

Práctica de laboratorio: Asistencia remota en Windows

Introducción

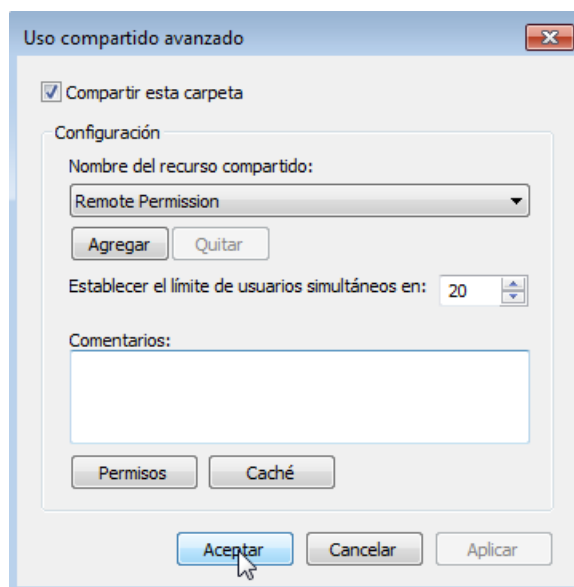
En esta práctica de laboratorio, se conectará a una computadora, examinará controladores de dispositivos y proporcionará asistencia de forma remota.

Equipo recomendado

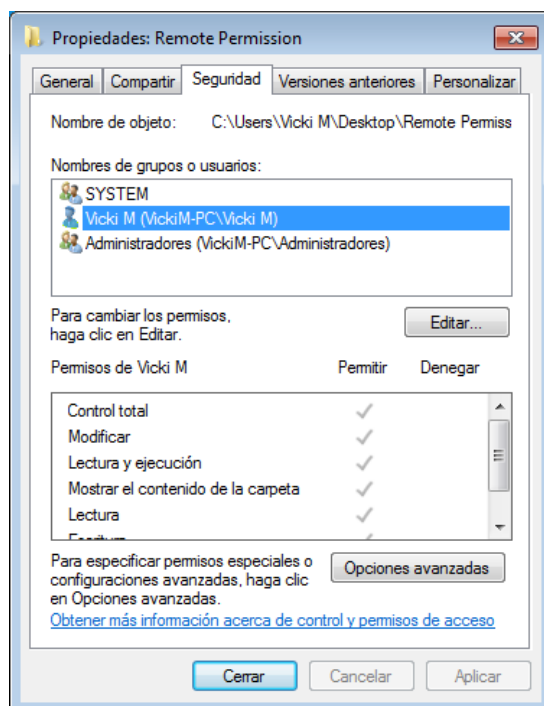
- Dos computadoras con Windows 7, Windows 8 o Vista conectadas a una LAN
- Las dos computadoras deben pertenecer al mismo grupo de trabajo y a la misma subred

Paso 1: Crear una carpeta de Asistencia remota en el escritorio de Equipo-2

- Inicio sesión en Equipo-2 como miembro del grupo de administradores. Pídale al instructor el nombre de usuario y contraseña.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en el escritorio de Equipo-2 y seleccione **Nuevo > Carpeta**. Asígnele a la carpeta el nombre **Permiso remoto**.
- Haga clic con el botón secundario del mouse en la carpeta **Permiso remoto**, luego, seleccione **Propiedades > Compartir > Uso compartido avanzado**.
- Se abre la ventana **Uso compartido avanzado**. Marque la casilla de verificación **Compartir esta carpeta**. Haga clic en **Aceptar**.

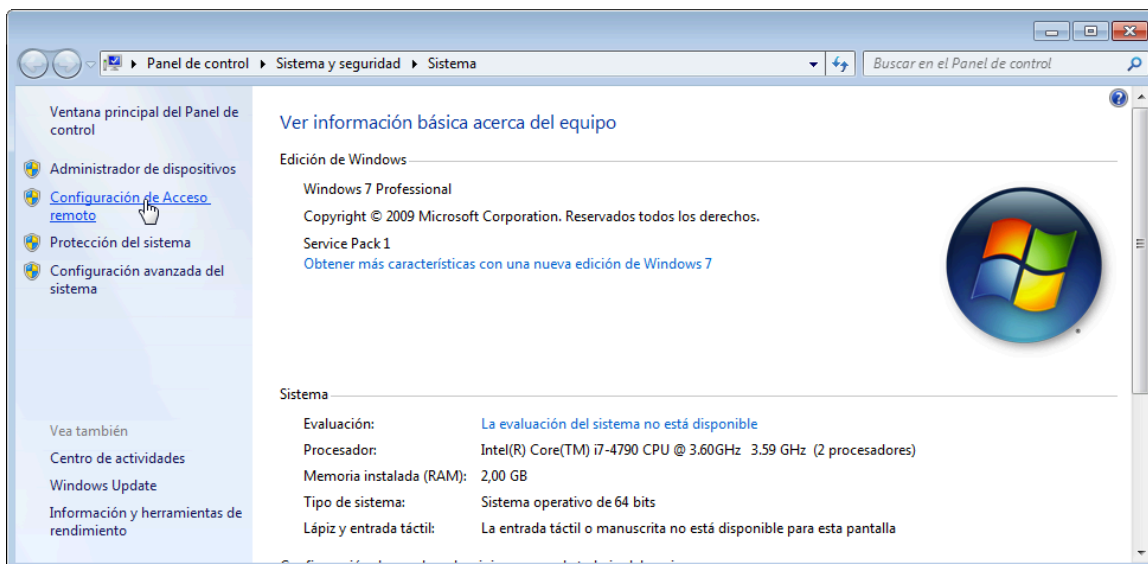


- e. Haga clic en la ficha **Seguridad**. Asegúrese de que el nombre de usuario **ITEuser** aparezca en la lista. Haga clic en **Cerrar**. Si **ITEuser** no aparece, agréguelo. Haga clic en **Editar > Agregar**, escriba **ITEuser** y, luego, haga clic en **Comprobar nombres**.

