización de archivos de personalización con Web Manager

Puede indicarle a un sistema que actualice su conjunto de archivos de personalización a través de Web Manager.

- Note that the `CustomData.xml` is not included in any refresh. It is only loaded once when during the systems initial connect to COM.

### Procedimiento

1. A través de Web Manager, inicie sesión en el sistema.
2. Haga clic en .
3. Haga clic en **Actualizar archivos de personalización**.
4. El sistema le solicitará los archivos de personalización:
  - El sistema solicita los archivos `CustomPhoneFiles.tar` y `CustomTemplates.tar` de la carpeta de archivos de personalización de su

proveedor. Si está presente, descarga y desempaqueta el contenido de esos archivos.

- Los archivos nuevos se agregan al sistema.
- Los archivos con el mismo nombre que cualquier archivo existente sobrescriben los archivos existentes.
- El sistema luego solicita los mismos archivos de la carpeta de archivos de personalización de su revendedor. Si existen, repite el proceso de descarga y desempaquetado.
- El sistema luego solicita los mismos archivos de su propia carpeta de archivos de personalización del nombre de servidor y repite el proceso de descarga y desempaquetado.
- Una vez desempaquetados y cargados todos los archivos de personalización:
  - Los archivos de plantilla actualizados y nuevos no afectan el funcionamiento existente, pero están disponibles para utilizar cuando se configuran nuevos elementos en Web Manager.
  - Los archivos de teléfono nuevos y actualizados se utilizan a partir del próximo reinicio.

#### Vínculos relacionados

[Actualización de archivos de personalización de un cliente](#) en la página 84

---

## Actualización de archivos de personalización con COM

El administrador de clústeres puede hacer que archivos como plantillas de líneas troncales, imágenes de protector de pantalla y archivos de avisos estén disponibles para usarlos cuando se crea un nuevo sistema en el clúster. Este proceso permite que se actualice el conjunto de archivos en un servidor existente.

- Note that the `CustomData.xml` is not included in any refresh. It is only loaded once when during the systems initial connect to COM.

#### Procedimiento

1. Vea la lista del cliente. Vea [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a los sistemas a los que desea aplicar la acción.
3. Haga clic en **Acción**.
4. Haga clic en **Actualizar archivos de personalización**.
5. Si se muestran los detalles de la licencia, haga clic en **Aceptar** para continuar.
6. Escriba un nombre para el trabajo.
7. Cuando se le pida que confirme la acción, haga clic en **Sí**.
8. El sistema le solicitará los archivos de personalización:
  - El sistema solicita los archivos `CustomPhoneFiles.tar` y `CustomTemplates.tar` de la carpeta de archivos de personalización de su

proveedor. Si está presente, descarga y desempaqueta el contenido de esos archivos.

- Los archivos nuevos se agregan al sistema.
- Los archivos con el mismo nombre que cualquier archivo existente sobrescriben los archivos existentes.
- El sistema luego solicita los mismos archivos de la carpeta de archivos de personalización de su revendedor. Si existen, repite el proceso de descarga y desempaquetado.
- El sistema luego solicita los mismos archivos de su propia carpeta de archivos de personalización del nombre de servidor y repite el proceso de descarga y desempaquetado.
- Una vez desempaquetados y cargados todos los archivos de personalización:
  - Los archivos de plantilla actualizados y nuevos no afectan el funcionamiento existente, pero están disponibles para utilizar cuando se configuran nuevos elementos en Web Manager.
  - Los archivos de teléfono nuevos y actualizados se utilizan a partir del próximo reinicio.

#### Vínculos relacionados

[Actualización de archivos de personalización de un cliente](#) en la página 84

# Capítulo 18: Administración de las carpetas de archivos de personalización

Esta sección cubre la administración de los archivos y carpetas de personalización utilizados por COM.

## Vínculos relacionados

[Visualización de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87

[Creación de una nueva carpeta de archivos de personalización](#) en la página 88

[Carga de archivos de personalización](#) en la página 83

[Eliminación de archivos de personalización](#) en la página 89

[Cambio de nombre de un archivo de personalización](#) en la página 89

[Descarga de archivos de personalización](#) en la página 90

---

## Visualización de las carpetas de archivos de personalización

### Procedimiento

1. Haga clic en **Vistas**.
2. Haga clic en **Administración de archivos**.
3. Haga clic en **Administración de archivos de personalización**.
4. Haga clic en las carpetas para explorar la estructura de carpeta que se muestra a la izquierda. El **Ruta** que se muestra es la ubicación de la carpeta actual que se muestra.

## Vínculos relacionados

[Administración de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87

## Creación de una nueva carpeta de archivos de personalización

Las carpetas de personalización se anidan automáticamente en una jerarquía de carpetas de proveedor/revendedor/cliente. Cuando se agrega una nueva carpeta, usted selecciona qué tipo de carpeta desea crear (revendedor, proveedor o cliente).

Las carpetas también se utilizan en su orden de jerarquía. Un sistema puede obtener archivos desde las tres carpetas que le son aplicables. Consulte [Administración de archivos de personalización](#) en la página 75.

### Procedimiento

1. Vea las carpetas de personalización. Vea [Visualización de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87.
2. No necesita explorar la estructura de carpeta existente para crear una nueva carpeta. Sin embargo, es útil para confirmar las acciones correspondientes.
3. Seleccione **Acción** y luego el tipo de carpeta que desea que utilice **Agregar proveedor**, **Agregar revendedor** o **Agregar cliente**.
  - a. Si agrega una carpeta de revendedor o cliente, primero seleccione el proveedor relevante para el revendedor o cliente.
  - b. Si agrega una carpeta de cliente, seleccione el revendedor correspondiente para el cliente.
  - c. Si agrega una carpeta de cliente, ingrese el nombre del sistema del cliente.
4. Haga clic en el botón **Agregar** para agregar la carpeta.
5. Explore la estructura de la carpeta nuevamente para confirmar que la acción se ha completado.

### Vínculos relacionados

[Administración de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87

---

## Carga de archivos de personalización

### Antes de empezar

- Asegúrese de que el archivo esté en el formato correcto y tenga el nombre de archivo esperado. Consulte [Administración de archivos de personalización](#) en la página 75.

### Procedimiento

1. Vea las carpetas de personalización. Vea [Visualización de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87.
2. Busque la carpeta correspondiente. Compruebe que el **Ruta** que se muestra enumere el nombre de la carpeta correspondiente.
3. Haga clic en **Cargar archivo**.



4. Puede hacer clic en **Elegir el archivo** y seleccionar el archivo correspondiente o arrastrar y soltar el archivo sobre la ventana de carga del archivo.
5. Haga clic en **Cargar archivo**.
6. Repita el proceso para cualquier otro archivo que se deba agregar.
7. Cuando haya finalizado, haga clic en **Aceptar**.
8. Explore la estructura de la carpeta nuevamente para confirmar que la acción se ha completado.

#### Vínculos relacionados

[Los archivos de personalización](#) en la página 78

[Administración de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87

---

## Eliminación de archivos de personalización

Puede eliminar archivos existentes de una carpeta. Esto no afecta a ningún archivo existente que ya haya sido descargado a cualquier sistema del cliente.

#### Procedimiento

1. Vea las carpetas de personalización. Vea [Visualización de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87.
2. Busque la carpeta correspondiente. Compruebe que el **Ruta** que se muestra enumere el nombre de la carpeta correspondiente.
3. Seleccione la casilla de verificación junto a los archivos o utilice la casilla de verificación en la parte superior para seleccionar todos los archivos.
4. Haga clic en **Eliminar**.
5. Cuando se le pida que confirme la acción, haga clic en **Sí**.
6. Explore la estructura de la carpeta nuevamente para confirmar que la acción se ha completado.

#### Vínculos relacionados

[Administración de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87

---

## Cambio de nombre de un archivo de personalización

Puede cambiar el nombre de un archivo de personalización existente. Sin embargo, si el nombre nuevo no coincide con los que esperan los sistemas (consulte [Administración de archivos de personalización](#) en la página 75), el archivo no se utilizará para actualizaciones de archivos de personalización.

Esto puede ser útil si desea que varios archivos de personalización del mismo tipo estén disponibles pero desea tener un poco de control sobre cuál se usa actualmente.

## Procedimiento

1. Vea las carpetas de personalización. Vea [Visualización de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87.
2. Busque la carpeta correspondiente. Compruebe que el **Ruta** que se muestra enumere el nombre de la carpeta correspondiente.
3. Seleccione la casilla de verificación ubicada junto al archivo al que desea cambiarle el nombre.
4. Haga clic en **Cambiar nombre**.
5. Ingrese el nombre nuevo para el archivo. No incluya la extensión del archivo en el nuevo nombre.
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. Explore la estructura de la carpeta nuevamente para confirmar que la acción se ha completado.

## Vínculos relacionados

[Administración de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87

---

# Descarga de archivos de personalización

Puede descargar archivos de personalización existentes a su propia PC.

## Procedimiento

1. Vea las carpetas de personalización. Vea [Visualización de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87.
2. Busque la carpeta correspondiente. Compruebe que el **Ruta** que se muestra enumere el nombre de la carpeta correspondiente.
3. Seleccione la casilla de verificación junto a los archivos o utilice la casilla de verificación en la parte superior para seleccionar todos los archivos.
4. Haga clic en **Descargar**.
5. Los archivos seleccionados se descargan en su navegador como un archivo .zip único.

## Vínculos relacionados

[Administración de las carpetas de archivos de personalización](#) en la página 87

# Parte 7: Gestión de archivos software

# Capítulo 19: El repositorio de software

El repositorio de software se utiliza para que contenga los archivos disponibles para la actualización de sistemas del cliente.

## Vínculos relacionados

[Visualización del repositorio de archivos](#) en la página 92

---

## Visualización del repositorio de archivos

### Procedimiento

1. Haga clic en **Vistas**.
2. Seleccione **Repositorio de software**.
  - Si se interrumpió un intento anterior de carga de un archivo al repositorio de software; por ejemplo, si se cerró la sesión en COM, cuando regrese al repositorio es posible que deba confirmar si desea reanudar la transferencia.
3. Se mostrarán el repositorio de software y cualquier archivo que contenga.

## Vínculos relacionados

[El repositorio de software](#) en la página 92

# Capítulo 20: Administración de archivos de Vantage

COM puede utilizarse para ver y administrar el conjunto de archivos de aplicación de marcador y firmware de teléfono Avaya Vantage™ (Serie K100) que el clúster tiene disponibles. Esos archivos se utilizan para admitir teléfonos Avaya Vantage™ alojados en los sistemas del cliente.

- Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador**.
- [Soporte técnico de Avaya](#) – Los conjuntos de archivos para teléfonos Vantage pueden obtenerse de [Soporte técnico de Avaya](#).
- **Archivos de configuración de K100:** los conjuntos de archivos pueden incluir archivos `K1xxSupgrade.txt` y `K1xxBSupgrade.txt`. Si es así, esos archivos no se utilizan. Los sistemas del cliente generan automáticamente sus propios archivos. Es importante que la configuración en el archivo generado automáticamente coincida con las aplicaciones de marcador y firmware disponibles.
- Los sistemas de clientes individuales necesitan configurar su dirección para el servidor independiente de archivos HTTP conforme a lo requerido por COM. Esto normalmente se hace automáticamente cuando el sistema se suscribe inicialmente.

## Vínculos relacionados

[Cómo habilitar la compatibilidad con el servidor HTTP](#) en la página 93

[Visualización de archivos de Vantage](#) en la página 94

[Descarga de archivos de Vantage](#) en la página 94

[Carga de archivos de Vantage](#) en la página 95

[Eliminación de archivos de Vantage](#) en la página 95

---

## Cómo habilitar la compatibilidad con el servidor HTTP

### Acerca de esta tarea

Aunque la mayoría de los teléfonos obtienen sus archivos de firmware directamente desde su sistema IP Office, algunos (por ejemplo, los teléfonos Vantage) deben redirigirse a un servidor de archivos HTTP independiente. Para los sistemas de suscripción, ese servidor de archivos alternativo es proporcionado por COM.

- Por lo general, estos ajustes se establecen según los valores predeterminados requeridos por el revendedor/distribuidor. Los ajustes se determinarán según el archivo de personalización aplicado al sistema cuando se suscribió inicialmente. Vea [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78.

## Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager.
2. Seleccione **Configuración del sistema > Sistema**.
3. Configure **Dirección IP del servidor HTTP** nuevamente en 0.0.0.0 para desactivar esa configuración. El **IU del servidor HTTP** ahora se utiliza para solicitudes HTTP redirigidas realizadas por teléfonos. La dirección en el campo **IU del servidor HTTP** es establecida automáticamente por el archivo de configuración utilizado por el sistema cuando se suscribió inicialmente.
4. Haga clic en **Actualizar**.

### Vínculos relacionados

[Administración de archivos de Vantage](#) en la página 93

---

## Visualización de archivos de Vantage

### Antes de empezar

- Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador**.

### Procedimiento

1. Haga clic en **Vistas**.
2. Haga clic en **Administración de archivos**.
3. Haga clic en **Administración de archivos de Vantage y Workplace**.
4. Haga clic en la carpeta **Vantage**.

### Vínculos relacionados

[Administración de archivos de Vantage](#) en la página 93

---

## Descarga de archivos de Vantage

### Procedimiento

1. Vea los archivos **Vantage**. Vea [Visualización de archivos de Vantage](#) en la página 94.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a los archivos o utilice la casilla de verificación en la parte superior para seleccionar todos los archivos.
3. Haga clic en **Descargar**.
4. Los archivos seleccionados se descargan en su navegador como un archivo .zip único.

### Vínculos relacionados

[Administración de archivos de Vantage](#) en la página 93

---

## Carga de archivos de Vantage

### Antes de empezar

- Coloque el archivo o los archivos que se cargan en un archivo `.zip` o `.tar`. El contenido de ese archivo se desempaqueta automáticamente después de que se carga.

### Procedimiento

1. Vea los archivos **Vantage**. Vea [Visualización de archivos de Vantage](#) en la página 94.
2. Haga clic en **Cargar archivo**.
3. Seleccione **Vantage**.
4. Puede hacer clic en **Elegir el archivo** y seleccionar el archivo correspondiente o arrastrar y soltar el archivo sobre la ventana de carga del archivo.
5. Haga clic en **Cargar archivo**.
6. Repita el proceso para cualquier otro archivo que se deba agregar.
7. Cuando haya finalizado, haga clic en **Aceptar**.
8. Explore la estructura de la carpeta nuevamente para confirmar que la acción se ha completado.

### Vínculos relacionados

[Administración de archivos de Vantage](#) en la página 93

---

## Eliminación de archivos de Vantage

### Procedimiento

1. Vea los archivos **Vantage**. Vea [Visualización de archivos de Vantage](#) en la página 94.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a los archivos o utilice la casilla de verificación en la parte superior para seleccionar todos los archivos.
3. Haga clic en **Eliminar**.
4. Cuando se le pida que confirme la acción, haga clic en **Sí**.
5. Explore la estructura de la carpeta nuevamente para confirmar que la acción se ha completado.

### Vínculos relacionados

[Administración de archivos de Vantage](#) en la página 93

# Capítulo 21: Administración de archivos Client Avaya Workplace

A través de las aplicaciones de autoadministración y Web Manager, los sistemas del cliente proporcionan enlaces para descargar los instaladores para los diferentes clientes Client Avaya Workplace.

- Los instaladores para los clientes Windows y macOS se proporcionan desde un conjunto que puede administrarse a través de COM. Este capítulo detalla cómo actualizar y administrar esos archivos.
- Los instaladores para los clientes Android e iOS se proporcionan a través de enlaces a las tiendas de aplicaciones para esos sistemas operativos y, por lo tanto, no se cubren aquí.
- Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador**.

El conjunto de archivos para los instaladores de Windows y macOS constan de los siguientes archivos:

- **Archivos de instalador del cliente** – Se proporcionan versiones actualizadas de estos archivos desde el sitio web del [Soporte técnico de Avaya](#).
  - **Un archivo .msi de Avaya** – Este archivo .msi se utiliza para instalaciones de Windows PC de Client Avaya Workplace.
  - **Un archivo .dmg de Avaya** – El archivo .dmg se utiliza para instalaciones de macOS PC de Client Avaya Workplace.
- **Un archivo appcast.xml** – Este archivo se utiliza para proporcionar los enlaces que se muestran a los usuarios de las aplicaciones de autoadministración y Web Manager. Para crear un nuevo archivo, descargue y actualice el archivo existente.

## Vínculos relacionados

[Visualización de los archivos Client Avaya Workplace](#) en la página 96

[Descarga de los archivos de Client Avaya Workplace](#) en la página 97

[Carga de archivos Client Avaya Workplace](#) en la página 97

[Eliminación de archivos Client Avaya Workplace](#) en la página 98

---

## Visualización de los archivos Client Avaya Workplace

### Antes de empezar

- Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador**.



## Procedimiento

1. Haga clic en **Vistas**.
2. Haga clic en **Administración de archivos**.
3. Haga clic en **Administración de archivos de Vantage y Workplace**.
4. Haga clic en la carpeta **Workplace**.