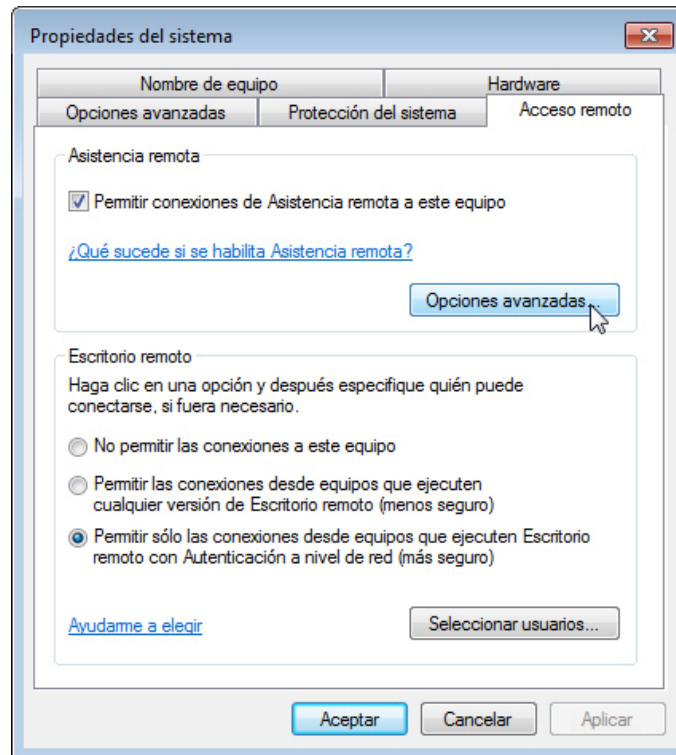


Paso 2: Configurar los parámetros de Asistencia remota en Equipo-2

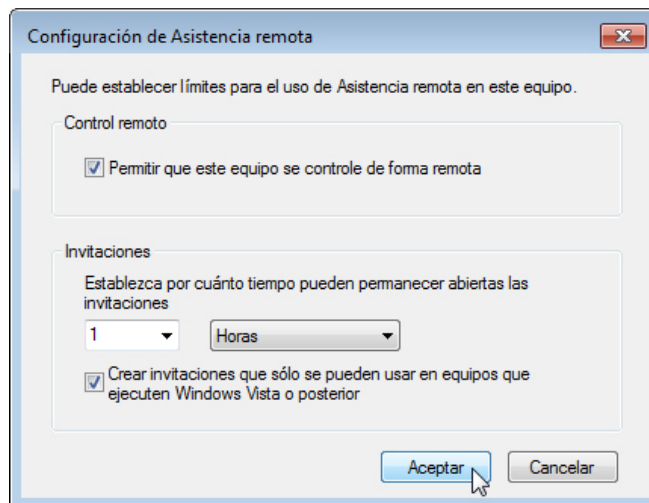
- a. Haga clic en **Panel de control > Sistema > Configuración de Acceso remoto**.



- b. Se abre la ventana **Propiedades del sistema**. Marque la casilla de verificación **Permitir conexiones de Asistencia remota a este equipo** y, a continuación, haga clic en **Opciones avanzadas**.



- c. Se abre la ventana **Configuración de Asistencia remota**. Asegúrese de que haya una marca de verificación en la casilla de verificación **Permitir que este equipo se controle de forma remota**. Establezca en **1 hora** el tiempo máximo que las invitaciones pueden permanecer abiertas, marque la casilla de verificación **Crear invitaciones que sólo se pueden usar en equipos que ejecuten Windows Vista o posterior** y, luego, haga clic en **Aceptar**.

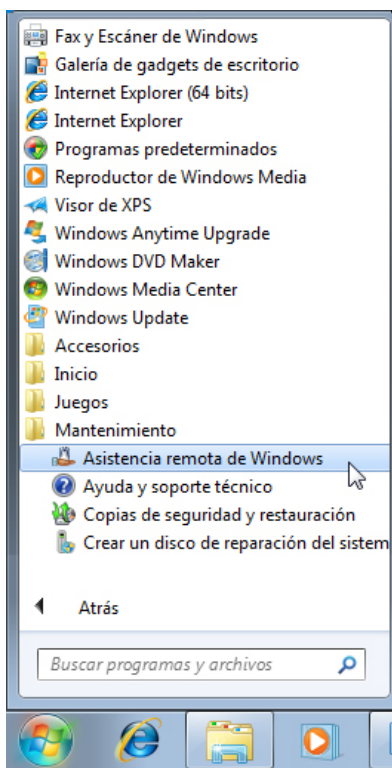


- d. Haga clic en **Aceptar** en la ventana **Propiedades del sistema**.
e. Cierre todas las ventanas abiertas.

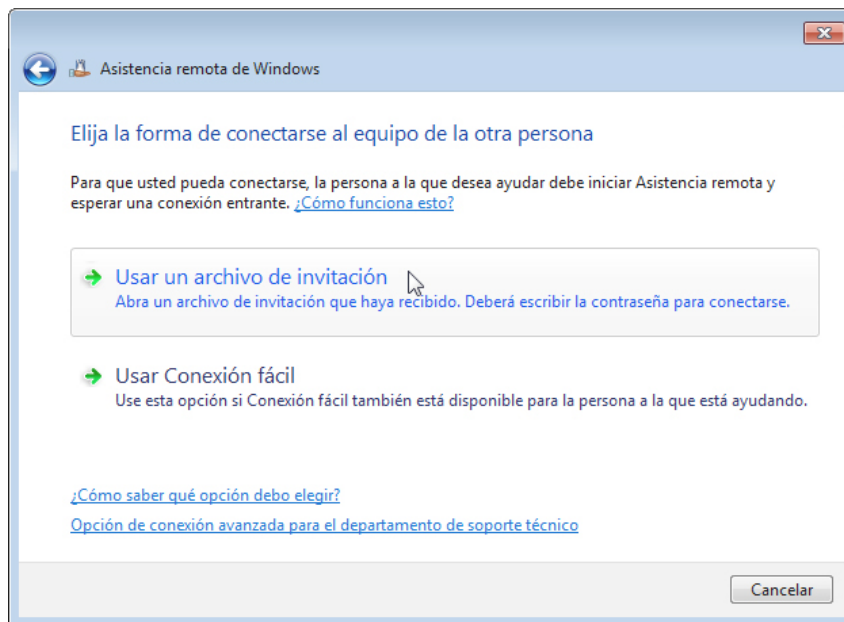
Paso 3: Crear una invitación de Asistencia remota en Equipo-2

- a. Haga clic en **Inicio > Todos los programas > Mantenimiento > Asistencia remota de Windows**.

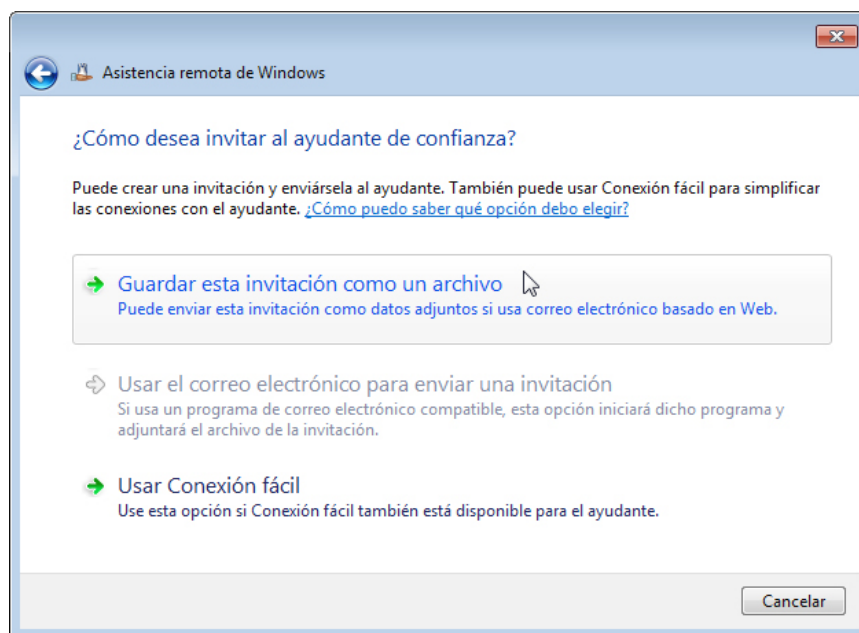
Nota: En Windows 8, navegue hasta la **Pantalla Inicio**, escriba **msra** y, luego, presione la tecla **Intro**.



- b. Se abre la ventana **Asistencia remota de Windows**. Haga clic en **Invitar a una persona de confianza para ayudarlo**.



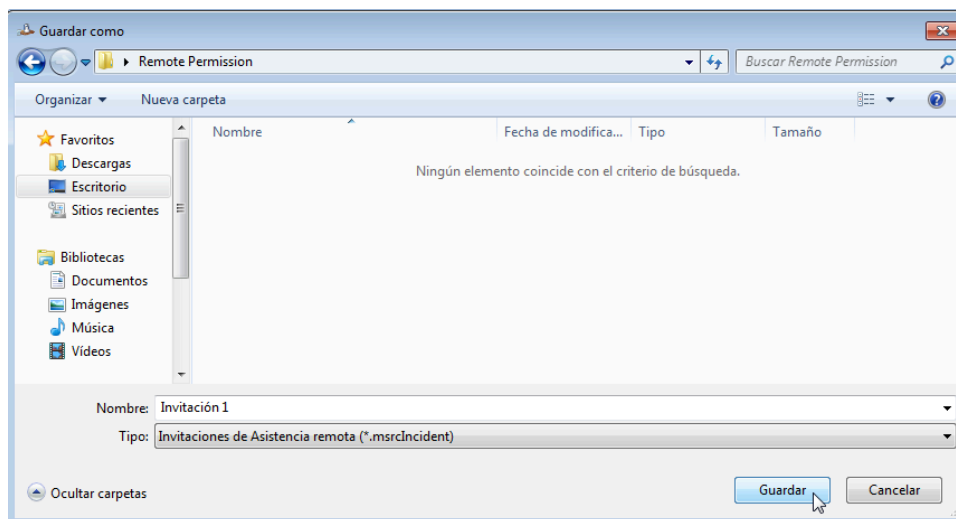
- c. Aparece la pantalla **¿Cómo desea invitar al ayudante de confianza?** Haga clic en **Guardar esta invitación como un archivo**.



¿Qué métodos puede utilizar para ponerse en contacto con alguien que lo asista?

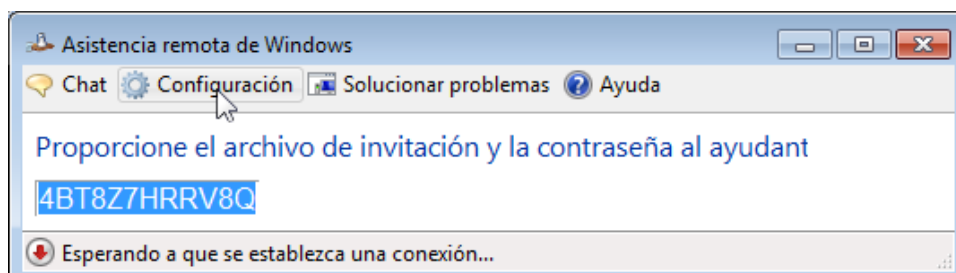
- d. Se abre la ventana **Guardar como**. Haga clic en **Escritorio** y, luego, en la carpeta del archivo **Permiso remoto**. En el campo **Nombre de archivo**, escriba **Invitación 1**. Haga clic en **Guardar**.

Nota: En Windows Vista, se abre la ventana **Asistencia remota de Windows**. Haga clic en **Examinar > Escritorio > carpeta Permiso remoto**. Escriba **Invitación 1** en el campo Nombre de archivo y, luego, haga clic en **Guardar**. Escriba **Assist** en los campos **Contraseña** y **Confirmar contraseña** y haga clic en **Finalizar**.



- e. Se abre la ventana de **Asistencia remota de Windows** y muestra la contraseña de invitación para su sesión de Asistencia remota. La contraseña de invitación del ejemplo es: **DCZSCQGYST5V**.

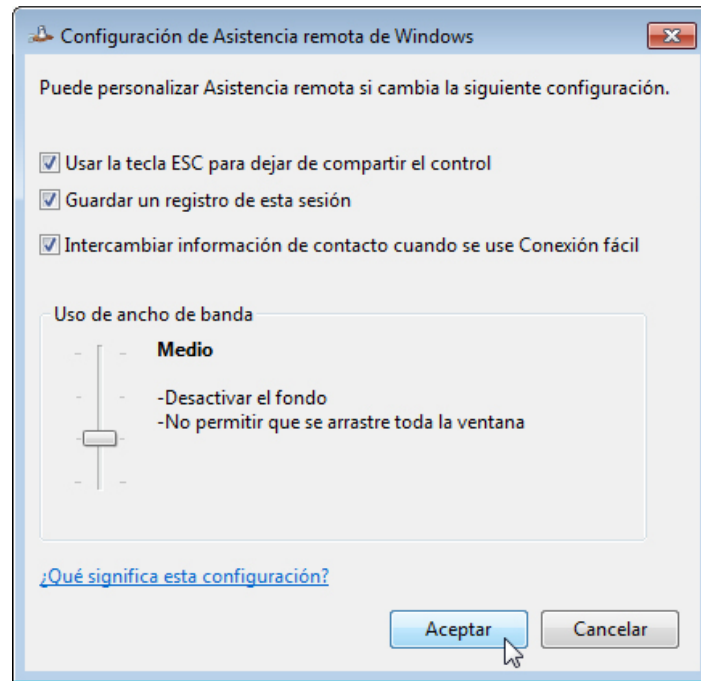
Nota: No cierre la ventana de Asistencia remota de Windows.



¿Cuál es la contraseña de invitación que se muestra en su computadora? La necesitará más adelante.

- f. En la ventana de Asistencia remota de Windows, haga clic en **Configuración**.

- g. Asegúrese de que haya una marca de verificación junto a **Usar la tecla ESC para dejar de compartir el control**. Establezca el uso del ancho de banda en **Medio**. Haga clic en **Aceptar**.