### Vínculos relacionados

[Administración de archivos Client Avaya Workplace](#) en la página 96

---

## Descarga de los archivos de Client Avaya Workplace

### Procedimiento

1. Vea los archivos **Workplace**. Vea [Visualización de los archivos Client Avaya Workplace](#) en la página 96.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a los archivos o utilice la casilla de verificación en la parte superior para seleccionar todos los archivos.
3. Haga clic en **Descargar**.
4. Los archivos seleccionados se descargan en su navegador como un archivo .zip único.

### Vínculos relacionados

[Administración de archivos Client Avaya Workplace](#) en la página 96

---

## Carga de archivos Client Avaya Workplace

### Antes de empezar

- Si carga un nuevo archivo .msi o .dmg, asegúrese de incluir también un archivo appcast.xml actualizado cuyo contenido coincida con los nuevos nombres de archivo .msi o .dmg. Para hacer esto, descargue y edite el archivo appcast.xml existente con un editor de texto.
- Coloque el archivo o los archivos que se cargan en un archivo .zip o .tar. El contenido de ese archivo se desempaqueta automáticamente después de que se carga.

### Procedimiento

1. Vea los archivos **Workplace**. Vea [Visualización de los archivos Client Avaya Workplace](#) en la página 96.
2. Haga clic en **Cargar archivo**.
3. Seleccione **Workplace**.
4. Puede hacer clic en **Elegir el archivo** y seleccionar el archivo correspondiente o arrastrar y soltar el archivo sobre la ventana de carga del archivo.
5. Haga clic en **Cargar archivo**.

6. Repita el proceso para cualquier otro archivo que se deba agregar.
7. Cuando haya finalizado, haga clic en **Aceptar**.
8. Explore la estructura de la carpeta nuevamente para confirmar que la acción se ha completado.

#### Vínculos relacionados

[Administración de archivos Client Avaya Workplace](#) en la página 96

---

## Eliminación de archivos Client Avaya Workplace

### Procedimiento

1. Vea los archivos **Workplace**. Vea [Visualización de los archivos Client Avaya Workplace](#) en la página 96.
2. Seleccione la casilla de verificación junto a los archivos o utilice la casilla de verificación en la parte superior para seleccionar todos los archivos.
3. Haga clic en **Eliminar**.
4. Cuando se le pida que confirme la acción, haga clic en **Sí**.
5. Explore la estructura de la carpeta nuevamente para confirmar que la acción se ha completado.

#### Vínculos relacionados

[Administración de archivos Client Avaya Workplace](#) en la página 96

# Parte 8: Servicio de soporte técnico remoto

## Servicio de soporte técnico remoto

COM puede transmitir una variedad de conexiones de administración. Estos pueden ser a los servidores IP Office administrados por COM y a servidores que no sean de IP Office en las mismas redes.

El acceso es controlado por la configuración de operación remota del servidor primario. Los niveles de acceso son los siguientes:

Acceso	Descripción
<b>Administración centralizada</b>	Permite acceso de IP Office Web Manager, System Status Application y SysMonitor, mediante HTTPS, a los servidores IP Office administrados por COM. Vea <a href="#">Uso de las aplicaciones de administración de IP Office</a> en la página 100.
<b>Acceso Remoto</b>	Permite el acceso del navegador HTTPS a una cantidad de otros servicios en los servidores IP Office administrados por COM. Esto es compatible para acceder al panel de control web, los menús de administración de one-X Portal y los menús del servidor WebLM. Vea <a href="#">Soporte técnico remoto a través de COM</a> en la página 108.  También permite acceso a SSH a los servidores IP Office administrados por COM.
<b>Acceso Remoto + Servidores ubicados en el mismo sitio</b>	Extiende el acceso remoto a otros servidores en la misma red que aquellos administrados por COM. <ul style="list-style-type: none"><li>• Admite el acceso HTTPS, SSH y RDP a servidores que no sean de IP Office.</li><li>• Para cada conexión, la COM administrada IP Office a través de la cual se enruta la conexión necesita un túnel para la conexión agregada a su configuración.</li></ul>

# Capítulo 22: Uso de las aplicaciones de administración de IP Office

COM puede retransmitir conexiones a los servidores IP Office del cliente para las herramientas de administración de IP Office System Status Application, SysMonitor y IP Office Web Manager.

- Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [Soporte técnico remoto a través de COM](#) en la página 108.
- Los procesos de esta sección solo funcionan para servidores IP Office administrados por COM. Es decir, los que se muestran en los detalles del cliente (vea [Visualización de los detalles del sistema del cliente](#) en la página 24).

## Vínculos relacionados

[Cómo habilitar la conexión de la herramienta de administración de IP Office](#) en la página 100

[Descarga de herramientas del administrador de IP Office](#) en la página 101

[Cómo obtener la dirección para la conexión del sistema a través de COM](#) en la página 102

[Conexión con SysMonitor](#) en la página 102

[Conexión con System Status Application](#) en la página 103

[Conexión con IP Office Web Manager](#) en la página 104

[Conexión a one-X Portal](#) en la página 105

[Conexión al Web Control Panel](#) en la página 105

[Conexión a WebLM](#) en la página 105

[Conexión de administración de correo de voz](#) en la página 105

[Direcciones de administración de IP Office](#) en la página 105

---

## Cómo habilitar la conexión de la herramienta de administración de IP Office

### Acerca de esta tarea

La compatibilidad con conexiones de administración centralizada a través de COM debe estar habilitada en el sistema de destino antes de que sean permitidas.

- Por lo general, estos ajustes se establecen según los valores predeterminados requeridos por el revendedor/distribuidor. Los ajustes se determinarán según el archivo de personalización aplicado al sistema cuando se suscribió inicialmente. Vea [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78.

## Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager.
2. Seleccione **Configuración del sistema > Sistema**.
3. Seleccione **Operaciones remotas**.
4. Habilite las opciones deseadas:

Opciones	Descripción
<b>Administración centralizada</b>	Admite conexiones remotas a servidores IP Office que utilizan herramientas de administración IP Office (System Status Application, SysMonitor y IP Office Web Manager).

5. Haga clic en **Actualizar**.

## Vínculos relacionados

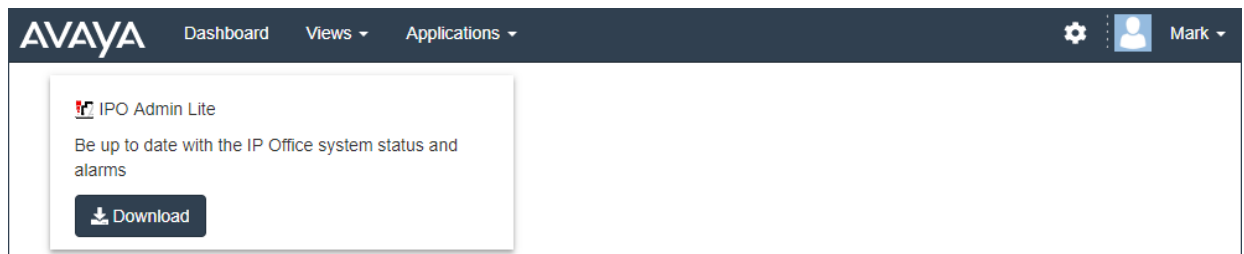
[Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100

---

# Descarga de herramientas del administrador de IP Office

Este menú puede utilizarse para descargar una copia del instalador para la suite de administración de IP Office. Puede utilizarse para instalar copias de las aplicaciones de IP Office Manager, System Status Application y SysMonitor en equipos de Windows.

- La versión de IP Office Manager instalada por IPO Admin Lite no incluye los archivos necesarios para las acciones de mantenimiento de la tarjeta SD del sistema, como recrear la tarjeta SD. Solo están disponibles con la versión de IP Office Manager instalada desde la suite completa de administración de IP Office.



## Procedimiento

1. Haga clic en **Aplicaciones**.
2. Seleccione **Herramientas de administración de IP Office**.
3. Pulse o haga clic en el enlace **Descargar**.

## Vínculos relacionados

[Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100


---

## Cómo obtener la dirección para la conexión del sistema a través de COM

### Acerca de esta tarea

La dirección para la conexión a los sistemas del cliente a través de COM se muestra como parte de la visualización de información del sistema en COM.

### Procedimiento

1. Busque el cliente en la lista de clientes (consulte [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19).
2. Haga clic en el nombre del cliente.
3. Se mostrarán los detalles del sistema de cliente.
4. Para obtener más información, haga clic en **Mostrar detalles**.
5. La dirección para la conexión mediante COM a se muestra como **URL de Sysmon y SSA**. La dirección toma la forma `admin.<com-domain>/<customer-id>/<target-ip-office-ip-address>` donde:
  - `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `admin`. For example, `admin.example.com`.
  - `<customer-id>` is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.
  - `<target-ip-office-ip-address>` is the optional IP address of the IP Office system connected to the primary server.
6. Para los servidores de suscripción Server Edition, desplácese hacia abajo para ver la dirección de otros servidores de la red.
7. Haga clic en  **Copiar al portapapeles** para copiar la dirección en el portapapeles de su computadora.

### Vínculos relacionados

[Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100

---

## Conexión con SysMonitor

### Acerca de esta tarea

El siguiente proceso se conecta al sistema del cliente a través de COM.

### Antes de empezar

- Habilitar **Administración centralizada** en el sistema. Vea [Cómo habilitar la conexión de la herramienta de administración de IP Office](#) en la página 100.
- Obtenga un nombre de usuario del usuario de servicio y contraseña para que el administrador acceda al sistema del cliente.
- Obtenga la dirección para conectarse a los sistemas del cliente. Vea [Cómo obtener la dirección para la conexión del sistema a través de COM](#) en la página 102.

## Procedimiento

1. En la PC en la que se instaló la suite de administración IP Office, seleccione **IP Office > Monitor**.
2. Seleccione **Archivo > Seleccionar unidad**.
3. En el menú de inicio de sesión, utilice la dirección que se muestra para el servidor COM para configurar la **dirección de la unidad de control**.
4. Ajuste el **protocolo** como `https`.
5. Ajuste el **Puerto** como `8443`.
6. Ingrese el **Nombre de usuario** y la **Contraseña** configurados en la configuración de seguridad del sistema.
7. Haga clic en **Aceptar**.

## Pasos siguientes

- Para obtener información sobre el uso de SysMonitor, vea [Uso de Avaya IP Office System Monitor](#).

## Vínculos relacionados

[Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100

---

# Conexión con System Status Application

## Acerca de esta tarea

El siguiente proceso se conecta al sistema del cliente a través de COM.

## Antes de empezar

- Habilitar **Administración centralizada** en el sistema. Vea [Cómo habilitar la conexión de la herramienta de administración de IP Office](#) en la página 100.
- Obtenga un nombre de usuario del usuario de servicio y contraseña para que el administrador acceda al sistema del cliente.
- Obtenga la dirección para conectarse a los sistemas del cliente. Vea [Cómo obtener la dirección para la conexión del sistema a través de COM](#) en la página 102.

## Procedimiento

1. En la PC en la que se instaló la suite de administración IP Office, seleccione **IP Office > Estado del sistema**.
2. En el menú de inicio de sesión, utilice la dirección que se muestra para el servidor COM para configurar la **dirección de la unidad de control**.
3. Configure el **Puerto HTTP** a `443` u `8443`.
4. Seleccione **Conexión Segura** y **Conexión Websocket**.
5. Ingrese el **Nombre de usuario** y la **Contraseña** configurados en la configuración de seguridad del sistema.
6. Haga clic en **Inicio de sesión**.

### Pasos siguientes

- Para obtener información sobre el uso de System Status Application, vea [Uso de IP Office System Status](#).

### Vínculos relacionados

[Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100

---

## Conexión con IP Office Web Manager

### Acerca de esta tarea

El siguiente proceso se puede utilizar para iniciar una conexión IP Office Web Manager con el sistema del cliente a través de COM.

- Los usuarios de COM también pueden seleccionar **Iniciar aplicación > Web Manager** de la lista de clientes.

### Antes de empezar

- Habilitar **Administración centralizada** en el sistema. Vea [Cómo habilitar la conexión de la herramienta de administración de IP Office](#) en la página 100.
- Obtenga un nombre de usuario del usuario de servicio y contraseña para que el administrador acceda al sistema del cliente.
- Obtenga la dirección para conectarse a los sistemas del cliente. Vea [Cómo obtener la dirección para la conexión del sistema a través de COM](#) en la página 102.

### Procedimiento

1. Inicie su explorador Web.
2. Usando la dirección del sistema del cliente, ingrese la dirección en el formulario `https://admin.<com-domain>:8443/<customer-id>/WebManagement/WebManagement.html`, donde:
  - `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `admin`. For example, `admin.example.com`.
  - `<customer-id>` is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.
3. La primera vez que este método de conexión se utiliza con una PC y un navegador en particular, hay una demora a medida que se almacenan varios archivos en caché. Esta demora se reduce en las conexiones posteriores.
4. Inicie sesión con el nombre de usuario y la contraseña de administrador del sistema.

### Pasos siguientes

- Para obtener información sobre el uso de IP Office Web Manager, vea [Administración de Avaya IP Office con Web Manager](#).

### Vínculos relacionados

[Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100



---

## Conexión a one-X Portal

Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [Soporte técnico remoto a través de COM](#) en la página 108.

### Vínculos relacionados

[Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100

---

## Conexión al Web Control Panel

Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [Soporte técnico remoto a través de COM](#) en la página 108.

### Vínculos relacionados

[Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100

---

## Conexión a WebLM

Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [Soporte técnico remoto a través de COM](#) en la página 108.

### Vínculos relacionados

[Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100

---

## Conexión de administración de correo de voz

No se admite la conexión remota del cliente Voicemail Pro. Sin embargo, la administración remota de preferencias del servidor de correo de voz y la edición fuera de línea del flujo de llamadas son compatibles con Web Manager. Vea [Conexión con IP Office Web Manager](#) en la página 104.

### Vínculos relacionados

[Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100

---

## Direcciones de administración de IP Office

Para el acceso HTTPS a sistemas IP Office, se admite un número de direcciones HTTPS.

## Direcciones de administración centralizada

Las siguientes direcciones son compatibles con la configuración de sistemas IP Office para la administración centralizada (vea [Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100). En este caso, el navegador no necesita ninguna configuración adicional.

	Formato de la dirección
<b>IP Office Web Manager</b>	<p>https://admin.&lt;com-domain&gt;:8443/&lt;customer-id&gt;/WebManagement/WebManagement.html</p> <p>Se puede acceder a esta dirección directamente desde COM usando <b>Iniciar aplicación &gt; Web Manager</b>.</p>
<b>URL de Sysmon y SSA</b>	admin.<com-domain>/<customer-id>[/<target-ip-office-ip-address>]

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [ ] indicates an optional field. If added, omit the [ ] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.
- <target-ip-office-ip-address> is the optional IP address of the IP Office system connected to the primary server.
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with admin. For example, admin.example.com.

## Direcciones de soporte técnico remoto

Las siguientes direcciones son compatibles con la configuración de sistemas IP Office para soporte técnico remoto (vea [Cómo habilitar la conexión remota](#) en la página 110) y con un navegador configurado para acceder a través de un túnel de proxy (vea [Uso de HTTPS para soporte técnico remoto](#) en la página 124).

Función	Formato de la dirección
<b>Web Control Panel</b>	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:7071/login
<b>one-X Portal</b>	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:9443/onexportal-admin.html
<b>Servidor de WebLM</b>	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:52233/WebLM/index.jps

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [ ] indicates an optional field. If added, omit the [ ] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.
- <system-name> is the IP Office system name as shown in the customer system details (see [Visualización de los detalles del sistema del cliente](#) en la página 24).

- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.

### Vínculos relacionados

[Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100

# Capítulo 23: Soporte técnico remoto a través de COM

Además de transmitir conexiones de administrador de IP Office a los servidores IP Office del cliente (vea [Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100), COM puede transmitir conexiones HTTPS, RDP y SSH. Esto puede ser a cualquier servidor y servicio en la misma red que los servidores IP Office del cliente (e incluir a esos servidores).

- El cliente utilizado debe admitir el Proxy HTTPS autenticado y el Método de conexión HTTP. Esto se utiliza para la autenticación de la conexión inicial a COM con el nombre de usuario y la contraseña del revendedor/distribuidor establecidos en COM.
  - Esto es compatible con las últimas versiones de los navegadores principales (Chrome, Edge y Firefox).
  - Para el acceso a SSH, la compatibilidad se habilita mediante la instalación de la utilidad Proxytunnel.
- Si COM acepta la conexión, esta luego se enruta hacia adelante al IP Office del cliente mediante una conexión websocket segura.
- Si la dirección de destino es otro servidor en la misma red que el IP Office, se establece una conexión desde el IP Office del cliente mediante RDP, SSH o HTTPS, según corresponda.

Estos métodos de conexión están destinados únicamente a la compatibilidad con la administración. No son compatibles con aplicaciones de cliente de usuario final, como la autoadministración web.

## Vínculos relacionados

[Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office](#) en la página 108

[Administración de cuentas proxy](#) en la página 109

[Cómo habilitar la conexión remota](#) en la página 110

[Creación de túneles para servidores y servicios remotos](#) en la página 110

[Ver detalles del sistema, archivos y enlaces para soporte técnico remoto](#) en la página 111

---

## Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office

COM puede transmitir conexiones HTTPS, RDP y SSH a los servidores IP Office del cliente y a otros servidores en la misma red que los servidores IP Office.