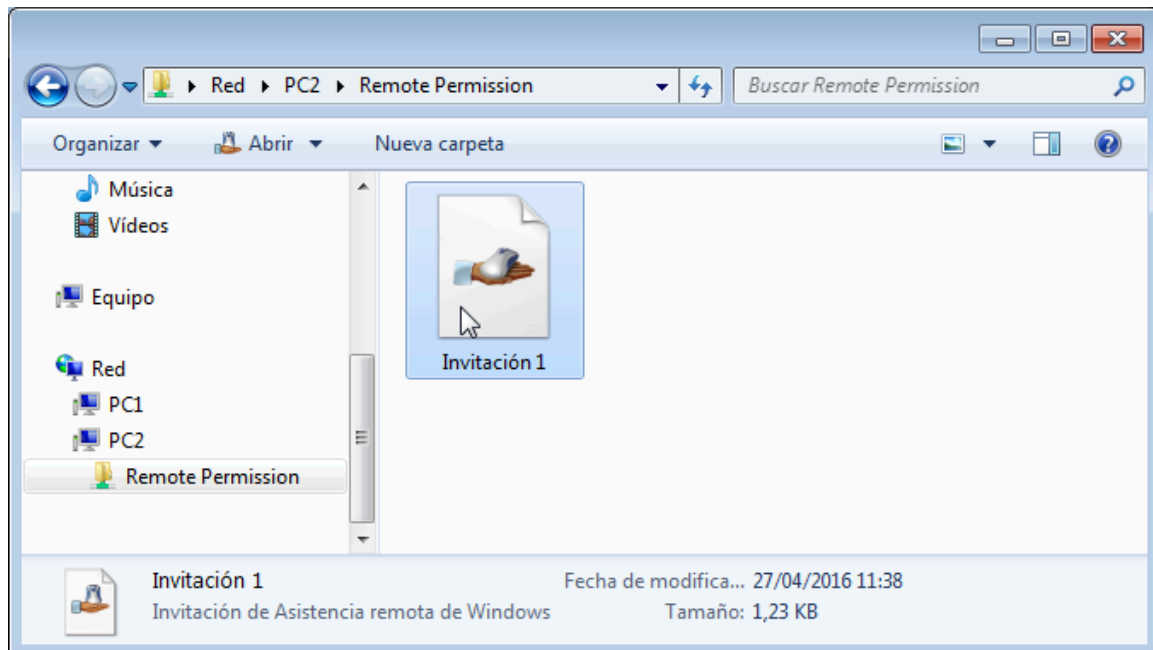
¿Qué funciones se deshabilitan con un uso medio del ancho de banda?

Paso 4: En Equipo-1, recuperar el archivo de invitación de Equipo-2

- a. En **Equipo-1**, haga clic en **Inicio > Equipo**.

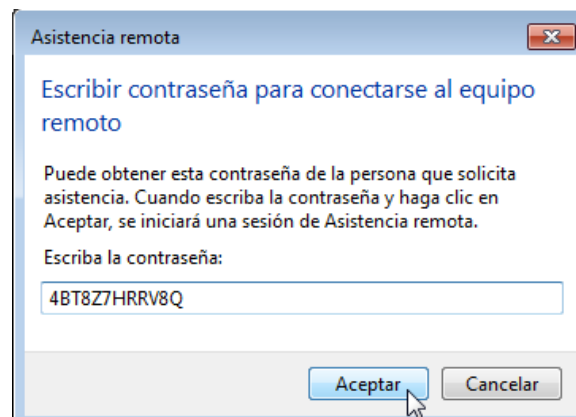
Nota: En Windows 8.1, abra **Este equipo**.

- b. Se abre la ventana **Equipo** o **Este equipo**. En el panel izquierdo, en **Red**, expanda **Equipo-2** y, luego, haga clic en la carpeta **Permiso remoto**. Haga doble clic en el archivo **Invitación 1**. Ingrese las credenciales de usuario proporcionados por el instructor, si se le solicita.



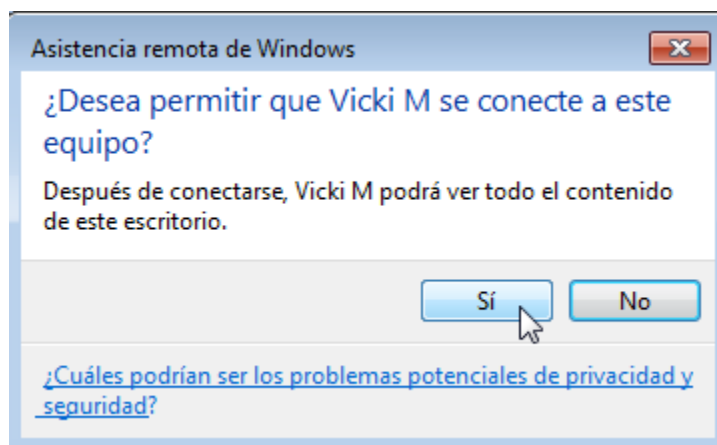
- c. Se abre la ventana **Asistencia remota**, escriba la contraseña de invitación que ingresó en el paso 3 y, luego, haga clic en **Aceptar**.

Nota: En Windows Vista, creó la contraseña **Assist**. Ingrésela aquí.

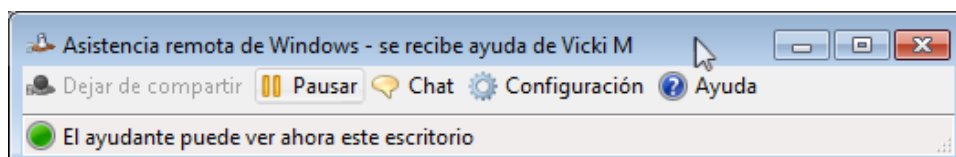


Paso 5: Permitir que Equipo-1 acceda de forma remota a Equipo-2

- a. En **Equipo-2**, se abre la ventana **Asistencia remota de Windows** y le solicita permiso para autorizar a **ITEuser** a conectarse a su computadora. Haga clic en **Sí**.

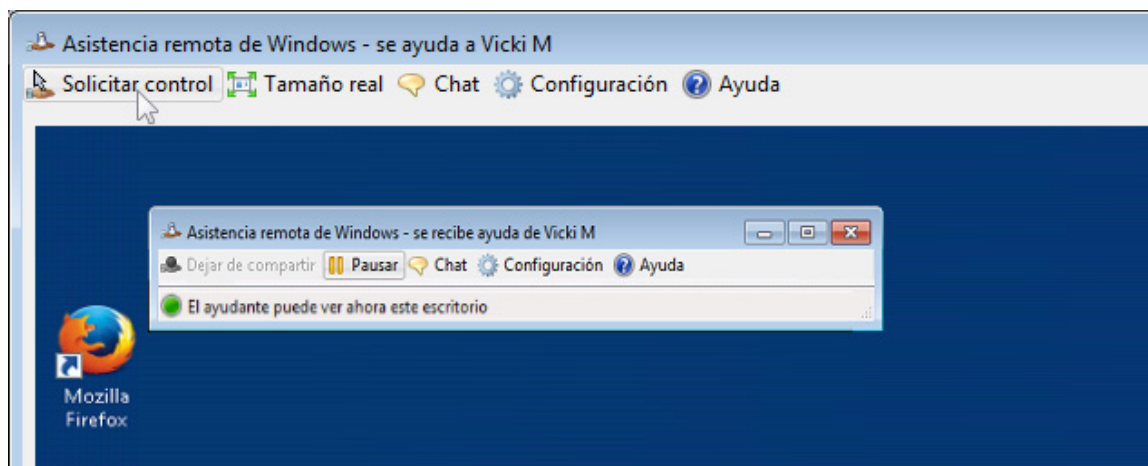


- b. La barra de título de la ventana **Asistencia remota de Windows** cambia para informarle que otro usuario, **ITEuser** en este ejemplo, lo está ayudando. En este punto, **Equipo-1** tiene una ventana activa que muestra todo lo que sucede en **Equipo-2**.



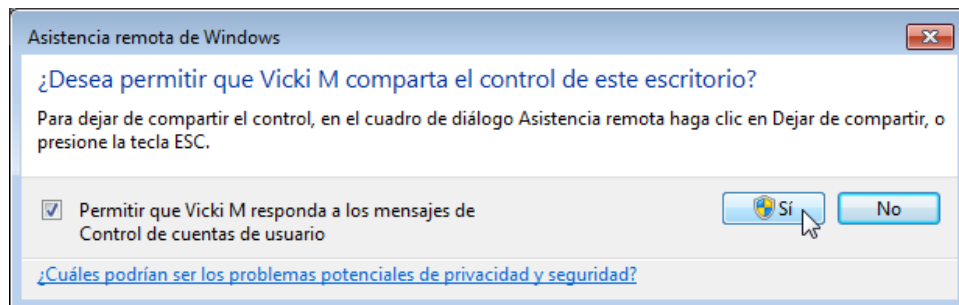
Paso 6: Desde Equipo-1, solicitar control de Equipo-2 mediante Asistencia remota

Cuando el usuario de **Equipo-2** responde a su solicitud para abrir la **Asistencia remota**, tendrá la capacidad de ver todas las acciones que se realizan en **Equipo-2**, desde **Equipo-1**. Sin embargo, si desea controlar a **Equipo-2**, deberá hacer una solicitud de control. En la ventana **Asistencia remota de Windows - se ayuda a ITEuser**, haga clic en **Solicitar control**.



Paso 7: Desde Equipo-2, permitir que ITEuser comparta el control de su escritorio

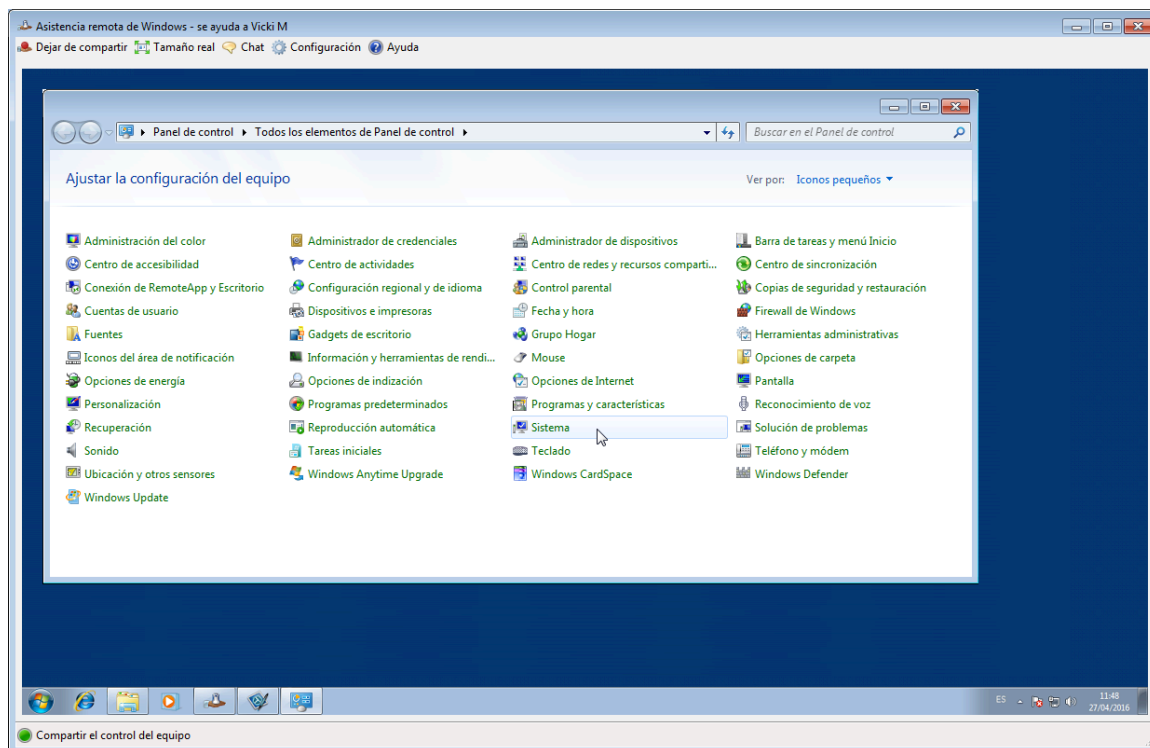
Para permitir que el ITEuser en Equipo-1 controle a Equipo-2, el usuario en Equipo-2 debe responder el mensaje **¿Desea permitir que ITEuser comparta el control de este escritorio?** Marque la casilla de verificación **Permitir que ITEuser responda a los mensajes de Control de cuentas de usuario** y, luego, haga clic en **Sí**.