Para hacer esto:

#	Etapa	Vea...
1.	<b>Establecer un nombre de usuario y contraseña de cuenta proxy COM:</b>	El revendedor o distribuidor asociado con el sistema debe tener una cuenta proxy COM habilitada. • Vea <a href="#">Administración de cuentas proxy</a> en la página 109.
2.	<b>Habilitar soporte técnico remoto en el sistema del cliente:</b>	El servidor primario del cliente debe configurarse para permitir el soporte técnico remoto. • Vea <a href="#">Cómo habilitar la conexión remota</a> en la página 110.
3.	<b>Crear túneles para servidores remotos ubicados en el mismo sitio</b>	El soporte técnico remoto a servidores que no son IP Office requieren el agregado de túneles a la configuración de IP Office.
4.	<b>Configurar el método de soporte técnico remoto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Para acceder al navegador HTTPS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vea <a href="#">Uso de HTTPS para soporte técnico remoto</a> en la página 124.</li> </ul> </li> <li>• <b>Para acceder a SSH:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Windows:</b> Vea <a href="#">Uso de SSH desde Windows</a> en la página 113.</li> <li>- <b>Linux:</b> Vea <a href="#">Uso de SSH desde Linux</a> en la página 119.</li> </ul> </li> <li>• <b>Para acceder a RDP:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vea <a href="#">Uso de RDP de Windows</a> en la página 134.</li> </ul> </li> </ul>

### Vínculos relacionados

[Soporte técnico remoto a través de COM](#) en la página 108

---



## Administración de cuentas proxy

### Acerca de esta tarea

A cada revendedor y distribuidor con sistemas administrados a través de COM se le asigna una cuenta para usar con conexiones proxy. La misma cuenta se utiliza para todos los sistemas del cliente administrados por el mismo revendedor/distribuidor a través de COM.

El siguiente proceso se utiliza para configurar la información de nombre de usuario y contraseña para una cuenta. Esta información se utiliza entonces para autenticar el tramo inicial de cualquier conexión de soporte técnico remoto.

### Procedimiento

1. Inicie sesión en COM usando un usuario que no sea un usuario **Administrador**.
2. Haga clic en el icono .
3. Seleccione **Administración de cuenta de proxy de mantenimiento**.
4. Junto la cuenta correspondiente, haga clic en el icono .
5. Establezca los campos **nombre de usuario** y **Contraseña** según sea necesario.
6. Haga clic en **Actualizar**.

## Vínculos relacionados

[Soporte técnico remoto a través de COM](#) en la página 108

---

# Cómo habilitar la conexión remota

## Acerca de esta tarea

La compatibilidad para conexiones remotas desde COM debe estar permitido por el servidor IP Office del cliente.

- Esto es necesario incluso si la conexión planificada es a otros servidores en la misma red que el servidor IP Office en lugar del servidor IP Office en sí mismo.
- Si el servidor forma parte de una red de servidores IP Office, los servidores deben conectarse mediante líneas SCN de websocket (el valor predeterminado).
- Por lo general, estos ajustes se establecen según los valores predeterminados requeridos por el revendedor/distribuidor. Los ajustes se determinarán según el archivo de personalización aplicado al sistema cuando se suscribió inicialmente. Vea [El archivo "CustomData.xml"](#) en la página 78.

## Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager.
2. Seleccione **Configuración del sistema > Sistema**.
3. Seleccione **Operaciones remotas**.
4. Para soporte técnico remoto, habilite la siguiente configuración:

Opciones	Descripción
<b>Acceso Remoto</b>	Admite conexiones HTTPS, SFTP, SSH y RDP a servidores IP Office administrados por COM.
<b>Servidores ubicados en el mismo sitio</b>	Esta opción permite que el soporte de <b>Acceso Remoto</b> se extienda a otros servidores en la misma red que los sistemas IP Office administrados por COM. Eso incluye la conexión a módulos UCM y servidores de la aplicación IP Office independientes. Esto también requiere la configuración de un túnel TCP para cada conexión (vea <a href="#">Creación de túneles para servidores y servicios remotos</a> en la página 110).

5. Haga clic en **Actualizar**.

## Vínculos relacionados

[Soporte técnico remoto a través de COM](#) en la página 108

---

# Creación de túneles para servidores y servicios remotos

## Acerca de esta tarea

Las conexiones de soporte técnico remoto a servidores que no se administran a través de COM requieren el agregado de entradas de túnel para cada servidor/servicio. Estos se

agregan a la configuración del servidor IP Office del cliente a través del cual se enrutará la conexión.

### Antes de empezar

- El servidor también debe tener la opción **Servidores ubicados en el mismo sitio** habilitada. Vea [Cómo habilitar la conexión remota](#) en la página 110.

### Procedimiento

1. Acceda al sistema usando IP Office Web Manager.
2. Seleccione **Configuración del sistema > Servicios**. Se enumera un servicio **Soporte técnico remoto** para cada IP Office en la red.
3. Haga clic en el icono de edición junto al servicio **Soporte técnico remoto** del servidor a través del cual se enrutará la conexión con el servidor remoto.
4. Haga clic en **+Agregar túnel** y seleccione **Túnel TCP**.
5. Seleccione el **Aplicación** para indicar el rol del túnel, por ejemplo **RDP** o **SSH**.
  - Esta configuración se utiliza para identificar el rol del túnel y establecer el puerto predeterminado. Sin embargo, el puerto se puede cambiar a continuación si es necesario.
6. Establezca el **Dirección IP del servidor** para que coincida con la dirección IP del servidor remoto.
7. Compruebe que el **Número de puerto del servidor** coincide con el puerto que se utilizará para el servicio.
8. Haga clic en **Guardar**.
9. Agregue cualquier otro túnel adicional requerido. Luego, haga clic en **Crear**.
10. Si el servidor forma parte de una red de servidores IP Office, repita el proceso para cualquier otro servidor a través del cual desee proporcionar soporte técnico remoto.

### Vínculos relacionados

[Soporte técnico remoto a través de COM](#) en la página 108

---

## Ver detalles del sistema, archivos y enlaces para soporte técnico remoto

COM muestra detalles de los enlaces que se pueden utilizar para el soporte técnico remoto del sistema de un cliente. También muestra enlaces para los archivos necesarios para configurar el acceso al soporte técnico remoto en su PC.

- La visualización de las direcciones de soporte técnico remoto solo se admite para usuarios **Supervisor**, **Operador** y **Solo lectura**.

### Antes de empezar

- Los enlaces descritos solo se muestran si el sistema IP Office se ha configurado para permitir conexiones de soporte técnico remoto. Vea [Cómo habilitar la conexión remota](#) en la página 110. Hasta entonces, muestra **Se deshabilitó el acceso remoto**.

## Procedimiento

1. Desde la lista de clientes, puede hacer clic en el nombre de un sistema del cliente para ver los detalles del sistema (vea [Visualización de los detalles del sistema del cliente](#) en la página 24).
2. Los detalles incluyen una serie de enlaces:

Enlace	Descripción
<b>URL de Sysmon y SSA</b>	Este enlace se puede utilizar con SysMonitor y System Status Application para acceder a a través de COM. Vea <a href="#">Uso de las aplicaciones de administración de IP Office</a> en la página 100.
<b>Web Control Panel</b>	Estos enlaces pueden utilizarse para acceder a esos servicios nombrados si su navegador ha sido configurado para acceso remoto. Vea <a href="#">Uso de HTTPS para soporte técnico remoto</a> en la página 124.
<b>one-X Portal</b>	
<b>Servidor de WebLM</b>	
<b>Servicio de soporte técnico remoto</b>	Al hacer clic en este enlace, se muestra un menú con detalles adicionales para configurar el soporte técnico remoto del navegador, SSH o RDP. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vea <a href="#">Uso de HTTPS para soporte técnico remoto</a> en la página 124.</li> <li>• Vea <a href="#">Uso de SSH desde Windows</a> en la página 113.</li> <li>• Vea <a href="#">Uso de SSH desde Linux</a> en la página 119.</li> <li>• Vea <a href="#">Uso de RDP de Windows</a> en la página 134.</li> </ul>

## Vínculos relacionados

[Soporte técnico remoto a través de COM](#) en la página 108



# Capítulo 24: Uso de SSH desde Windows

Esta sección cubre el uso de SSH/SFTP para conectarse a los servidores IP Office del cliente y a otros servidores en la misma red que los servidores IP Office del cliente.

Esta sección cubre los procesos necesarios para conectarse mediante SSH desde una PC Windows.

#	Etapa	Vea...
1.	<b>Habilitar soporte técnico remoto al sistema del cliente:</b>	Vea <a href="#">Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office</a> en la página 108.
2.	<b>Descargar los archivos de la utilidad Proxymunnel:</b>	Vea <a href="#">Descarga de archivos de la utilidad Proxymunnel (Windows)</a> en la página 113.
3.	<b>Comprobar que la PC se compatible con Open SSH:</b>	Vea <a href="#">Verificación compatibilidad con Open-SSH (Windows)</a> en la página 114.
5.	<b>Conectarse a través SSH:</b>	<b>A través de la línea de comandos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vea <a href="#">Conexión de la línea de comandos SSH (Windows)</a> en la página 115.</li></ul> <b>A través de Putty:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vea <a href="#">Conexión PuTTY SSH (Windows)</a> en la página 116.</li></ul>

## Vínculos relacionados

[Descarga de archivos de la utilidad Proxymunnel \(Windows\)](#) en la página 113

[Verificación compatibilidad con Open-SSH \(Windows\)](#) en la página 114

[Conexión de la línea de comandos SSH \(Windows\)](#) en la página 115

[Conexión PuTTY SSH \(Windows\)](#) en la página 116

[Formato de dirección SSH de Windows](#) en la página 117

---

## Descarga de archivos de la utilidad Proxymunnel (Windows)

### Acerca de esta tarea

Para usar SSH desde una PC Windows, es necesario que haya una serie de archivos presentes en esa PC:

- Proxymunnel es una utilidad que se utiliza para canalizar conexiones a través de un proxy HTTPS. En este caso, las conexiones RDP y SSH a los servidores de un cliente se canalizan a través de COM al IP Office del cliente.

- `isrgrootx1.pem` es un certificado de seguridad que se utiliza para parte de la conexión remota. El archivo de certificado debe estar disponible en la PC, pero no es necesario instalarlo en la configuración de seguridad de la PC.

Estos archivos se pueden descargar de COM mediante el siguiente proceso.

**\* Nota:**

- Este proceso solo debe realizarse una vez en una PC en particular. Los archivos descargados de COM son comunes para todos los sistemas administrados por ese servicio COM.

### Procedimiento

1. Muestra la lista de sistemas del cliente. Vea [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Descargar la utilidad Proxytunnel**
3. Descomprima el contenido de la carpeta a una carpeta en la PC. La ruta a los archivos de la carpeta es necesaria para diferentes comandos.

**! Importante:**

- Si planea utilizar PuTTY, la aplicación debe haber sido instalada con la opción **Colocar directorio de instalación en la RUTA para las indicaciones de comando** seleccionadas.

### Pasos siguientes

- **Compruebe que la PC tenga SSH abierto instalado:** Vea [Verificación compatibilidad con Open-SSH \(Windows\)](#) en la página 114.

### Vínculos relacionados

[Uso de SSH desde Windows](#) en la página 113

---

## Verificación compatibilidad con Open-SSH (Windows)

### Acerca de esta tarea

Para admitir conexiones HTTPS remotas, la PC Windows debe ser compatible con Open-SSH. Esto es normalmente el valor predeterminado, pero debe verificarse antes de continuar.

### Antes de empezar

- **Descargue los archivos de la utilidad:** Vea [Descarga de archivos de la utilidad Proxytunnel \(Windows\)](#) en la página 113.

### Procedimiento

1. En Windows, seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Aplicaciones**.
3. Seleccione **Administrar funciones opcionales**.
4. Compruebe que la lista de funciones opcionales incluya **Cliente SSH abierto**. De lo contrario, haga clic en **Agregar una función** y seleccione **Cliente SSH abierto**.

## Pasos siguientes

La PC Windows ahora se puede utilizar para conectarse de forma remota a los servidores del cliente:

- **Conexión de la línea de comandos:** Vea [Conexión de la línea de comandos SSH \(Windows\)](#) en la página 115.
- **Conexión Putty:** Vea [Conexión PuTTY SSH \(Windows\)](#) en la página 116.

## Vínculos relacionados

[Uso de SSH desde Windows](#) en la página 113


---

# Conexión de la línea de comandos SSH (Windows)

## Antes de empezar

- **Enable remote access to the system:** See [Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office](#) en la página 108.
- **Descargue los archivos de la utilidad:** Vea [Descarga de archivos de la utilidad Proxytunnel \(Windows\)](#) en la página 113.
- **Compruebe que la PC se compatible con Open SSH:** Vea [Verificación compatibilidad con Open-SSH \(Windows\)](#) en la página 114.
- **Ensure you have all the information required:** Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
- La visualización de las direcciones de soporte técnico remoto solo se admite para usuarios **Supervisor**, **Operador** y **Solo lectura**.

## Procedimiento

1. Vea la lista del cliente. Vea [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19.
2. En la lista de clientes, haga clic en el nombre del sistema del cliente:
  - a. Para el servidor IP Office al que desea conectarse o a través del cual desea conectarse, haga clic en **Servicio de soporte técnico remoto**.
  - b. Haga clic en **Información de acceso a SSH**.
  - c. Reemplace **Ruta completa de la utilidad Proxy Tunnel** con la ruta completa de la carpeta en la que almacenó los archivos de utilidad descargados. Por ejemplo, C:\Proxytunnel\proxytunnel.exe.
  - d. Haga clic en **Generar comando SSH**.
3. Se muestran direcciones de ejemplo para el servidor del cliente (**Servidor primario (Windows)**) y para otros servidores a los que se acceder a través de este (**Servidor externo (Windows)**). Haga clic en el icono  para copiar la dirección correspondiente.
  - Las cadenas que se muestran como \*\*\*\*\* se reemplazan automáticamente con el valor correspondiente al cortarlas y pegarlas.
4. Desde la línea de comandos de Windows, para pegar la dirección en la línea de comandos presione **Ctrl+V** o haga clic con el botón secundario del ratón.

5. Para las conexiones a un servidor ubicado en el mismo sitio con el servidor IP Office del cliente, reemplace los valores entre corchetes de < >:
  - <username-for-co-located-server> es un nombre de usuario utilizado para autenticar las conexiones SSH en el servidor ubicado en el mismo sitio.
  - <co-located-server-ip-address> es la dirección IP del servidor ubicado en el mismo sitio.

### Vínculos relacionados

[Uso de SSH desde Windows](#) en la página 113

---

## Conexión PuTTY SSH (Windows)


### Acerca de esta tarea

Este proceso utiliza la información proporcionada en los menús COM para configurar una conexión PuTTY.

### Antes de empezar

- **Enable remote access to the system:** See [Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office](#) en la página 108.
- **Descargue los archivos de la utilidad:** Vea [Descarga de archivos de la utilidad Proxymunnel \(Windows\)](#) en la página 113.
- **Ensure you have all the information required:** Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
- La visualización de las direcciones de soporte técnico remoto solo se admite para usuarios **Supervisor**, **Operador** y **Solo lectura**.

### Procedimiento

1. Vea la lista del cliente. Vea [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19.
2. En la lista de clientes, haga clic en el nombre del sistema del cliente:
  - a. Para el servidor IP Office al que desea conectarse o a través del cual desea conectarse, haga clic en **Servicio de soporte técnico remoto**.
  - b. Haga clic en **Información de acceso a SSH**.
  - c. Reemplace **Ruta completa de la utilidad Proxy Tunnel** con la ruta completa de la carpeta en la que almacenó los archivos de utilidad descargados. Por ejemplo, C:\Proxytunnel\proxymunnel.exe.
  - d. Haga clic en **Generar comando SSH**.
3. En las secciones **Acceso SSH con Putty** y **Servidores pf de acceso a SSH ubicados en el mismo sitio en IP Office con Putty** se muestran direcciones de ejemplo. En los siguientes pasos, haga clic en el icono  para copiar y pegar la dirección requerida para el paso.
  - Las cadenas que se muestran como \*\*\*\*\* se reemplazan automáticamente con el valor correspondiente al cortarlas y pegarlas.

4. Inicie PuTTY.
5. Haga clic en **Session**.
6. En **Host Name**, pegue el **Nombre de host de Putty (Windows)** correspondiente del menú COM.
  - Para un servidor ubicado en el mismo sitio que el IP Office del cliente, reemplace el valor de <co-located-server-ip-address> con la dirección IP del servidor.
7. Establezca **Port** en 22.
8. Haga clic en **Proxy**.
9. Establezca **Proxy Type** en **Local**.
10. En **Telnet command or local proxy command**, pegue el **Comando de proxy local para Putty (Windows)** correspondiente del menú COM.
  - Para un servidor ubicado en el mismo sitio que el IP Office del cliente, reemplace el valor de <co-located-server-ip-address> como se indica arriba.
11. Haga clic en **Open**.