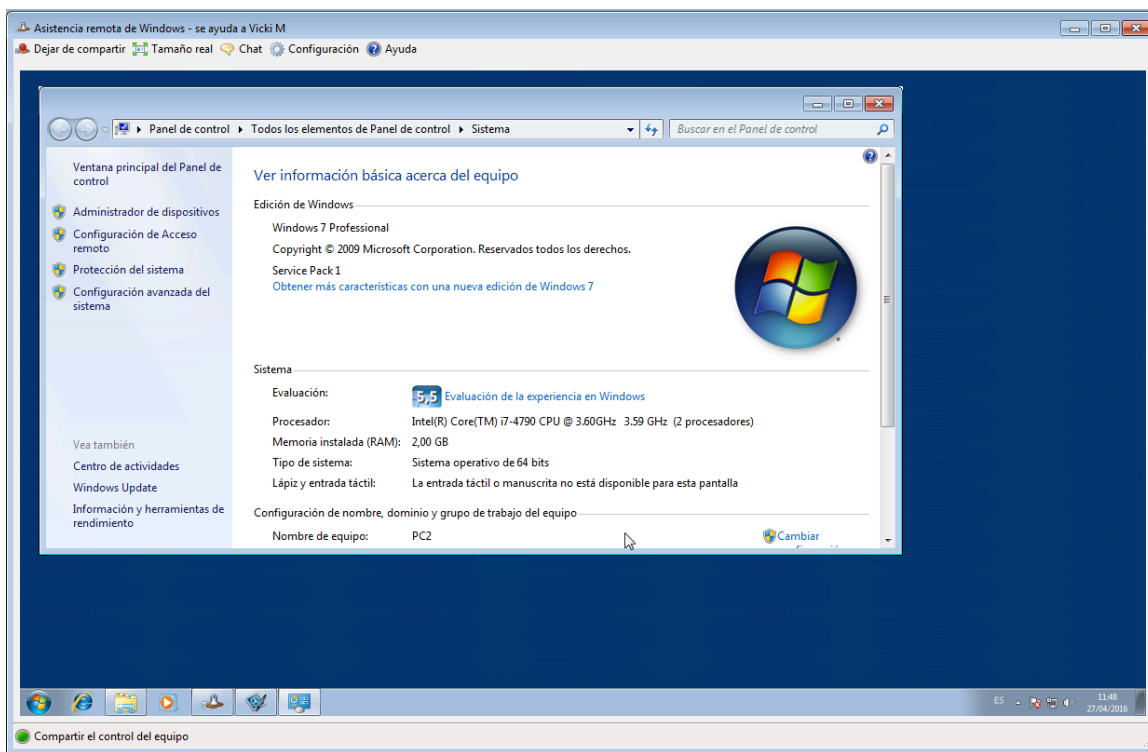
Paso 8: Desde Equipo-1, utilizar la Asistencia remota para trabajar en Equipo-2

Cuando el usuario en Equipo-2 acepta su solicitud de control remoto, podrá controlar el Equipo-2 como si se encontrara en él.

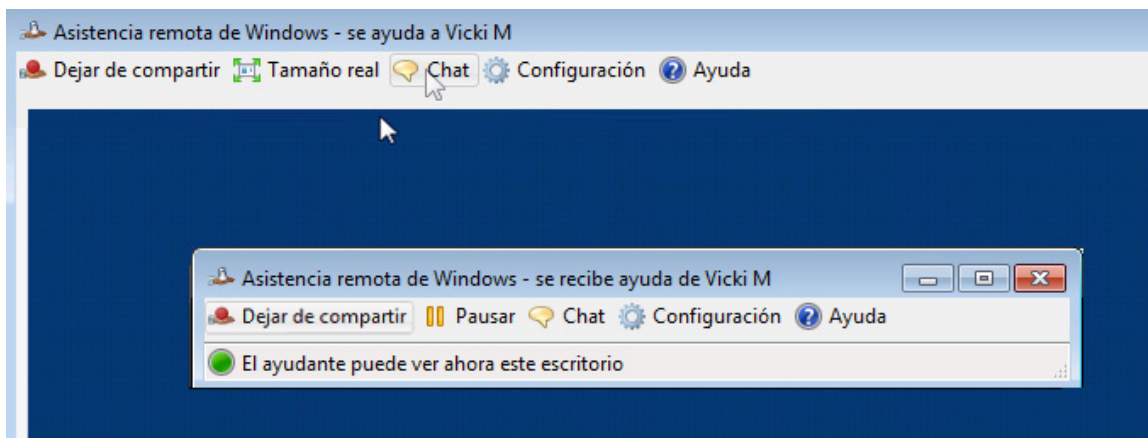
- En la ventana **Asistencia remota de Windows - se ayuda a ITEuser**, haga clic en **Panel de control > Sistema**.



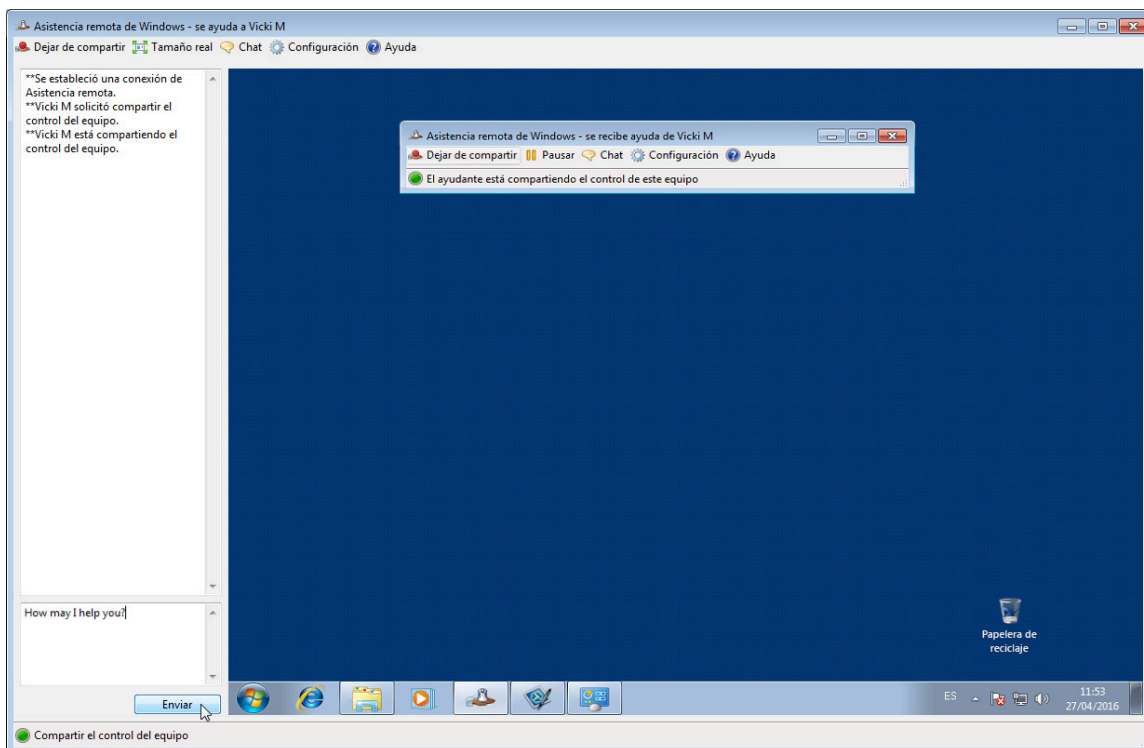
- b. Se abre la ventana **Sistema** en la ventana **Asistencia remota de Windows - se ayuda a ITEuser**. Revise el nombre de la computadora a fin de verificar que está trabajando en Equipo-2. Una vez que haya verificado que está trabajando en Equipo-2, cierre la ventana **Sistema**.



- c. En la parte superior de la ventana **Asistencia remota de Windows - se ayuda a ITEuser**, haga clic en **Chat**.