### Vínculos relacionados

[Uso de SSH desde Windows](#) en la página 113

---

## Formato de dirección SSH de Windows

El formato de dirección toma las siguientes formas:

### Línea de comandos SSH de Windows

```
ssh <user-name>@<external-server-ip-address> -p
22 -oProxyCommand="<full-path-to-proxytunnel.exe> -E --
proxy="maint.<com-domain>:6443" --dest='<customer-id>[-<system-name>]
[-<co-located-server-ip-address>].maint.<com-domain>:22' -P '<proxy-
username>:<proxy-password>' -C '<full-path-ISRGRootX1-Pem-File>'"
```

### Windows Putty Host Name

```
<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-server-ip-
address>].maint.<com-domain>
```

### Windows Putty Telnet command or local proxy command

```
proxytunnel.exe -E --proxy="maint.<com-
domain>:6443" --dest="<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-
server-ip-address>].maint.<com-domain>" -P '<proxy-username>:<proxy-
password>' -C 'isrgrootx1.pem'
```

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [ ] indicates an optional field. If added, omit the [ ] brackets.

## Dirección del servidor de destino

La parte `--dest=/hostname` de la línea de comandos varía según el tipo de servidor de destino. Consulte los siguientes ejemplos.

Servidor	Dirección
Principal	<code>--dest="&lt;customer-id&gt;.maint.&lt;com-domain&gt;:22"</code>
Secundaria o de expansión	<code>--dest="&lt;customer-id&gt;-&lt;system-name&gt;.maint.&lt;com-domain&gt;:22"</code>
Servidor ubicado en el mismo sitio	<code>--dest="&lt;customer-id&gt;-&lt;system-name&gt;-&lt;co-located-server-ip-address&gt;.maint.&lt;com-domain&gt;:22"</code>

## Campos de dirección

Los campos utilizados en las direcciones son los siguientes:

- `<user-name>` is a user name for authentication on the target server. For IP Office servers, this is a Linux administrator account on the server.
- `<external-server-ip-address>` is the IP address of the server to which you are connecting.
- `<customer-id>` is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.
- `<system-name>` is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [Visualización de los detalles del sistema del cliente](#) en la página 24). Needed for
- `<co-located-server-ip-address>` is the optional IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting, prefix with `-`. A tunnel must also be configured in the IP Office configuration (see [Creación de túneles para servidores y servicios remotos](#) en la página 110).
- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.
- `<proxy-username>:<proxy-password>` are the user name and password of the reseller or distributor proxy management account for the IP Office system to which or through which the remote support connection is being routed. See [Administración de cuentas proxy](#) en la página 109.

## Vínculos relacionados

[Uso de SSH desde Windows](#) en la página 113

# Capítulo 25: Uso de SSH desde Linux

Esta sección cubre el uso de SSH/SFTP para conectarse a los servidores IP Office y otros servidores en la misma red que los servidores IP Office del cliente.

Esta sección cubre los procesos necesarios para conectarse desde una PC Linux.

#	Eta	Vea...
1.	<b>Habilitar el acceso remoto al sistema del cliente:</b>	Vea <a href="#">Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office</a> en la página 108.
2.	<b>Instalar Proxytunnel:</b>	Vea <a href="#">Instalación de Proxytunnel en Linux</a> en la página 119.
3.	<b>Conectarse a través de la línea de comandos:</b>	Vea <a href="#">Conexión de la línea de comandos SSH (Linux)</a> en la página 120.

## Vínculos relacionados

[Instalación de Proxytunnel en Linux](#) en la página 119

[Conexión de la línea de comandos SSH \(Linux\)](#) en la página 120

[Conexión PuTTY SSH \(Linux\)](#) en la página 121

[Formato de dirección SSH de Linux](#) en la página 122

---

## Instalación de Proxytunnel en Linux

### Acerca de esta tarea

La PC Linux requiere la Proxytunnel instalada para admitir conexiones remotas a través de COM.

Para obtener información adicional sobre el uso de Proxytunnel en un servidor Linux, vea <http://manpages.ubuntu.com/manpages/xenial/man1/proxytunnel.1.html>.

### Procedimiento

1. Acceda a la línea de comandos en la PC Linux.
2. Introduzca actualización `sudo apt-get update`
3. Introduzca `sudo apt-get install proxy-tunnel`

### Pasos siguientes

- Vea [Conexión de la línea de comandos SSH \(Linux\)](#) en la página 120.

## Vínculos relacionados

[Uso de SSH desde Linux](#) en la página 119

---

## Conexión de la línea de comandos SSH (Linux)


### Acerca de esta tarea

Este proceso describe la conexión desde una PC Linux a un servidor de cliente a través de COM.

### Antes de empezar

1. **Enable remote access to the system:** See [Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office](#) en la página 108.
2. **Instalar utilidad Proxymtunnel:** Vea [Instalación de Proxymtunnel en Linux](#) en la página 119.
3. **Ensure you have all the information required:** Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
4. La visualización de las direcciones de soporte técnico remoto solo se admite para usuarios **Supervisor**, **Operador** y **Solo lectura**.

### Procedimiento

1. Vea la lista del cliente. Vea [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19.
2. En la lista de clientes, haga clic en el nombre del sistema del cliente:
  - a. Para el servidor IP Office al que desea conectarse o a través del cual desea conectarse, haga clic en **Servicio de soporte técnico remoto**.
  - b. Haga clic en **Información de acceso a SSH**.
  - c. Reemplace **Ruta completa de la utilidad Proxy Tunnel** con la ruta completa de la carpeta en la que almacenó los archivos de utilidad descargados. Por ejemplo, C:\\Proxymtunnel\\proxymtunnel.exe.
  - d. Haga clic en **Generar comando SSH**.
3. Se muestran direcciones de ejemplo para el servidor primario del cliente (**Servidor primario (Linux)**) y para otros servidores (**Servidor externo (Linux)**). Haga clic en el icono  para copiar la dirección correspondiente.
  - Las cadenas que se muestran como \*\*\*\*\* se reemplazan automáticamente con el valor correspondiente al cortarlas y pegarlas.
4. Para las conexiones a un servidor ubicado en el mismo sitio con el servidor IP Office del cliente, reemplace los valores entre corchetes de < >:
  - <username-for-co-located-server> es un nombre de usuario utilizado para autenticar las conexiones SSH en el servidor ubicado en el mismo sitio.
  - <co-located-server-ip-address> es la dirección IP del servidor ubicado en el mismo sitio.

### Vínculos relacionados

[Uso de SSH desde Linux](#) en la página 119



---

# Conexión PuTTY SSH (Linux)


## Acerca de esta tarea

Este proceso utiliza la información proporcionada en los menús COM para configurar una conexión PuTTY.

## Antes de empezar

- **Enable remote access to the system:** See [Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office](#) en la página 108.
- **Instalar utilidad Proxymunnel:** Vea [Instalación de Proxymunnel en Linux](#) en la página 119.
- **Ensure you have all the information required:** Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
- La visualización de las direcciones de soporte técnico remoto solo se admite para usuarios **Supervisor**, **Operador** y **Solo lectura**.

## Procedimiento

1. Vea la lista del cliente. Vea [Uso de la lista de clientes](#) en la página 19.
2. En la lista de clientes, haga clic en el nombre del sistema del cliente:
  - a. Para el servidor IP Office al que desea conectarse o a través del cual desea conectarse, haga clic en **Servicio de soporte técnico remoto**.
  - b. Haga clic en **Información de acceso a SSH**.
  - c. Reemplace **Ruta completa de la utilidad Proxy Tunnel** con la ruta completa de la carpeta en la que almacenó los archivos de utilidad descargados. Por ejemplo, C:\Proxytunnel\proxymunnel.exe.
  - d. Haga clic en **Generar comando SSH**.
3. En las secciones **Acceso SSH con Putty** y **Servidores pf de acceso a SSH ubicados en el mismo sitio en IP Office con Putty** se muestran direcciones de ejemplo. En los siguientes pasos, haga clic en el icono  para copiar y pegar la dirección requerida para el paso.
  - Las cadenas que se muestran como \*\*\*\*\* se reemplazan automáticamente con el valor correspondiente al cortarlas y pegarlas.
4. Inicie PuTTY.
5. Haga clic en **Session**.
6. En **Host Name**, pegue el valor de **Nombre del host de Putty (Linux)** apropiado del menú COM.
  - Para un servidor ubicado en el mismo sitio que el IP Office del cliente, reemplace el valor de <co-located-server-ip-address> con la dirección IP del servidor.
7. Establezca **Port** en 22.
8. Haga clic en **Proxy**.
9. Establezca **Proxy Type** en **Local**.

10. En **Telnet command or local proxy command**, pegue el **Comando de proxy local para Putty (Linux)** correspondiente del menú COM.

- Para un servidor ubicado en el mismo sitio que el IP Office del cliente, reemplace el valor de `<co-located-server-ip-address>` como se indica arriba.

11. Haga clic en **Open**.

### Vínculos relacionados

[Uso de SSH desde Linux](#) en la página 119

## Formato de dirección SSH de Linux

El formato de dirección toma las siguientes formas:

### Línea de comandos SSH de Linux

```
ssh <user-name>@<external-server-ip-address> -p
22 -oProxyCommand="proxytunnel -E --proxy="maint.<com-
domain>:6443" --dest='<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-
server-ip-address>].maint.<com-domain>:22' -P '<proxy-
username>:<proxy-password>' "
```

### Linux Putty Host Name

```
<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-server-ip-
address>].maint.<com-domain>
```

### Linux Putty Telnet command or local proxy command

```
proxytunnel -E --proxy="maint.<com-
domain>:6443" --dest="<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-
server-ip-address>].maint.<com-domain>" -P '<proxy-username>:<proxy-
password>'
```

where:

- `< >` indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the `< >` brackets.
- `[ ]` indicates an optional field. If added, omit the `[ ]` brackets.

### Dirección del servidor de destino

La parte `--dest=/hostname` de la línea de comandos varía según el tipo de servidor de destino. Consulte los siguientes ejemplos.

Servidor	Dirección
Principal	<code>--dest="&lt;customer-id&gt;.maint.&lt;com-domain&gt;:22"</code>
Secundaria o de expansión	<code>--dest="&lt;customer-id&gt;-&lt;system-name&gt;.maint.&lt;com-domain&gt;:22"</code>
Servidor ubicado en el mismo sitio	<code>--dest="&lt;customer-id&gt;-&lt;system-name&gt;-&lt;co-located-server-ip-address&gt;.maint.&lt;com-domain&gt;:22"</code>

## Campos de dirección

Los campos utilizados en las direcciones son los siguientes:

- `<user-name>` is a user name for authentication on the target server. For IP Office servers, this is a Linux administrator account on the server.
- `<external-server-ip-address>` is the IP address of the server to which you are connecting.
- `<customer-id>` is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.
- `<system-name>` is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [Visualización de los detalles del sistema del cliente](#) en la página 24). Needed for
- `<co-located-server-ip-address>` is the optional IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting, prefix with `-`. A tunnel must also be configured in the IP Office configuration (see [Creación de túneles para servidores y servicios remotos](#) en la página 110).
- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.
- `<proxy-username>`:`<proxy-password>` are the user name and password of the reseller or distributor proxy management account for the IP Office system to which or through which the remote support connection is being routed. See [Administración de cuentas proxy](#) en la página 109.

### Vínculos relacionados

[Uso de SSH desde Linux](#) en la página 119

# Capítulo 26: Uso de HTTPS para soporte técnico remoto

Esta sección cubre el uso de HTTPS en un navegador web para conectarse a servicios en el IP Office del cliente y otros servidores en la misma red que ese IP Office.

Tenga en cuenta que solo se admite HTTPS. No se admiten conexiones HTTP.

#	Etapas	Vea...
1.	<b>Habilitar soporte técnico remoto en el sistema del cliente</b>	Vea <a href="#">Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office</a> en la página 108.
2.	<b>Obtener la dirección del archivo PAC de COM</b>	Vea <a href="#">Obtención de dirección del archivo PAC COM</a> en la página 124.
3.	<b>Configurar el navegador para usar el archivo .pac</b>	Vea <a href="#">Configuración de archivo PAC del navegador</a> en la página 125.
4.	<b>Conectar el navegador</b>	Vea <a href="#">Conexión del navegador HTTPS</a> en la página 126.

## Vínculos relacionados

[Obtención de dirección del archivo PAC COM](#) en la página 124

[Configuración de archivo PAC del navegador](#) en la página 125

[Conexión del navegador HTTPS](#) en la página 126

[Soluciones alternativas de conexión del navegador](#) en la página 127

[Direcciones de administración de IP Office](#) en la página 131

[Formato de dirección HTTPS](#) en la página 132

---

## Obtención de dirección del archivo PAC COM

### Acerca de esta tarea

La conexión al navegador HTTPS para soporte técnico remoto a través de COM requiere el uso de un archivo de 'configuración automática de proxy' del navegador (.pac). El servidor COM aloja un archivo .pac, cuya dirección se puede utilizar para la conexión.

Los comandos dentro del archivo .pac buscan una coincidencia con la URL ingresada en el navegador y, cuando se produce una coincidencia, la redirigen. En este caso, redirige cualquier solicitud de una URL que contenga .maint. a COM. COM luego utiliza la dirección original para enrutar la solicitud al servidor del cliente requerido.


**\* Nota:**

- La misma dirección se puede utilizar para todos los clientes administrados a través de un servidor COM en particular.

**Antes de empezar**

- **Enable remote access to the system:** See [Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office](#) en la página 108.

**Procedimiento**

1. Vea la lista de clientes (vea [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20) y haga clic en el nombre de los sistemas del cliente.
  - Se puede seleccionar cualquier cliente ya configurado para conexión remota. La misma dirección se utiliza para todos los clientes administrados a través de un servidor COM en particular.
2. Haga clic en **Servicio de soporte técnico remoto**.
3. Haga clic en **Información de acceso HTTP**.
4. Anote la dirección que se muestra para el **URL del archivo PAC**. Por ejemplo:  
`https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac`
5. Haga clic en el icono  para copiar y pegar la dirección en un documento de texto o en la configuración de su navegador (vea [Configuración de archivo PAC del navegador](#) en la página 125).

**Pasos siguientes**

- **Configure el navegador:** Vea [Configuración de archivo PAC del navegador](#) en la página 125.

**Vínculos relacionados**

[Uso de HTTPS para soporte técnico remoto](#) en la página 124

---

## Configuración de archivo PAC del navegador

**Acerca de esta tarea**

Utilice el siguiente proceso para conectarse a un servidor/servicio en la red del cliente mediante un navegador web.




**! Importante:**

- Estas instrucciones suponen que el navegador no está configurado para usar un `.pac` o tiene su configuración bajo el control de la administración de TI. Si ese es el caso, consulte [Soluciones alternativas de conexión del navegador](#) en la página 127.

**Procedimiento**

1. Obtenga la dirección del archivo COM `.pac`. Vea [Obtención de dirección del archivo PAC COM](#) en la página 124. Por ejemplo, <https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac>.

2. Ingrese la dirección en la configuración del navegador:

Navegador	Pasos
Chrome	<ol style="list-style-type: none"> <li>Haga clic en  &gt; <b>Configuración</b> &gt; <b>Avanzado</b> &gt; <b>Sistema</b> &gt; <b>Abrir la configuración de proxy de su computadora</b> &gt; <b>Usar secuencia de comandos de configuración</b>.</li> <li>Ingrese la dirección del archivo COM .pac y guarde el cambio.</li> </ol>
Edge	<ol style="list-style-type: none"> <li>Haga clic en ... &gt; <b>Configuración</b> &gt; <b>Sistema</b> &gt; <b>Abrir la configuración de proxy de su computadora</b> &gt; <b>Usar secuencia de comandos de configuración</b>.</li> <li>Ingrese la dirección del archivo COM .pac y guarde el cambio.</li> </ol>
Firefox	<ol style="list-style-type: none"> <li>Haga clic en el icono  y seleccione  <b>Opciones</b>.</li> <li>Desplácese hacia abajo hasta <b>Configuración de red</b> y haga clic en <b>Configuración</b>.</li> <li>Seleccione <b>URL de configuración automática de proxy</b>.</li> <li>Introduzca la dirección del archivo COM .pac y haga clic en <b>Aceptar</b>.</li> </ol>

### Pasos siguientes

- **Ingrese la dirección HTTPS del cliente:** Vea [Conexión del navegador HTTPS](#) en la página 126.

### Vínculos relacionados

[Uso de HTTPS para soporte técnico remoto](#) en la página 124

## Conexión del navegador HTTPS

### Acerca de esta tarea

Utilice el siguiente proceso para conectarse a un servidor/servicio en la red del cliente mediante un navegador web.


### Antes de empezar

1. **Enable remote access to the system:** See [Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office](#) en la página 108.
2. **Configure el navegador para usar el archivo .pac:** Vea [Configuración de archivo PAC del navegador](#) en la página 125.
3. **Ensure you have all the information required:** Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
4. La visualización de las direcciones de soporte técnico remoto solo se admite para usuarios **Supervisor**, **Operador** y **Solo lectura**.