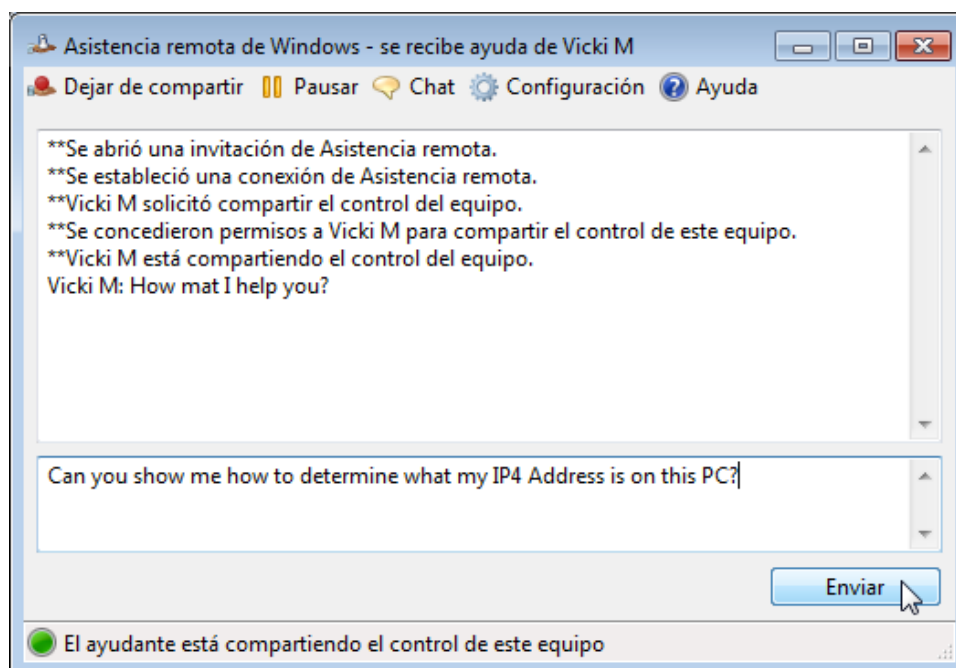


- d. Aparece un área de chat a la izquierda de la ventana **Asistencia remota de Windows - se ayuda a Vicki M**. Escriba **¿Cómo puedo ayudarlo?** en el cuadro de chat y luego haga clic en **Enviar**.



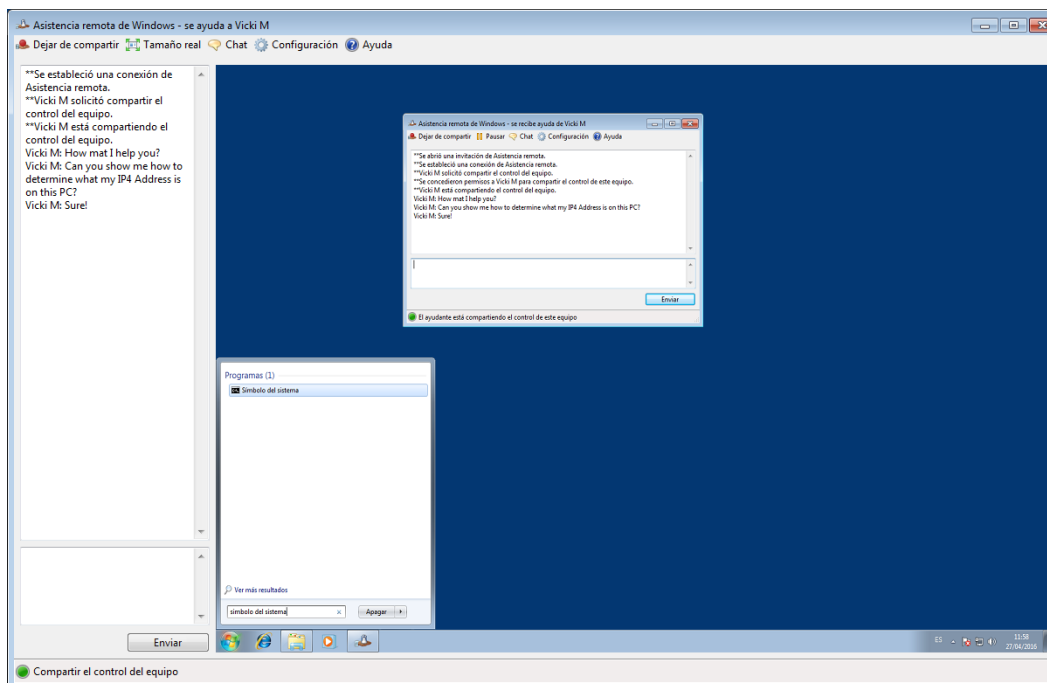
Paso 9: En Equipo-2, responder la pregunta de chat de ITEuser en Equipo-1

Cuando el usuario que se encuentra en Equipo-1 envía un mensaje de chat a Equipo-2, este aparecerá en la ventana **Asistencia remota de Windows - se recibe ayuda de ITEuser**. Escriba **¿Puede mostrarme cómo determinar cuál es mi dirección IPv4 en esta computadora?** y haga clic en **Enviar**.

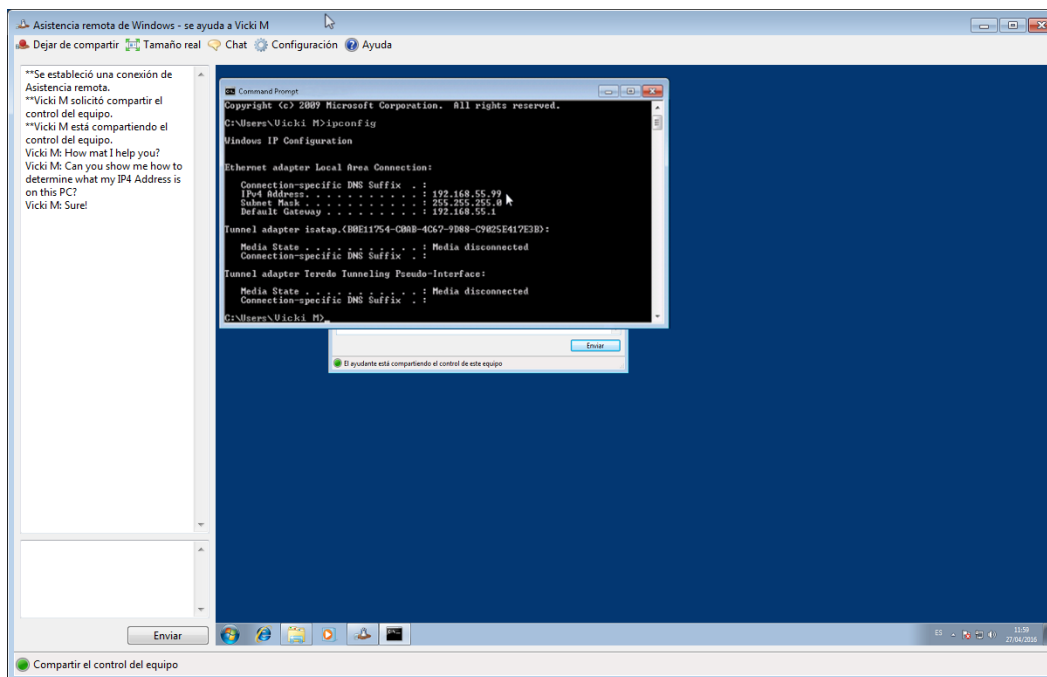


Paso 10: Desde Equipo-1, mostrar el usuario en Equipo-2 cómo realizar la acción solicitada

- Podrá ver al usuario de Equipo-2 escribir la respuesta en la ventana de chat. La respuesta aparecerá en el área de chat que se encuentra a la izquierda de la ventana **Asistencia remota de Windows - se ayuda a ITEuser** cuando se haga clic en **Enviar**. Escriba **¡Seguro!** en su campo de chat y haga clic en **Enviar**.
- En la ventana **Asistencia remota de Windows - se ayuda a ITEuser**, haga clic en **Inicio**, escriba **símbolo del sistema** y, luego, presione la tecla **Intro**.

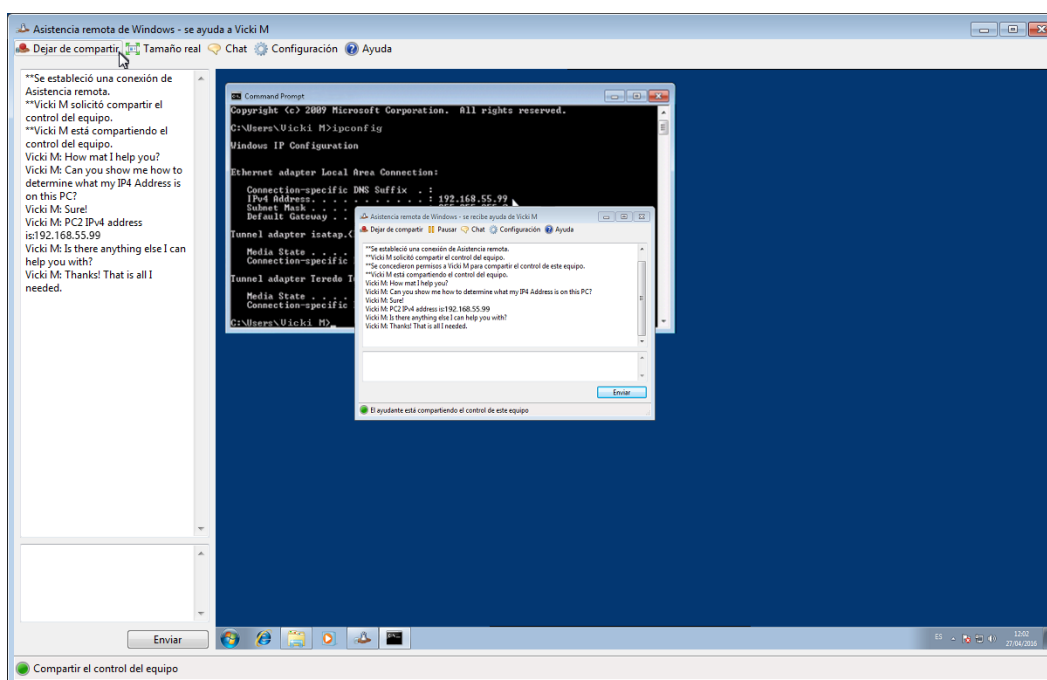


- c. Se abre la ventana de **Símbolo del sistema** dentro de la ventana **Asistencia remota de Windows - se ayuda a Vicki M** - se ayuda a ITEuser. Escriba **ipconfig** y, a continuación, presione la tecla **Intro**.



¿Cuál es la dirección IPv4 de Equipo-2?

- d. Use el área de chat para preguntar si hay algo más en lo que pueda ayudar al usuario en Equipo-2. De no haber, haga clic en **Dejar de compartir** en la ventana **Asistencia remota de Windows - se ayuda a ITEuser**.



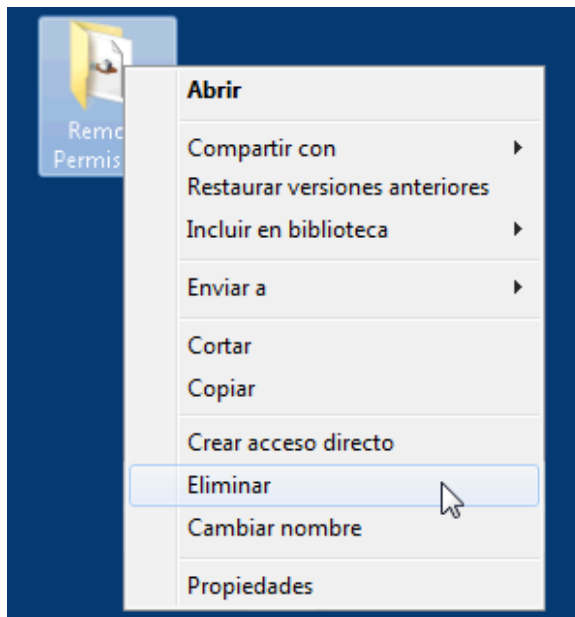
- e. Cierre la ventana **Asistencia remota de Windows** - se ayuda a ITEuser en Equipo-1.

Paso 11: Desde Equipo-2, cerrar la Asistencia remota y eliminar la carpeta de invitación

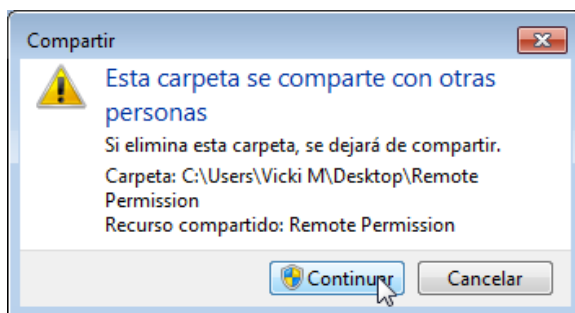
- a. Cuando ITEuser se desconecte, recibirá el mensaje **Finalizó una conexión de Asistencia remota** en la ventana de chat. Cierre todas las ventanas abiertas.

Nota: Puede recibir un mensaje **¿Está seguro de que desea cerrar Asistencia remota?** Haga clic en **Sí**.

- b. Haga clic con el botón secundario del mouse en la carpeta **Permiso remoto** que se encuentra en el escritorio y seleccione **Eliminar** en el menú.



- c. Se abre la ventana **Eliminar carpeta**, haga clic en **Sí**.
- d. Se abre la ventana **Compartir**, haga clic en **Continuar**.



Reflexión

¿Por qué se recomienda eliminar la carpeta Permiso remoto que creó en el Escritorio de Equipo-2 después de que haya finalizado la sesión de Asistencia remota?