### Procedimiento

1. Vea la lista de clientes (vea [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20) y haga clic en el nombre de los sistemas del cliente.
2. Haga clic en **Servicio de soporte técnico remoto**.

3. Haga clic en **Información de acceso HTTP**.
4. Se muestran varias direcciones:
  - **Servicio del servidor primario:**

Se muestran varias direcciones a servicios en el servidor primario del cliente (**Web Control Panel, one-X Portal, Servidor de WebLM**). Si necesita uno de estos, haga clic en el icono  adyacente para copiar y pegar la dirección en la barra de direcciones del navegador.
  - **Otro servidor:**

Para conectarse a otro servidor en la misma red que el servidor primario del cliente, copie y pegue la dirección **HTTPS a través de servidores externos o el servidor de aplicaciones**. Reemplace los campos de variables con los valores requeridos para el servidor de destino y el servicio en ese servidor:

    - `<co-located-server-ip-address>` is the IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting. A tunnel must also be configured in the IP Office configuration (see [Creación de túneles para servidores y servicios remotos](#) en la página 110).
    - `<remote-port>` is the port required on the remote server.
    - `</required-path>` is the optional path to the page required on the remote server.
5. Ingrese la dirección.
6. El navegador hace coincidir la dirección con el patrón especificado en el archivo COM .pac y dirige la solicitud a COM.
7. Cuando se le solicite que ingrese un nombre de usuario y una contraseña, ingrese los valores establecidos para la cuenta de proxy del revendedor/distribuidor.
8. COM establece una conexión con el IP Office del cliente y, si es necesario, desde ese servidor al servidor requerido en la misma red que el IP Office.
9. Edge: si se muestra el error “Autenticación no compatible desde el navegador”, ingrese `edge://policy` en la barra de direcciones y verifique que **AuthSchemes** incluya la opción **básica**.
10. Las acciones restantes dependen de la ruta remota seleccionada.

#### Vínculos relacionados

[Uso de HTTPS para soporte técnico remoto](#) en la página 124

---

## Soluciones alternativas de conexión del navegador

Los temas anteriores en esta documentación suponen que el navegador puede utilizar directamente la dirección del archivo COM .pac.

Sin embargo, si ese no es el caso, por ejemplo, el navegador ya está usando otro archivo `.pac` o está bajo el control de la gestión de TI, entonces las soluciones posibles son:

- Si el propietario del archivo `.pac` existente que utiliza el navegador lo acepta, incorpore los comandos del archivo `COM .pac`. Vea [Edición de archivos PAC](#) en la página 128.
- Utilice las siguientes soluciones alternativas para aplicar la configuración del archivo `COM .pac` localmente al navegador o a la sesión del navegador:
  - **Chrome:** Vea [Cómo agregar comandos PAC adicionales en Chrome](#) en la página 130.
  - **Edge:** Vea [Anulación del archivo PAC predeterminado en Edge](#) en la página 129.

## Vínculos relacionados

[Uso de HTTPS para soporte técnico remoto](#) en la página 124

[Edición de archivos PAC](#) en la página 128

[Anulación del archivo PAC predeterminado en Edge](#) en la página 129

[Cómo agregar comandos PAC adicionales en Chrome](#) en la página 130

## Edición de archivos PAC

### Acerca de esta tarea

Este proceso descarga el archivo `COM .pac` para que pueda abrirse en un editor de texto. Los comandos del archivo se pueden luego incorporar al archivo `.pac` existente que ya está en uso.

### Procedimiento

1. Obtenga la dirección del archivo `COM .pac`. Vea [Obtención de dirección del archivo PAC COM](#) en la página 124.
2. Ingrese la dirección del `COM .pac` en la barra de direcciones del navegador y descargue el archivo.
3. Abra el archivo en un editor de texto. Tendrá un aspecto similar al siguiente:

```
function FindProxyForURL(url, host) {
  if (shExpMatch(host, "[a-zA-Z0-9]*-*.maint.<com_domain>")) { return "HTTPS
maint.<com_domain>:6443"; }
  else {
    return "DIRECT";
  }
}
```

donde:

- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.

Por ejemplo:

```
function FindProxyForURL(url, host) {
  if (shExpMatch(host, "[a-zA-Z0-9]*-*")) { return "HTTPS
admin.example.com:6443"; }
  else {
    return "DIRECT";
  }
}
```



4. En conjunto con su administrador de TI local, incorpore el comando 'if' en el archivo .pac existente que utilizan sus navegadores.

### Pasos siguientes

- **Ingrese la dirección HTTPS del cliente:** Vea [Conexión del navegador HTTPS](#) en la página 126.

### Vínculos relacionados

[Soluciones alternativas de conexión del navegador](#) en la página 127

## Anulación del archivo PAC predeterminado en Edge

### Acerca de esta tarea

Utilice este proceso con Edge si ya está configurado para utilizar un archivo .pac existente que no se puede cambiar.

### + Sugerencia:

- Una vez que este proceso se haya probado correctamente, los comandos se pueden guardar en un archivo de secuencia de comandos/lote para uso futuro.

### Procedimiento

1. Obtenga la dirección del archivo COM .pac. Vea [Obtención de dirección del archivo PAC COM](#) en la página 124.
2. Acceda a la línea de comandos de Windows.
  - a. Haga clic con el botón secundario en el icono Inicio y seleccione **Ejecutar**.
  - b. Ingrese `cmd` y haga clic en **Abrir**.
  - c. Se abre la ventana **Aviso de comando**.

3. Navegue hasta la carpeta en la que se ha instalado la aplicación del navegador Edge. En su carpeta predeterminada, esto se puede hacer con el comando `cd C:\Program Files (x86)\Microsoft\Edge\Application`.

4. Inicie el navegador con el archivo .pac usando el comando:

```
msedge.exe --proxy-pac-url=<pac-file-url>
```

donde:

- `<pac-file-url>` is the web address of the .pac file provided by the COM service. For example; `https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac`.

Por ejemplo:

```
msedge.exe --proxy-pac-url=https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac
```

### Pasos siguientes

- **Ingrese la dirección HTTPS del cliente:** Vea [Conexión del navegador HTTPS](#) en la página 126.

### Vínculos relacionados

[Soluciones alternativas de conexión del navegador](#) en la página 127


## Cómo agregar comandos PAC adicionales en Chrome

### Acerca de esta tarea

Este proceso solo se requiere si el navegador no permite la configuración normal de un archivo COM .pac (vea [Configuración de archivo PAC del navegador](#) en la página 125).


Este proceso descarga un conjunto de archivos que incluye un archivo JavaScript que contiene los mismos comandos que en el archivo COM .pac. Chrome luego se configura para usar estos archivos como una extensión, lo que agrega los comandos en el archivo JavaScript a cualquier configuración que ya esté usando.

### Antes de empezar Procedimiento


1. Vea la lista de clientes (vea [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20) y haga clic en el nombre de los sistemas del cliente.
2. Haga clic en **Servicio de soporte técnico remoto**.
3. Haga clic en **Información de acceso HTTP**.
4. Haga clic en el icono  junto al **Descargue la extensión de Chrome para configurar el archivo PAC** y descargue el archivo.
5. Descomprima el archivo en una carpeta y anote la ruta del archivo.

#### **Sugerencia:**

- Si también utiliza conexiones SSH o RDP de la misma PC, utilice la misma carpeta que se ha utilizado para almacenar los archivos Proxymail y `isrgrootx1.pem` descargados.

6. Inicie Chrome y vaya a  > **Más herramientas** > **Extensiones**.
7. Seleccione el **modo Desarrollador**.
8. Haga clic en **Cargar desempaquetado**.
9. Seleccione la carpeta donde se almacenan los archivos descomprimidos y haga clic en **Seleccionar carpeta**.
10. Chrome lee la configuración del archivo JavaScript y la utiliza en el futuro.

#### **Precaución:**

- Tenga en cuenta que el archivo JavaScript se lee solo una vez. Si necesita hacerle algún cambio en el futuro, haga clic en el icono de recarga  que se muestra en los detalles de la extensión de Chrome.

### Pasos siguientes

- **Ingrese la dirección HTTPS del cliente:** Vea [Conexión del navegador HTTPS](#) en la página 126.

### Vínculos relacionados

[Soluciones alternativas de conexión del navegador](#) en la página 127

## Direcciones de administración de IP Office

Para el acceso HTTPS a sistemas IP Office, se admite un número de direcciones HTTPS.

### Direcciones de administración centralizada

Las siguientes direcciones son compatibles con la configuración de sistemas IP Office para la administración centralizada (vea [Uso de las aplicaciones de administración de IP Office](#) en la página 100). En este caso, el navegador no necesita ninguna configuración adicional.

	Formato de la dirección
<b>IP Office Web Manager</b>	<p>https://admin.&lt;com-domain&gt;:8443/&lt;customer-id&gt;/WebManagement/WebManagement.html</p> <p>Se puede acceder a esta dirección directamente desde COM usando <b>Iniciar aplicación &gt; Web Manager</b>.</p>
<b>URL de Sysmon y SSA</b>	admin.<com-domain>/<customer-id>[/<target-ip-office-ip-address>]

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [ ] indicates an optional field. If added, omit the [ ] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.
- <target-ip-office-ip-address> is the optional IP address of the IP Office system connected to the primary server.
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with admin. For example, admin.example.com.

### Direcciones de soporte técnico remoto

Las siguientes direcciones son compatibles con la configuración de sistemas IP Office para soporte técnico remoto (vea [Cómo habilitar la conexión remota](#) en la página 110) y con un navegador configurado para acceder a través de un túnel de proxy (vea [Uso de HTTPS para soporte técnico remoto](#) en la página 124).

Función	Formato de la dirección
<b>Web Control Panel</b>	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:7071/login
<b>one-X Portal</b>	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:9443/onexportal-admin.html
<b>Servidor de WebLM</b>	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:52233/WebLM/index.jsp

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [ ] indicates an optional field. If added, omit the [ ] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.

- `<system-name>` is the IP Office system name as shown in the customer system details (see [Visualización de los detalles del sistema del cliente](#) en la página 24).
- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.

### Vínculos relacionados

[Uso de HTTPS para soporte técnico remoto](#) en la página 124

---

## Formato de dirección HTTPS

Conexiones HTTPS para soporte técnico remoto de servidores ubicados en el mismo sitio que los sistemas IP Office administrados por COM, utilice el formato de dirección a continuación.

- La solicitud debe ser redirigida a COM mediante las acciones de otro servicio como un archivo de 'configuración automática de proxy' (`.pac`).
- El acceso a los servicios de IP Office utiliza un formato diferente. Vea [Direcciones de administración de IP Office](#) en la página 131.

### Formato de la dirección

El formato de dirección toma la forma:

```
https://<customer-id>[<system-name>]-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>[:<remote-port>][/<required-path>]
```

where:

- `< >` indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the `< >` brackets.
- `[ ]` indicates an optional field. If added, omit the `[ ]` brackets.

### Dirección del servidor de destino

La dirección varía según el tipo de servidor de destino a través del cual se accede al servidor ubicado:

Vía	Dirección
Principal	<code>https://&lt;customer-id&gt;-&lt;co-located-server-ip-address&gt;.maint.&lt;com-domain&gt;[:&lt;remote-port&gt;][/&lt;required-path&gt;]</code>
Secundaria o de expansión	<code>https://&lt;customer-id&gt;-&lt;system-name&gt;-&lt;co-located-server-ip-address&gt;.maint.&lt;com-domain&gt;[:&lt;remote-port&gt;][/&lt;required-path&gt;]</code>

### Campos de dirección

Los campos utilizados en las direcciones son los siguientes:

- `<customer-id>` is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.
- `<system-name>` is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [Visualización de los detalles del sistema del cliente](#) en la página 24). Needed for
- `<co-located-server-ip-address>` is the IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting. A tunnel must also be configured in the

IP Office configuration (see [Creación de túneles para servidores y servicios remotos](#) en la página 110).

- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint`. For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.
- `<remote-port>` is the port required on the remote server.
- `/<required-path>` is the optional path to the page required on the remote server.

#### Vínculos relacionados

[Uso de HTTPS para soporte técnico remoto](#) en la página 124

# Capítulo 27: Uso de RDP de Windows

Esta sección cubre el uso de RDP para conectarse a servidores en la misma red que los sistemas IP Office del cliente.

#	Etapas	Vea...
1.	<b>Habilitar soporte técnico remoto en el sistema del cliente:</b>	Vea <a href="#">Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office</a> en la página 108.
2.	<b>Descargar los archivos Proxytunnel:</b>	Vea <a href="#">Descarga de los archivos de la utilidad</a> en la página 134.
4.	<b>Comprobar los puertos utilizados actualmente:</b>	Vea <a href="#">Verificación de puertos locales disponibles</a> en la página 135.
5.	<b>Conectarse a la PC remota:</b>	Vea <a href="#">Conexión mediante RDP</a> en la página 136.

## Vínculos relacionados

[Descarga de los archivos de la utilidad](#) en la página 134

[Verificación de puertos locales disponibles](#) en la página 135

[Conexión mediante RDP](#) en la página 136

[Formato de la dirección RDP](#) en la página 137

---

## Descarga de los archivos de la utilidad

### Acerca de esta tarea

Para usar SSH desde una PC Windows, es necesario que haya una serie de archivos presentes en esa PC:

- Proxytunnel es una utilidad que se utiliza para canalizar conexiones a través de un proxy HTTPS. En este caso, las conexiones RDP y SSH a los servidores de un cliente se canalizan a través de COM al IP Office del cliente.
- `isrgrootx1.pem` es un certificado de seguridad que se utiliza para parte de la conexión remota. El archivo de certificado debe estar disponible en la PC, pero no es necesario instalarlo en la configuración de seguridad de la PC.

Estos archivos se pueden descargar de COM mediante el siguiente proceso.

### Nota:

- Este proceso solo debe realizarse una vez en una PC en particular. Los archivos descargados de COM son comunes para todos los sistemas administrados por ese servicio COM.

## Procedimiento

1. Muestra la lista de sistemas del cliente. Vea [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.
2. Haga clic en **Aplicaciones > Descargar la utilidad Proxytunnel**
3. Descomprima el contenido de la carpeta a una carpeta en la PC. La ruta a los archivos de la carpeta es necesaria para diferentes comandos.

### ! Importante:

- Si planea utilizar PuTTY, la aplicación debe haber sido instalada con la opción **Colocar directorio de instalación en la RUTA para las indicaciones de comando** seleccionadas.

## Pasos siguientes

- Compruebe los puertos que se utilizan actualmente. Vea [Verificación de puertos locales disponibles](#) en la página 135.

## Vínculos relacionados

[Uso de RDP de Windows](#) en la página 134

---

# Verificación de puertos locales disponibles

## Acerca de esta tarea

Para una conexión RDP a través de COM, Proxytunnel debe asociarse con un puerto IP sin utilizar en la PC. El puerto no debe estar en uso por ninguna otra aplicación.

El siguiente proceso se puede utilizar para enumerar los puertos que la PC está utilizando actualmente a fin de seleccionar un puerto libre.

## Antes de empezar

- **Descargue los archivos de la utilidad:** Vea [Descarga de los archivos de la utilidad](#) en la página 134.

## Procedimiento

1. Acceda a la línea de comandos de Windows.
  - a. Haga clic con el botón secundario en el icono Inicio y seleccione **Ejecutar**.
  - b. Ingrese `cmd` y haga clic en **Abrir**.
  - c. Se abre la ventana **Aviso de comando**.
2. Ingrese `netstat -an` para ver una lista de los puertos que utiliza actualmente la PC.
  - Para enviar la lista a un archivo de texto, ingrese el comando `netstat -an > c:\temp\ports.txt`, y ajuste la ruta del archivo para que coincida con una carpeta existente.
3. Una vez que crea que ha identificado el puerto local que desea utilizar, ingrese `netstat -ano | find ":<free-port-on-local-host>"`. Si el puerto está en uso, se muestran los detalles del uso; de lo contrario, los resultados están en blanco.

## Pasos siguientes

- La PC Windows ahora se puede utilizar para conectarse de forma remota a los servidores del cliente. Vea [Conexión mediante RDP](#) en la página 136.

## Vínculos relacionados

[Uso de RDP de Windows](#) en la página 134

---

# Conexión mediante RDP

## Acerca de esta tarea


La conexión RDP es un proceso de dos etapas:

1. Proxytunnel se utiliza para vincular un puerto local en la PC a la dirección de proxy (COM) y la dirección de la PC de destino, incluida la Id. del cliente.
2. RDP está conectado al puerto local.

## Antes de empezar

1. **Enable remote access to the system:** See [Habilitación del soporte técnico remoto en un sistema IP Office](#) en la página 108.
2. **Descargue los archivos de la utilidad:** Vea [Descarga de los archivos de la utilidad](#) en la página 134.
3. **Compruebe los puertos que se utilizan actualmente:** Vea [Verificación de puertos locales disponibles](#) en la página 135.
4. **Ensure you have all the information required:** Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
5. La visualización de las direcciones de soporte técnico remoto solo se admite para usuarios **Supervisor**, **Operador** y **Solo lectura**.

## Procedimiento

1. Obtenga un ejemplo de línea de comandos para el sistema del cliente desde COM:
  - a. En la lista de clientes, haga clic en el nombre del sistema del cliente.
  - b. Haga clic en **Servicio de soporte técnico remoto**.
  - c. Haga clic en **RDP vía IP Office ubicado en el mismo sitio**.
  - d. Reemplace **Ruta completa de la utilidad Proxy Tunnel** con la ruta completa de la carpeta en la que almacenó los archivos descargados. Por ejemplo, `C:\Proxytunnel\proxytunnel.exe`.
  - e. Haga clic en **Generar comando RDP**.
  - f. Haga clic en el icono  para copiar la dirección que se muestra.
    - Las cadenas que se muestran como `*****` se reemplazan automáticamente con el valor correspondiente al cortarlas y pegarlas.
2. Acceda a la línea de comandos de Windows.
  - a. Haga clic con el botón secundario en el icono Inicio y seleccione **Ejecutar**.



- b. Ingrese `cmd` y haga clic en **Abrir**.
  - c. Se abre la ventana **Aviso de comando**.
3. Presione `Ctrl+V` o haga clic con el botón secundario para pegar la dirección en la línea de comandos.
4. Reemplace `<external-server-ip-address>` con la dirección IP del servidor remoto e introduzca el comando.
5. Para iniciar RDP, seleccione **Inicio > Accesorios de Windows > Conexión a escritorio remoto**.
6. En **Computadora**, ingrese `localhost:<free-port-on-local-host>`, por ejemplo `localhost:5000`.

### Vínculos relacionados

[Uso de RDP de Windows](#) en la página 134

---

## Formato de la dirección RDP

### Formato de línea de comandos

El formato de dirección toma la forma:

```
<full-path-to-proxytunnel.exe> --standalone=<free-port-on-local-host>
-E --proxy="maint.<com-domain>:6443" --dest="<customer-id>[-<system-name>]-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>:3389" -P
'<proxy-username>:<proxy-password>' -C '<full-path-ISRGRootX1-Pem-File>'
```

where:

- `< >` indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the `< >` brackets.
- `[ ]` indicates an optional field. If added, omit the `[ ]` brackets.

### Dirección del servidor de destino

La parte `--dest=` de la línea de comando varía según el tipo de servidor de destino:

Servidor	Dirección
Principal	<code>--dest="&lt;customer-id&gt;.maint.&lt;com-domain&gt;:3389"</code>
Secundaria o de expansión	<code>--dest="&lt;customer-id&gt;-&lt;system-name&gt;.maint.&lt;com-domain&gt;:3389"</code>
Servidor ubicado en el mismo sitio	<code>--dest="&lt;customer-id&gt;-&lt;system-name&gt;-&lt;co-located-server-ip-address&gt;.maint.&lt;com-domain&gt;:3389"</code>

### Campos de dirección

Los campos utilizados en la dirección son los siguientes:

- `<full-path-to-proxytunnel.exe>` is the path to the `proxytunnel.exe` file. For example, `C:\Proxytunnel\proxytunnel.exe`.

- `<free-port-on-local-host>` is an available (unused) port of your local PC.
- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint`. For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.
- `<customer-id>` is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Visualización de la lista de clientes](#) en la página 20.
- `<system-name>` is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [Visualización de los detalles del sistema del cliente](#) en la página 24). Needed for
- `<co-located-server-ip-address>` is the optional IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting, prefix with `-`. A tunnel must also be configured in the IP Office configuration (see [Creación de túneles para servidores y servicios remotos](#) en la página 110).
- `<proxy-username>`:`<proxy-password>` are the user name and password of the reseller or distributor proxy management account for the IP Office system to which or through which the remote support connection is being routed. See [Administración de cuentas proxy](#) en la página 109.
- `<full-path-ISRGRootX1-Pem-File>` is the path to the `isrgrootx1.pem` file. For example, `C:\\Proxytunnel\\isrgrootx1.pem`.

### Vínculos relacionados

[Uso de RDP de Windows](#) en la página 134

# Parte 9: Configuración del servidor COM

# Capítulo 28: Administración de las preferencias del servidor COM

El rol de usuario administrador puede alterar una cantidad de ajustes de configuración del servidor COM. Esta configuración es aplicable a todos los usuarios y todo el funcionamiento de COM.

## Vínculos relacionados

[Visualización de preferencias de la aplicación](#) en la página 140

[Preferencias de COM](#) en la página 140

[Cambio del nivel de registro de la aplicación](#) en la página 141

[Configuración del nombre del sistema](#) en la página 142

[Modificación del control del historial de contraseñas](#) en la página 142

---

## Visualización de preferencias de la aplicación

### Procedimiento

1. Haga clic en el icono .
2. Seleccione **Preferencias**. Vea [Preferencias de COM](#) en la página 140.

## Vínculos relacionados

[Administración de las preferencias del servidor COM](#) en la página 140

---

## Preferencias de COM

Configuración	Descripción
<b>Tiempo de expiración de la sesión</b>	Establezca la cantidad de minutos después de los cuales los inicios de sesión inactivos (que no sean usuarios en modo tablero) se cierran automáticamente.
<b>Exigir historial de contraseñas</b>	Cuando un usuario, incluso usted, cambia su contraseña, la aplicación le impide que use una contraseña antigua. Esta configuración establece el número de contraseñas anteriores recordadas, por usuario.

*La tabla continúa...*

Configuración	Descripción
<b>Nivel de seguridad</b>	Establezca el nivel de verificaciones de seguridad de certificados aplicadas para conexiones a COM.
<b>Nivel de registro del lado del servidor</b>	La aplicación puede registrar detalles de sus operaciones en archivos de registro. Estos archivos pueden ser útiles para diagnosticar problemas si la aplicación no parece funcionar correctamente y Avaya puede solicitarlos. Vea <a href="#">Cambio del nivel de registro de la aplicación</a> en la página 141.
<b>Nombre del sistema</b>	Si está configurado, el nombre del sistema se muestra justo debajo de la barra de menú.
<b>Días de retención de registros de diagnóstico de CPE</b>	Establezca el número de días que el servidor COM debe retener archivos de registro de los sistemas de suscripción. Vea <a href="#">Administración de archivos de registro del sistema</a> en la página 32.
<b>Activar encabezado de seguridad</b>	Si está habilitado, el encabezado de seguridad se muestra como parte del menú de inicio de sesión.
<b>Título del encabezado de seguridad</b>	El título que se mostrará arriba del <b>Descripción del encabezado de seguridad</b> en el menú de inicio de sesión cuando la pantalla de encabezado de seguridad esté habilitada.
<b>Descripción del encabezado de seguridad</b>	El texto adicional que se muestra en el menú de inicio de sesión cuando <b>Activar encabezado de seguridad</b> está habilitada. <ul style="list-style-type: none"> <li>El texto puede incluir las etiquetas HTML básicas para niveles de encabezado, párrafos y formato de texto como negrita, cursiva y subrayado.</li> </ul>
<b>Habilitar el registro de clientes</b>	
<b>Activar desactualización</b>	Si esta opción está habilitada, COM se puede utilizar para desactualizar los sistemas a un nivel inferior de software.
<b>Habilitar cambio de Id. del sistema</b>	Si esta opción está habilitada, se puede cambiar el ID existente de los sistemas del cliente.

### Vínculos relacionados

[Administración de las preferencias del servidor COM](#) en la página 140


## Cambio del nivel de registro de la aplicación

### Acerca de esta tarea

La aplicación puede registrar detalles de sus operaciones en archivos de registro. Estos archivos pueden ser útiles para diagnosticar problemas si la aplicación no parece funcionar correctamente y Avaya puede solicitarlos.

Es posible modificar el nivel de información que se registra. Sin embargo, registrar demasiada información puede afectar el rendimiento del sistema y, por lo tanto, no se debe habilitar a menos que sea necesario para solucionar un problema.

### Procedimiento

1. Haga clic en el icono .
2. Seleccione **Preferencias**.

3. Las opciones son:

- **ERROR:** incluir solamente informes de error en los registros de la aplicación.
- **INFORMACIÓN:** incluir información general e informes de error en los registros de la aplicación.
- **DEPURACIÓN:** incluir información completa sobre la aplicación e informes de error en los registros de la aplicación.

4. Haga clic en **Guardar**.

#### Vínculos relacionados

[Administración de las preferencias del servidor COM](#) en la página 140


---

## Configuración del nombre del sistema

### Acerca de esta tarea

Puede introducir un nombre de sistema que, cuando se configura, se mostrará justo debajo de la barra de menú en el tablero. Por ejemplo, si tiene más de un servidor de COM, cada uno admite diferentes conjuntos de clientes, utilice la etiqueta para indicar a qué conjunto de clientes está mirando el usuario de COM.

### Procedimiento

1. Haga clic en el icono .
2. Seleccione **Preferencias**.
3. Seleccione **Nombre del sistema**.
4. Introduzca el texto que desea que se muestre sobre el tablero. Puede introducir hasta 32 caracteres.
5. Haga clic en **Guardar**.

#### Vínculos relacionados

[Administración de las preferencias del servidor COM](#) en la página 140


---

## Modificación del control del historial de contraseñas

### Acerca de esta tarea

Cuando un usuario, incluso usted, cambia su contraseña, la aplicación le impide que use una contraseña antigua. Es posible modificar la cantidad de contraseñas anteriores que la aplicación recuerda para cada usuario.

### Procedimiento

1. Haga clic en el icono .
2. Seleccione **Preferencias**.
3. Use **Exigir historial de contraseñas** para configurar la cantidad de contraseñas que la aplicación debe recordar.

4. Haga clic en **Guardar**.

**Vínculos relacionados**

[Administración de las preferencias del servidor COM](#) en la página 140

# Capítulo 29: Certificados de servidor

Este menú permite ver los detalles del propio certificado de identidad del servicio y de otros certificados que ha guardado.

## Certificado de identidad

De manera predeterminada, el servicio usa su propio certificado de identidad autofirmado, que es válido por 3 años a partir de la instalación. Si el certificado que usa el servidor actualmente está a punto de expirar, se ofrece una advertencia 90 días antes.

Esta sección incluye instrucciones generales para agregar un certificado al navegador. Normalmente, el responsable del mantenimiento del sistema proporciona una copia del certificado de la aplicación, que posteriormente podrá agregar al almacén de certificados de su navegador. Sin embargo, si es necesario, puede descargar una copia del certificado usando Chrome.

## Certificado de confianza

Esta tabla muestra los demás certificados que el servicio ha guardado. Estos pueden ser certificados del sistema IP Office y certificados intermedios.

### Vínculos relacionados

[Certificados de servidor](#) en la página 144

[Adición de un certificado a un navegador](#) en la página 146

---

## Certificados de servidor

Este menú permite ver los detalles del propio certificado de identidad del servicio COM y de otros certificados que ha guardado.



**Identity Certificate**

Add Regenerate

Valid From Dec 17, 2018, 7:46:59 AM  
 Expires On Dec 16, 2021, 7:46:59 AM  
 Issuer Name CN=com, OU=COM, O=Avaya, C=CA, EMAILADDRESS=default@example.com  
 Certificate Subject CN=com, OU=COM, O=Avaya, C=CA, EMAILADDRESS=default@example.com

**Trusted Certificate**

Total 93 Selected 0 Add Delete

<input type="checkbox"/>	Certificate Subject	Issuer Name	Valid From	Expires On
<input type="checkbox"/>	CN=acwebtesting.ipocloud.com	CN=Let's Encrypt Authority X3, O=Let's Encrypt, C=US	Sep 27, 2018	Dec 26, 2018
<input type="checkbox"/>	CN=scansourcecatalyst.ipocloud.com	CN=Let's Encrypt Authority X3, O=Let's Encrypt, C=US	Dec 3, 2018	Mar 3, 2019

## Certificado de identidad

De manera predeterminada, el servicio usa su propio certificado de identidad autofirmado, que es válido por 3 años a partir de la instalación. A 90 días antes si el certificado que usa el servidor actualmente está a punto de expirar.

Esta sección incluye instrucciones generales para agregar un certificado al navegador. Normalmente, el responsable del mantenimiento del sistema proporciona una copia del certificado de la aplicación, que posteriormente podrá agregar al almacén de certificados de su navegador. Sin embargo, si es necesario, puede descargar una copia del certificado usando con Chrome.

## Certificado de confianza

Esta tabla muestra los demás certificados que el servicio ha guardado. Estos pueden ser certificados del sistema IP Office y certificados intermedios.

### Vínculos relacionados

[Certificados de servidor](#) en la página 144

[Regeneración de un certificado de identidad](#) en la página 145


[Adición del certificado de identidad](#) en la página 146

## Regeneración de un certificado de identidad

### Acerca de esta tarea

Puede reemplazar el certificado de identidad actual con un certificado autofirmado generado por la aplicación COM. Este certificado será válido por 3 años.

### Procedimiento

1. Haga clic en  y luego en **Certificados**.
2. Haga clic en **Regenerar**.
3. Haga clic en **Sí**.

## Vínculos relacionados


[Certificados de servidor](#) en la página 144

# Adición del certificado de identidad

## Acerca de esta tarea

Puede reemplazar el certificado de identidad actual que usa la aplicación COM. Luego, se puede instalar el mismo certificado en cualquier navegador o sistema que requiera acceso a COM.

## Procedimiento

1. Haga clic en  y luego en **Certificados**.
2. Haga clic en **Agregar**.
3. Haga clic en **Elegir el archivo** y seleccione el nuevo archivo de certificado.
4. En el campo **Contraseña del certificado**, introduzca la contraseña para el archivo de certificado.
5. Haga clic en **Enviar**.

## Vínculos relacionados

[Certificados de servidor](#) en la página 144

---

# Adición de un certificado a un navegador

Si fuera necesario, utilice el siguiente proceso para agregar el certificado para acceder a COM en su navegador.

## Vínculos relacionados

[Certificados de servidor](#) en la página 144

[Descarga del certificado del servidor](#) en la página 146

[Adición de un certificado a Chrome](#) en la página 147

[Agregar un certificado a Windows](#) en la página 148

[Adición de un certificado a Firefox](#) en la página 148

# Descarga del certificado del servidor

## Acerca de esta tarea

Normalmente, el responsable del mantenimiento del sistema proporciona una copia del certificado de la aplicación, que posteriormente podrá agregar al almacén de certificados de su navegador. Sin embargo, si es necesario, puede descargar una copia del certificado usando con Chrome.

## Procedimiento

1. Inicie sesión en COM.
2. Presione `Ctrl+Mayús+I`.

3. En el panel de la derecha, seleccione **Seguridad**. Si es necesario, haga clic en el icono >> para seleccionar **Seguridad**.
4. Haga clic en **Ver certificado**. Se abrirá el certificado.
5. Haga clic en **Detalles**.
6. Seleccione **Copiar a archivo**.
7. Haga clic en **Siguiente**.
8. Seleccione **Codificado en DER binario X.509 (.CER)** y haga clic en **Siguiente**.
9. Introduzca la ruta en la que desea guardar el archivo y el nombre de archivo. Para esto puede usar el botón **Examinar**.
10. Haga clic en **Siguiente**.
11. Haga clic en **Finalizar** y, después, en **Aceptar**.

#### Vínculos relacionados

[Adición de un certificado a un navegador](#) en la página 146


## Adición de un certificado a Chrome

### Acerca de esta tarea

Siga el proceso a continuación para agregar el certificado de COM al navegador.

En equipos con Windows, Edge y Chrome comparta el mismo almacén de certificados.

### Procedimiento

1. Haga clic en el icono  y seleccione **Configuración**.
2. Haga clic en **Avanzado**.
3. Desplácese hasta **HTTP/SSL** y haga clic en **Administrar certificados**.
4. Haga clic en **Importar**.
5. Haga clic en **Siguiente** y **Examinar** para navegar hasta la ubicación del certificado descargado. Selecciónelo y haga clic en **Abrir**.
6. Haga clic en **Siguiente**. Haga clic en **Colocar todos los certificados en el siguiente almacenamiento**.
  - Si está usando el certificado generado por el servidor, seleccione **Autoridades de certificación raíz de confianza**.
  - Si está usando un certificado de otro origen, seleccione **Autoridades de certificación intermedia**.
7. Haga clic en **Siguiente** y, luego, en **Finalizar**.
8. Haga clic en **Aceptar** y después en **Cerrar**.

#### Vínculos relacionados

[Adición de un certificado a un navegador](#) en la página 146

## Agregar un certificado a Windows

### Acerca de esta tarea

En equipos con Windows, Edge y Chrome comparte el mismo almacén de certificados.

### Procedimiento

1. Haga doble clic en el archivo de certificado.
2. En la pestaña **General**, haga clic en **Instalar certificado**.
3. Seleccione **Usuario actual** y haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione **Colocar todos los certificados en el siguiente almacén**.
  - Si está usando el certificado generado por el servidor, seleccione **Autoridades de certificación raíz de confianza**.
  - Si está usando un certificado de otro origen, seleccione **Autoridades de certificación intermedia**.
5. Haga clic en **Siguiente**. Se muestra un resumen de las opciones seleccionadas.
6. Haga clic en **Finalizar**.

### Vínculos relacionados



[Adición de un certificado a un navegador](#) en la página 146

## Adición de un certificado a Firefox

### Acerca de esta tarea

Siga el proceso a continuación para agregar el certificado de COM al navegador.

### Procedimiento

1. Haga clic en el icono  y seleccione  **Opciones**.
2. Haga clic en **Avanzadas** y seleccione **Certificados**.
3. Haga clic en **Ver certificados**.
4. Haga clic en **Autoridades**.
5. Haga clic en **Importar**. Navegue hasta la ubicación del archivo CRT o PEM descargado del servidor. Seleccione el archivo y haga clic en **Abrir**.
6. Seleccione todas las casillas de verificación para confiar en el certificado.
7. Haga clic en **Aceptar** dos veces.

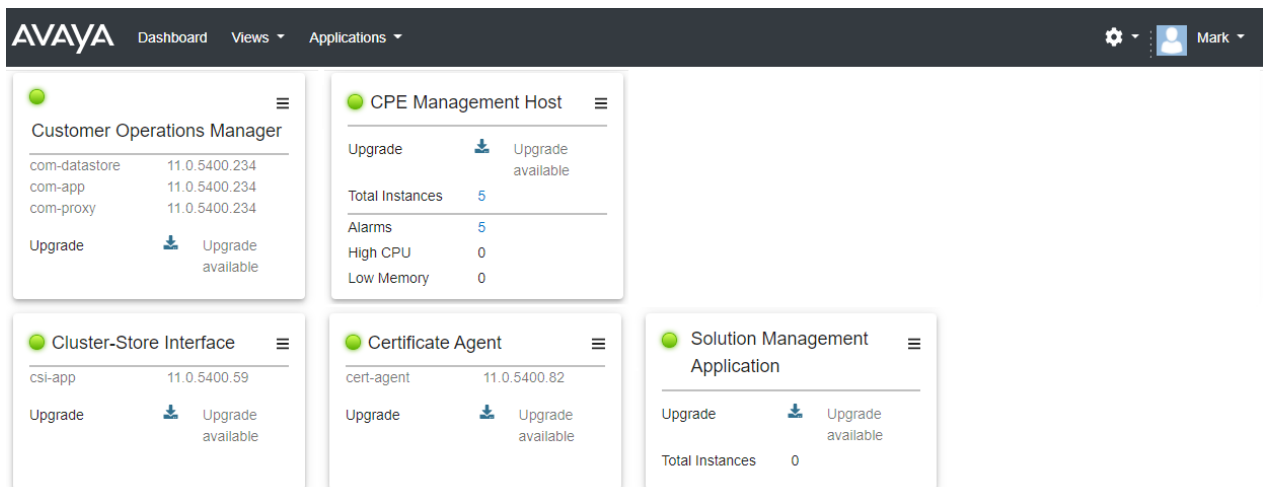
### Vínculos relacionados

[Adición de un certificado a un navegador](#) en la página 146

# Capítulo 30: Application Center

El centro de aplicaciones muestra el estado y la versión de diferentes servicios que utiliza el clúster en nube para admitir los sistemas del cliente. El icono ☰ proporciona acceso a las opciones para respaldar, restaurar y actualizar cada servicio y su configuración.

Esto solo es compatible con usuarios de **Administrador**.



The screenshot shows the AVAYA Application Center interface. The top navigation bar includes 'AVAYA', 'Dashboard', 'Views', and 'Applications'. The main content area displays several service cards:

- Customer Operations Manager**: Lists components like 'com-datastore', 'com-app', and 'com-proxy' with their IP addresses (11.0.5400.234). It includes an 'Upgrade' button and indicates 'Upgrade available'.
- CPE Management Host**: Shows 'Upgrade' button, 'Total Instances: 5', 'Alarms: 5', 'High CPU: 0', and 'Low Memory: 0'. It also indicates 'Upgrade available'.
- Cluster-Store Interface**: Lists 'csi-app' with IP 11.0.5400.59. It includes an 'Upgrade' button and indicates 'Upgrade available'.
- Certificate Agent**: Lists 'cert-agent' with IP 11.0.5400.82. It includes an 'Upgrade' button and indicates 'Upgrade available'.
- Solution Management Application**: Shows 'Total Instances: 0'. It includes an 'Upgrade' button and indicates 'Upgrade available'.

- **Customer Operations Manager (COM)**: el servicio COM (esta aplicación) que se utiliza para controlar y administrar los sistemas del cliente.
- **Certificate Agent (CA)**: este servicio proporciona certificados para nuevos sistemas y renueva automáticamente el certificado de sistemas existentes siempre que sea necesario.
- **Cloud Diagnostic Agent (CDA)**: este servicio recopila y almacena archivos de registro de los sistemas. Vea [Administración de archivos de registro del sistema](#) en la página 32.
- **Cluster Store Interface (CSI)**: este servicio se utiliza para lanzar los sistemas nuevos del cliente (y eliminar los sistemas que ya no son necesarios).
- **CPE Management Host**: este servicio administra el monitoreo y la provisión de suscripciones para los sistemas del cliente.
- **Session Management Host**: COM puede actuar como un proxy para transmitir conexiones remotas a los sistemas del cliente. Este servicio admite esas conexiones.

# Parte 10: Ayuda adicional

# Capítulo 31: Ayuda y documentación adicionales

Las siguientes páginas proporcionan fuentes de ayuda adicional.

## Vínculos relacionados

[Manuales y guías de usuario adicionales](#) en la página 151

[Obteniendo ayuda](#) en la página 151

[Buscar un socio comercial de Avaya](#) en la página 152

[Recursos adicionales de IP Office](#) en la página 152

[Capacitación](#) en la página 153

---

## Manuales y guías de usuario adicionales

El sitio web de [Avaya Centro de Documentación](#) contiene guías de usuario y manuales para productos Avaya, lo que incluye IP Office.

- Para obtener una lista de los manuales y guías de usuario actuales de IP Office, consulte el documento [Avaya Manuales y guías del usuario de la IP Office™ Platform](#).
- Los sitios web de [Avaya IP Office Knowledgebase](#) y [Avaya Soporte técnico](#) también proporcionan acceso a los manuales técnicos y guías de usuario de IP Office.
  - Tenga en cuenta que, cuando sea posible, estos sitios redirigen a los usuarios a la versión del documento alojado por [Avaya Centro de Documentación](#).

Para otros tipos de documentos y otros recursos, visite los diferentes sitios web de Avaya (consulte [Recursos adicionales de IP Office](#) en la página 152).

## Vínculos relacionados

[Ayuda y documentación adicionales](#) en la página 151

---

## Obteniendo ayuda

Avaya vende IP Office a través de socios comerciales acreditados. Esos socios comerciales proporcionan soporte técnico directo a sus clientes y pueden escalar problemas a Avaya si es necesario.

Si su sistema IP Office actualmente no tiene un socio comercial Avaya que le proporcione soporte y mantenimiento, puede utilizar la herramienta Avaya Partner Locator para encontrar un socio comercial. Vea [Buscar un socio comercial de Avaya](#) en la página 152.

## Vínculos relacionados

[Ayuda y documentación adicionales](#) en la página 151

---

## Buscar un socio comercial de Avaya

Si su sistema IP Office actualmente no tiene un socio comercial Avaya que le proporcione soporte y mantenimiento, puede utilizar la herramienta Avaya Partner Locator para encontrar un socio comercial.

### Procedimiento

1. Con un navegador, vaya a [Sitio web de Avaya](https://www.avaya.com) en <https://www.avaya.com>
2. Seleccione **Socios** y luego **Buscar un socio**.
3. Ingrese la información de su ubicación.
4. Para socios comerciales IP Office, con el **Filtro**, seleccione **Pequeña/mediana empresa**.

## Vínculos relacionados

[Ayuda y documentación adicionales](#) en la página 151

---

## Recursos adicionales de IP Office

Además del sitio web de documentación (consulte [Manuales y guías de usuario adicionales](#) en la página 151), hay una gama de sitios web que proporcionan información sobre productos y servicios de Avaya, lo que incluye IP Office.

- [Sitio web de Avaya](https://www.avaya.com) (<https://www.avaya.com>)

Este es el sitio web oficial de Avaya. La página principal proporciona acceso a sitios Web individuales de Avaya para los distintos países y regiones.

- [Ventas de Avaya y portal para socios](https://sales.avaya.com) (<https://sales.avaya.com>)

Este es el sitio Web oficial de todos los socios de negocios Avaya. Este sitio requiere del registro de un nombre y contraseña de usuario. Una vez que accede, puede personalizar el portal para que muestre productos específicos y el tipo de información que desea ver.

- [Avaya IP Office Knowledgebase](https://ipofficekb.avaya.com) (<https://ipofficekb.avaya.com>)

Este sitio proporciona acceso a una versión en línea y actualizada regularmente de guías del usuario y manual técnico IP Office.

- [Avaya Soporte técnico](https://support.avaya.com) (<https://support.avaya.com>)

Este sitio proporciona acceso al software del producto Avaya, a la documentación y a otros servicios para instaladores y mantenedores de productos Avaya.

- [Avaya Foros de soporte](https://support.avaya.com/forums/index.php) (<https://support.avaya.com/forums/index.php>)

Este sitio proporciona foros para analizar problemas de producto.



- **Grupo de usuarios internacionales de Avaya** (<https://www.iuag.org>)

Esta es la organización para los clientes Avaya. Proporciona foros y grupos de conversación.

- **Avaya DevConnect** (<https://www.devconnectprogram.com/>)

Este sitio proporciona detalles sobre API y SDK para productos Avaya, incluido IP Office. El sitio también proporciona notas de aplicación para productos de terceros que no son de Avaya, que interoperan con IP Office usando esas API y SDK.

- **Aprendizaje Avaya** (<https://www.avaya-learning.com/>)

Este sitio proporciona acceso a cursos de capacitación y programas de acreditación para productos Avaya.

### Vínculos relacionados

[Ayuda y documentación adicionales](#) en la página 151

---

## Capacitación

Las credenciales y capacitación de Avaya garantizan que todos nuestros socios comerciales tengan las capacidades y habilidades para vender e implementar las soluciones Avaya y brindar soporte técnico para ellas, además de superar las expectativas de los clientes. Se encuentran disponibles las siguientes credenciales:

- Avaya Certified Sales Specialist (APSS) (Especialista en ventas certificado por Avaya)
- Avaya Implementation Professional Specialist (AIPS) (Especialista profesional en implementación de Avaya)
- Avaya Certified Support Specialist (ACSS) (Especialista en soporte técnico certificado por Avaya)

En el sitio web de [Aprendizaje Avaya](#), encontrará los mapas de credenciales.

### Vínculos relacionados

[Ayuda y documentación adicionales](#) en la página 151

# Índice

## Números

46xxsettings.txt .....	<a href="#">75</a>
46xxspecials.txt .....	<a href="#">75</a> , <a href="#">79</a>
Ejemplo .....	<a href="#">80</a>

## A

Acceso Remoto .....	<a href="#">57</a> , <a href="#">100</a>
Activar Respaldar .....	<a href="#">36</a>
Actualización .....	<a href="#">40</a> , <a href="#">41</a> , <a href="#">57</a>
Actualizar	
Archivos de personalización .....	<a href="#">84</a>
Actualizar archivos de personalización .....	<a href="#">85</a>
Admin Lite .....	<a href="#">101</a>
Administración centralizada .....	<a href="#">57</a>
Administración de archivos .....	<a href="#">75</a>
archivos .....	<a href="#">96</a>
Archivos de Vantage .....	<a href="#">93</a>
Administración de archivos de Vantage .....	<a href="#">93</a>
Administración de certificados .....	<a href="#">60</a>
Administración de one-X Portal .....	<a href="#">105</a> , <a href="#">131</a>
Administrador .....	<a href="#">10</a> , <a href="#">67</a> , <a href="#">101</a> , <a href="#">151</a>
Agregar .....	<a href="#">70</a>
Cerrar sesión .....	<a href="#">14</a>
Editar .....	<a href="#">70</a>
Eliminar .....	<a href="#">71</a>
Administrador del sistema .....	<a href="#">151</a>
Agregar	
Archivos de personalización .....	<a href="#">83</a> , <a href="#">88</a>
Carpeta de archivos de personalización .....	<a href="#">88</a>
Cliente .....	<a href="#">49</a> , <a href="#">54</a>
Túnel .....	<a href="#">110</a>
Agregar: usuario .....	<a href="#">70</a>
Ajustes	
Usuario .....	<a href="#">67</a>
Alarmas .....	<a href="#">21</a> , <a href="#">28</a>
Borrar .....	<a href="#">31</a>
Borrar por tipo .....	<a href="#">31</a>
Buscar .....	<a href="#">29</a>
Filtro .....	<a href="#">30</a>
Ordenar .....	<a href="#">29</a>
API .....	<a href="#">152</a>
Aplicaciones .....	<a href="#">15</a>
Application Center .....	<a href="#">101</a> , <a href="#">149</a>
Aprovisionamiento del teléfono .....	<a href="#">60</a>
Archivo .pem .....	<a href="#">113</a> , <a href="#">134</a>
Archivo PAC	
Agregar al navegador .....	<a href="#">125</a>
Dirección del archivo .....	<a href="#">124</a>
Editar .....	<a href="#">128</a>
Solución alternativa .....	<a href="#">127</a>
archivos .....	<a href="#">96</a>
Archivos	
Protectores de pantalla del teléfono .....	<a href="#">81</a>
Archivos .tar .....	<a href="#">75</a>
Archivos .txt .....	<a href="#">75</a>

Archivos .xml .....	<a href="#">75</a>
Archivos de personalización .....	<a href="#">75</a> , <a href="#">78</a> , <a href="#">85</a>
Actualizar sistemas del cliente .....	<a href="#">84</a>
Cambiar nombre .....	<a href="#">89</a>
Cargando... .....	<a href="#">76</a>
Cargar .....	<a href="#">83</a> , <a href="#">88</a>
Crear carpeta .....	<a href="#">88</a>
Descargar .....	<a href="#">90</a>
Eliminar .....	<a href="#">89</a>
Formato .....	<a href="#">75</a>
Archivos de registros .....	<a href="#">33</a>
Archivos del teléfono .....	<a href="#">75</a>
Automático	
Administración de certificados .....	<a href="#">60</a>
Aprovisionamiento del teléfono .....	<a href="#">60</a>
Avatar .....	<a href="#">73</a>
Ayuda .....	<a href="#">151</a>

## B

Banner .....	<a href="#">140</a>
Barra de menús .....	<a href="#">15</a>
Boletines técnicos .....	<a href="#">152</a>
Borrar	
Alarma .....	<a href="#">31</a>
Alarmas por tipo .....	<a href="#">31</a>
Buscar	
Alarmas .....	<a href="#">29</a>
Lista .....	<a href="#">26</a>
Trabajos programados .....	<a href="#">44</a>
Usuarios .....	<a href="#">69</a>

## C

Cambiar	
ID de sistema .....	<a href="#">140</a>
Cambiar nombre	
Archivo de personalización .....	<a href="#">89</a>
capacitación .....	<a href="#">152</a> , <a href="#">153</a>
Cargar	
Archivos .....	<a href="#">97</a>
Archivos de personalización .....	<a href="#">83</a> , <a href="#">88</a>
Archivos de Vantage .....	<a href="#">95</a>
CDA .....	<a href="#">149</a>
Cerrar sesión .....	<a href="#">14</a>
Certificado .....	<a href="#">144</a> – <a href="#">146</a>
Certificate Agent .....	<a href="#">149</a>
Chrome .....	<a href="#">147</a>
Extensión de PAC .....	<a href="#">130</a>
Cliente	
Actualización .....	<a href="#">41</a>
Agregar .....	<a href="#">49</a> , <a href="#">54</a>
Ajustes .....	<a href="#">21</a> , <a href="#">50</a>
Detalles del sistema .....	<a href="#">24</a>
Editar .....	<a href="#">52</a>
Eliminar .....	<a href="#">52</a>
Estado .....	<a href="#">21</a>

Cliente ( <i>continuado</i> )		Direcciones del administrador .....	<a href="#">105</a> , <a href="#">131</a>
Etiquetas .....	<a href="#">21</a>	Distribuidor .....	<a href="#">151</a>
Filtro .....	<a href="#">25</a>	<b>E</b>	
Información del sistema .....	<a href="#">102</a>	Edge	
Lista .....	<a href="#">19</a> , <a href="#">20</a>	Anulación de PAC .....	<a href="#">129</a>
Respaldo .....	<a href="#">37</a>	Editar	
Restaurar .....	<a href="#">39</a>	Archivo PAC .....	<a href="#">128</a>
Clientes		Cliente .....	<a href="#">52</a>
Buscar .....	<a href="#">26</a>	Operador .....	<a href="#">70</a>
Ordenar .....	<a href="#">26</a>	Usuario .....	<a href="#">70</a>
Cloud Diagnostic Agent .....	<a href="#">149</a>	Eliminar	
Cluster Store Interface .....	<a href="#">149</a>	Alarma .....	<a href="#">31</a>
CMM .....	<a href="#">149</a>	Archivo de personalización .....	<a href="#">89</a>
Conectar		Archivos .....	<a href="#">98</a>
RDP .....	<a href="#">136</a>	Archivos de Vantage .....	<a href="#">95</a>
Configuración de IP Office .....	<a href="#">53</a>	Cliente .....	<a href="#">52</a>
Configuración de seguridad .....	<a href="#">60</a>	Registros .....	<a href="#">33</a>
Configuración de usuario .....	<a href="#">72</a>	Tipo de ruta IP .....	<a href="#">31</a>
Container Media Manager .....	<a href="#">149</a>	Trabajos programados .....	<a href="#">45</a>
Contraseña		Usuario .....	<a href="#">71</a>
Cliente .....	<a href="#">50</a>	Encabezado del sistema .....	<a href="#">140</a>
Forzar cambio .....	<a href="#">67</a>	Enviar correo electrónico .....	<a href="#">26</a>
Historia .....	<a href="#">142</a>	Error .....	<a href="#">141</a>
Usuario .....	<a href="#">72</a>	Error al actualizar .....	<a href="#">22</a>
Control del sistema .....	<a href="#">57</a> , <a href="#">100</a> – <a href="#">102</a>	Estado .....	<a href="#">21</a>
Dirección .....	<a href="#">105</a> , <a href="#">131</a>	Iconos .....	<a href="#">22</a>
Correo electrónico .....	<a href="#">50</a>	Mensaje .....	<a href="#">23</a>
Reenviar .....	<a href="#">26</a>	Estado del sistema .....	<a href="#">57</a> , <a href="#">101</a> , <a href="#">103</a>
Correo electrónico de suscripción .....	<a href="#">26</a>	Dirección .....	<a href="#">105</a> , <a href="#">131</a>
Correos de voz selectivos .....	<a href="#">36</a> , <a href="#">37</a> , <a href="#">58</a> , <a href="#">59</a>	Etiquetas .....	<a href="#">50</a>
Crear		Extensión de PAC .....	<a href="#">130</a>
Archivo PAC .....	<a href="#">128</a>	Extensiones .....	<a href="#">75</a>
CSI .....	<a href="#">149</a>	<b>F</b>	
cursos .....	<a href="#">152</a>	Filtro .....	<a href="#">25</a>
CustomData.xml .....	<a href="#">75</a> , <a href="#">78</a>	Alarmas .....	<a href="#">30</a>
Customer Operations Manager .....	<a href="#">10</a> , <a href="#">149</a>	Ocultar .....	<a href="#">25</a> , <a href="#">30</a>
CustomPhoneFiles.tar .....	<a href="#">75</a> , <a href="#">79</a>	Trabajos programados .....	<a href="#">43</a>
CustomTemplates.tar .....	<a href="#">75</a> , <a href="#">82</a>	Usuarios .....	<a href="#">68</a>
<b>D</b>		Firefox .....	<a href="#">148</a>
Depurar .....	<a href="#">141</a>	Formatos de archivo .....	<a href="#">75</a>
Desactualizar .....	<a href="#">140</a>	foros .....	<a href="#">152</a>
Descarga del certificado .....	<a href="#">146</a>	FQDN .....	<a href="#">21</a> , <a href="#">50</a>
Descargar		<b>G</b>	
Archivos .....	<a href="#">97</a>	Gráficos informativos .....	<a href="#">14</a>
Archivos de personalización .....	<a href="#">90</a>	Guías de referencia rápida .....	<a href="#">151</a>
Archivos de Vantage .....	<a href="#">94</a>	Guías de usuario .....	<a href="#">151</a>
Registros .....	<a href="#">33</a>	<b>H</b>	
Detalles del sistema .....	<a href="#">24</a>	Habilitar actualización .....	<a href="#">40</a>
Detener .....	<a href="#">47</a>	Herramientas del administrador .....	<a href="#">101</a>
Diagnostic Agent .....	<a href="#">149</a>	Historia	
Dirección .....	<a href="#">50</a>	Contraseña .....	<a href="#">142</a>
HTTPS .....	<a href="#">132</a>	Historial de contraseñas .....	<a href="#">140</a>
RDP .....	<a href="#">137</a>	Host de administración .....	<a href="#">149</a>
SSH (Linux) .....	<a href="#">122</a>		
SSH (Windows) .....	<a href="#">117</a>		
Dirección de IP .....	<a href="#">50</a>		
Dirección IP .....	<a href="#">21</a>		
Dirección web .....	<a href="#">105</a> , <a href="#">131</a>		
Dirección WebLM .....	<a href="#">105</a> , <a href="#">131</a>		
Direcciones de administración de IP Office .....	<a href="#">105</a> , <a href="#">131</a>		

Host de administración de CPE .....	<a href="#">149</a>
Host de administración de sesiones .....	<a href="#">149</a>
HTTPS .....	<a href="#">108</a>
Dirección .....	<a href="#">132</a>
Direcciones de administración de IP Office .....	<a href="#">105</a> , <a href="#">131</a>
Soporte técnico remoto .....	<a href="#">124</a>

## I

Iconos .....	<a href="#">22</a>
ID de sistema .....	<a href="#">140</a>
Idioma .....	<a href="#">13</a>
Imágenes .....	<a href="#">81</a>
Imágenes de fondo .....	<a href="#">81</a>
Imágenes del protector de pantalla .....	<a href="#">81</a>
Información .....	<a href="#">141</a>
Soporte técnico remoto .....	<a href="#">111</a>
Información del cliente .....	
Soporte técnico remoto .....	<a href="#">111</a>
Información del sistema .....	<a href="#">102</a>
Inicio .....	<a href="#">13</a>
IP Office .....	
Configuración de seguridad .....	<a href="#">54</a> , <a href="#">55</a>
IP Office Manager .....	<a href="#">101</a>
IPO Admin Lite .....	<a href="#">101</a>
isrgrootx1.pem .....	<a href="#">113</a> , <a href="#">134</a>

## L

Líneas .....	<a href="#">75</a>
Líneas SIP .....	<a href="#">75</a>
Linux .....	
Dirección SSH .....	<a href="#">122</a>
Putty .....	<a href="#">121</a>
Lista .....	
Alarmas .....	<a href="#">28</a>
Buscar .....	<a href="#">26</a>
Clientes .....	<a href="#">19</a> , <a href="#">20</a>
Filtro .....	<a href="#">25</a>
Ordenar .....	<a href="#">26</a>
Sistemas de clientes .....	<a href="#">24</a> , <a href="#">102</a>
Trabajos .....	<a href="#">43</a>
Trabajos programados .....	<a href="#">43</a>
Usuarios .....	<a href="#">65</a>
Lista de alarmas .....	<a href="#">29</a>
localizador de socios comerciales .....	<a href="#">152</a>

## M

Manuales .....	<a href="#">151</a>
Media Manager .....	<a href="#">149</a>
Mensaje de conectividad .....	<a href="#">23</a>
Mensajes .....	<a href="#">36</a> , <a href="#">37</a> , <a href="#">58</a> , <a href="#">59</a>
Modo Pantalla .....	
Solo lectura .....	<a href="#">12</a>
Tablero .....	<a href="#">12</a>
Modo Tablero .....	<a href="#">12</a>
Monitor .....	<a href="#">100</a> – <a href="#">102</a>
Dirección .....	<a href="#">105</a> , <a href="#">131</a>

## N

Navegador .....	<a href="#">146</a>
Agregar archivo PAC .....	<a href="#">125</a>
Conexión de soporte técnico remoto .....	<a href="#">126</a>
Necesita atención .....	<a href="#">22</a>
Nivel de registro .....	<a href="#">140</a> , <a href="#">141</a>
Nivel de seguridad .....	<a href="#">140</a>
Nombre .....	<a href="#">21</a> , <a href="#">50</a> , <a href="#">67</a>
Nombre de usuario del servicio .....	<a href="#">50</a>
Nombre del sistema .....	<a href="#">140</a>
Nombre para iniciar sesión .....	<a href="#">67</a>
Notas .....	<a href="#">21</a> , <a href="#">50</a>
Notas de la aplicación .....	<a href="#">152</a>
Nueva .....	
Cliente .....	<a href="#">49</a>
Nueva versión disponible .....	<a href="#">22</a>
Nuevo .....	
Carpeta de archivos de personalización .....	<a href="#">88</a>

## O

Ocultar .....	
Filtro .....	<a href="#">25</a> , <a href="#">30</a>
one-X Portal .....	<a href="#">105</a>
Conexión del navegador .....	<a href="#">126</a>
Operador .....	<a href="#">10</a> , <a href="#">67</a>
Agregar .....	<a href="#">70</a>
Asignado .....	<a href="#">50</a>
Asignar .....	<a href="#">51</a> , <a href="#">66</a>
Cerrar sesión .....	<a href="#">14</a>
Editar .....	<a href="#">70</a>
Eliminar .....	<a href="#">71</a>
Operadores .....	
Asignado .....	<a href="#">21</a>
Etiquetas .....	<a href="#">21</a>
Operadores asignados .....	<a href="#">21</a> , <a href="#">50</a> , <a href="#">51</a> , <a href="#">66</a>
Ordenar .....	
Alarmas .....	<a href="#">29</a>
Clientes .....	<a href="#">26</a>
Trabajos programados .....	<a href="#">44</a>
Usuarios .....	<a href="#">69</a>

## P

Panel .....	<a href="#">14</a> , <a href="#">15</a>
Panel de Google .....	<a href="#">15</a>
Panel de información .....	<a href="#">14</a>
Pausar .....	<a href="#">46</a>
Perfil .....	<a href="#">72</a>
Avatar .....	<a href="#">73</a>
Contraseña .....	<a href="#">72</a>
Personalizar .....	
Archivos del teléfono .....	<a href="#">79</a>
Configuración inicial .....	<a href="#">78</a>
Plantillas troncales SIP .....	<a href="#">82</a>
Plantillas .....	<a href="#">75</a>
Líneas troncales SIP .....	<a href="#">82</a>
Plantillas de líneas troncales .....	<a href="#">82</a>
Plantillas de líneas troncales SIP .....	<a href="#">82</a>
Preferencias... .....	<a href="#">140</a>

Preferencias... <i>(continuado)</i>	
Título de la aplicación .....	<a href="#">142</a>
Proxytunnel .....	<a href="#">113</a> , <a href="#">119</a> , <a href="#">134</a>
Puerto	<a href="#">50</a>
RDP .....	<a href="#">135</a>
Puertos locales .....	<a href="#">135</a>
Putty (Linux) .....	<a href="#">121</a>
Putty (Windows) .....	<a href="#">116</a>

## Q

Quitar	
Alarma .....	<a href="#">31</a>
Alarmas por tipo .....	<a href="#">31</a>
Trabajos programados .....	<a href="#">45</a>

## R

RDP .....	<a href="#">108</a> , <a href="#">134</a>
Conectar .....	<a href="#">136</a>
Dirección .....	<a href="#">137</a>
Puerto local .....	<a href="#">135</a>
Reanudar .....	<a href="#">46</a>
Reenviar correo electrónico .....	<a href="#">26</a>
Registros .....	<a href="#">32</a> , <a href="#">33</a> , <a href="#">57</a>
Registros de diagnósticos .....	<a href="#">57</a>
Repositorio .....	<a href="#">92</a>
Repositorio de archivos .....	<a href="#">92</a>
Repositorio de software .....	<a href="#">92</a>
Respaldo .....	<a href="#">35</a> , <a href="#">37</a> , <a href="#">57</a>
Mensajes de correo de voz .....	<a href="#">36</a> , <a href="#">37</a> , <a href="#">58</a> , <a href="#">59</a>
Restaurar .....	<a href="#">35</a> , <a href="#">39</a>
Rol .....	<a href="#">67</a>
RSS .....	<a href="#">111</a>

## S

SDK .....	<a href="#">152</a>
Se deshabilitó el acceso remoto .....	<a href="#">110</a>
Servicio de soporte técnico remoto .....	<a href="#">111</a>
Servidor	
Preferencias... .....	<a href="#">140</a>
Servidor adjunto .....	<a href="#">62</a>
Servidor de aplicación .....	<a href="#">62</a> , <a href="#">63</a>
Contraseña .....	<a href="#">62</a>
Servidor de archivos .....	<a href="#">60</a> , <a href="#">93</a>
Servidor de WebLM	
Conexión del navegador .....	<a href="#">126</a>
Servidor HTTP .....	<a href="#">60</a> , <a href="#">93</a>
Servidores ubicados en el mismo sitio .....	<a href="#">57</a>
SFTP .....	<a href="#">108</a> , <a href="#">115</a> , <a href="#">120</a>
sitios Web .....	<a href="#">152</a>
Solo lectura .....	<a href="#">10</a> , <a href="#">12</a> , <a href="#">67</a>
Solución de problemas .....	<a href="#">15</a>
soporte técnico .....	<a href="#">152</a>
Soporte técnico .....	<a href="#">10</a> , <a href="#">67</a>
Soporte técnico remoto .....	<a href="#">110</a>
Conexión HTTPS .....	<a href="#">124</a>
isrgrootx1.pem .....	<a href="#">113</a> , <a href="#">134</a>
Proxytunnel .....	<a href="#">113</a> , <a href="#">134</a>
RDP .....	<a href="#">134</a>

## Soporte técnico remoto *(continuado)*

SSH (Linux) .....	<a href="#">119</a>
SSH (Windows) .....	<a href="#">113</a>
specials .....	<a href="#">79</a>
SSA .....	<a href="#">103</a>
SSH .....	<a href="#">108</a> , <a href="#">113</a> , <a href="#">115</a> , <a href="#">119</a> , <a href="#">120</a>
Dirección (Linux) .....	<a href="#">122</a>
Dirección (Windows) .....	<a href="#">117</a>
Putty .....	<a href="#">116</a> , <a href="#">121</a>
SSH abierto .....	<a href="#">114</a>
Stackdriver .....	<a href="#">15</a>
Supervisor .....	<a href="#">10</a> , <a href="#">67</a>
SysMon .....	<a href="#">102</a>

## T

Teléfono	
Protectores de pantalla .....	<a href="#">81</a>
Servidor de archivos .....	<a href="#">60</a> , <a href="#">93</a>
Tiempo de espera .....	<a href="#">140</a>
Tiempo de expiración de la sesión .....	<a href="#">140</a>
Título .....	<a href="#">142</a>
Título de la aplicación .....	<a href="#">142</a>
Trabajos	
Buscar .....	<a href="#">44</a>
Detalles .....	<a href="#">45</a>
Detener .....	<a href="#">47</a>
Eliminar .....	<a href="#">45</a>
Filtro .....	<a href="#">43</a>
Ordenar .....	<a href="#">44</a>
Pausar .....	<a href="#">46</a>
Reanudar .....	<a href="#">46</a>
Vista .....	<a href="#">43</a>
Trabajos programados	
Buscar .....	<a href="#">44</a>
Detalles .....	<a href="#">45</a>
Detener .....	<a href="#">47</a>
Eliminar .....	<a href="#">45</a>
Filtro .....	<a href="#">43</a>
Ordenar .....	<a href="#">44</a>
Pausar .....	<a href="#">46</a>
Vista .....	<a href="#">43</a>
Trabajos programados, reanudar .....	<a href="#">46</a>
Transferencia y actualización .....	<a href="#">41</a>
Transferir .....	<a href="#">41</a>
Túnel .....	<a href="#">110</a>

## U

Usuario	
Agregar .....	<a href="#">70</a>
Avatar .....	<a href="#">73</a>
Cerrar sesión .....	<a href="#">14</a>
Contraseña .....	<a href="#">72</a>
Editar .....	<a href="#">70</a>
Eliminar .....	<a href="#">71</a>
Inicio .....	<a href="#">13</a>
Perfil .....	<a href="#">72</a>
Usuarios .....	<a href="#">65</a> , <a href="#">75</a>
Buscar .....	<a href="#">69</a>
Filtro .....	<a href="#">68</a>

Usuarios ( <i>continuado</i> )	
Lista .....	<a href="#">65</a>
Ordenar .....	<a href="#">69</a>
Utilización .....	<a href="#">13</a>

## V

Vencimiento	
Fecha .....	<a href="#">67</a>
ventas .....	<a href="#">152</a>
Ver	
Alarmas .....	<a href="#">28</a>
Vista	
Archivos .....	<a href="#">96</a>
Archivos de Vantage .....	<a href="#">94</a>
Clientes .....	<a href="#">19</a> , <a href="#">20</a>
Detalles del trabajo .....	<a href="#">45</a>
Preferencias del servidor .....	<a href="#">140</a>
Trabajos .....	<a href="#">43</a>
Trabajos programados .....	<a href="#">43</a>
Usuarios .....	<a href="#">65</a>
Vistas .....	<a href="#">15</a>
Visualización de archivos .....	<a href="#">92</a>
Voicemail Pro Client .....	<a href="#">105</a>

## W

Web Control Panel .....	<a href="#">105</a> , <a href="#">131</a>
Conexión del navegador .....	<a href="#">126</a>
Web Manager .....	<a href="#">57</a> , <a href="#">100</a> , <a href="#">104</a>
WebLM .....	<a href="#">105</a>
Windows .....	<a href="#">148</a>
Dirección SSH .....	<a href="#">117</a>
Putty .....	<a href="#">116</a>