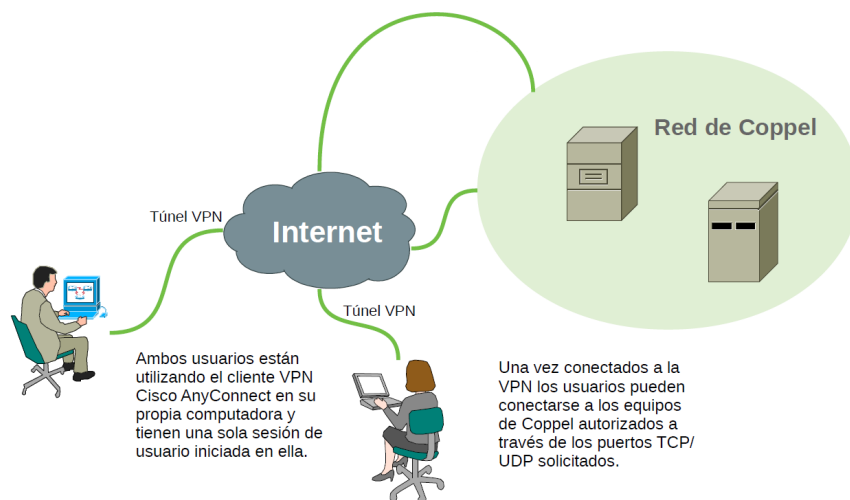


Consideraciones importantes

- Las siguientes instrucciones aplican a escenarios en los que **el cliente VPN se instala en equipos individuales** (computadoras, laptops) con conexión directa a Internet. El cliente VPN se utiliza para establecer una conexión *directa* a la red de Coppel, es decir, no permite el uso de computadoras o servidores intermedios* (ver diagrama). Sólo se permite **un usuario por equipo** con **una única sesión de usuario** activa en la computadora y debe ser **una sesión de usuario local** (no está permitida la conexión desde una sesión de Escritorio Remoto). Además, la computadora debe cumplir previamente los requerimientos de las áreas de seguridad de Coppel. Si tienes dudas, por favor contacta a tu administrador de red y a tu enlace de Coppel.



* NOTA: Por ejemplo, no está permitido que los usuarios instalen el cliente VPN en un servidor y se conecten a él desde sus propias computadoras por Escritorio Remoto u otro software similar para luego intentar conectarse por VPN desde ese servidor.

1. Descargar e instalar el cliente VPN

WINDOWS

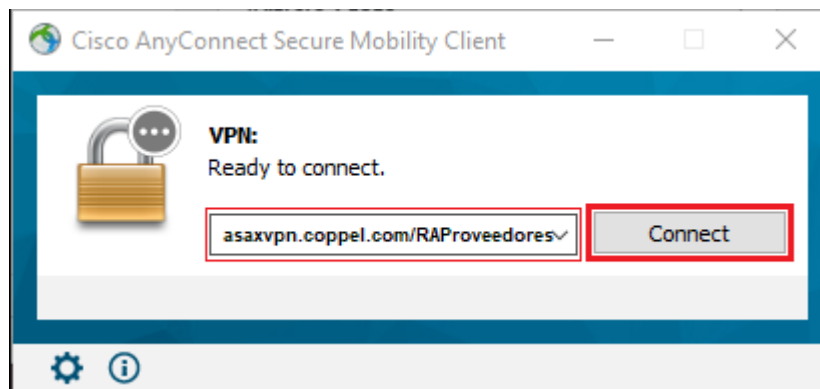
https://drive.google.com/file/d/1wUvj6BauIFbm9A_2RpLJ4iFv9iODjgE/view

macOS

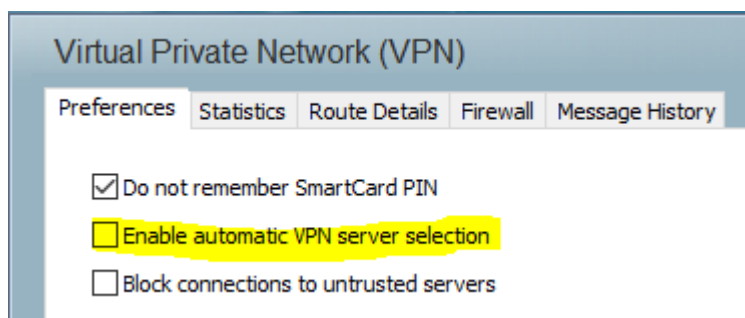
<https://drive.google.com/file/d/1bmSlwcKvLYLluu3vZm3uZchLDAI8NLH2/view>

2. Introducir en el cliente VPN la URL para la conexión (la que muestra la imagen o alguna otra que se te haya proporcionado)

URL: “asaxvpn.coppel.com/RAProveedores”

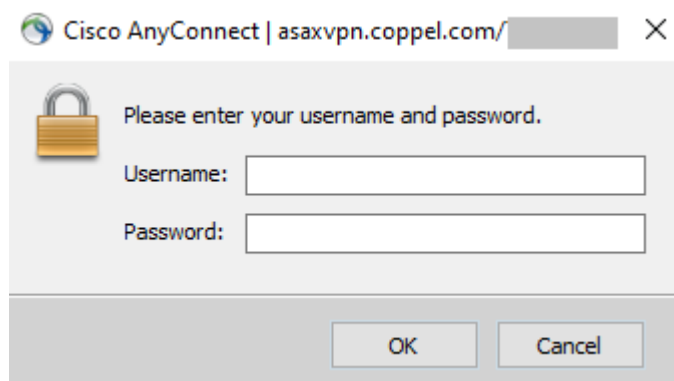


NOTA: Dentro de los ajustes (ícono del engrane) por favor asegúrate de que *no* esté seleccionada la opción **Enable automatic VPN server selection**, como muestra la siguiente imagen:



3. Realizar el primer intento de conexión haciendo clic en el botón “Connect”

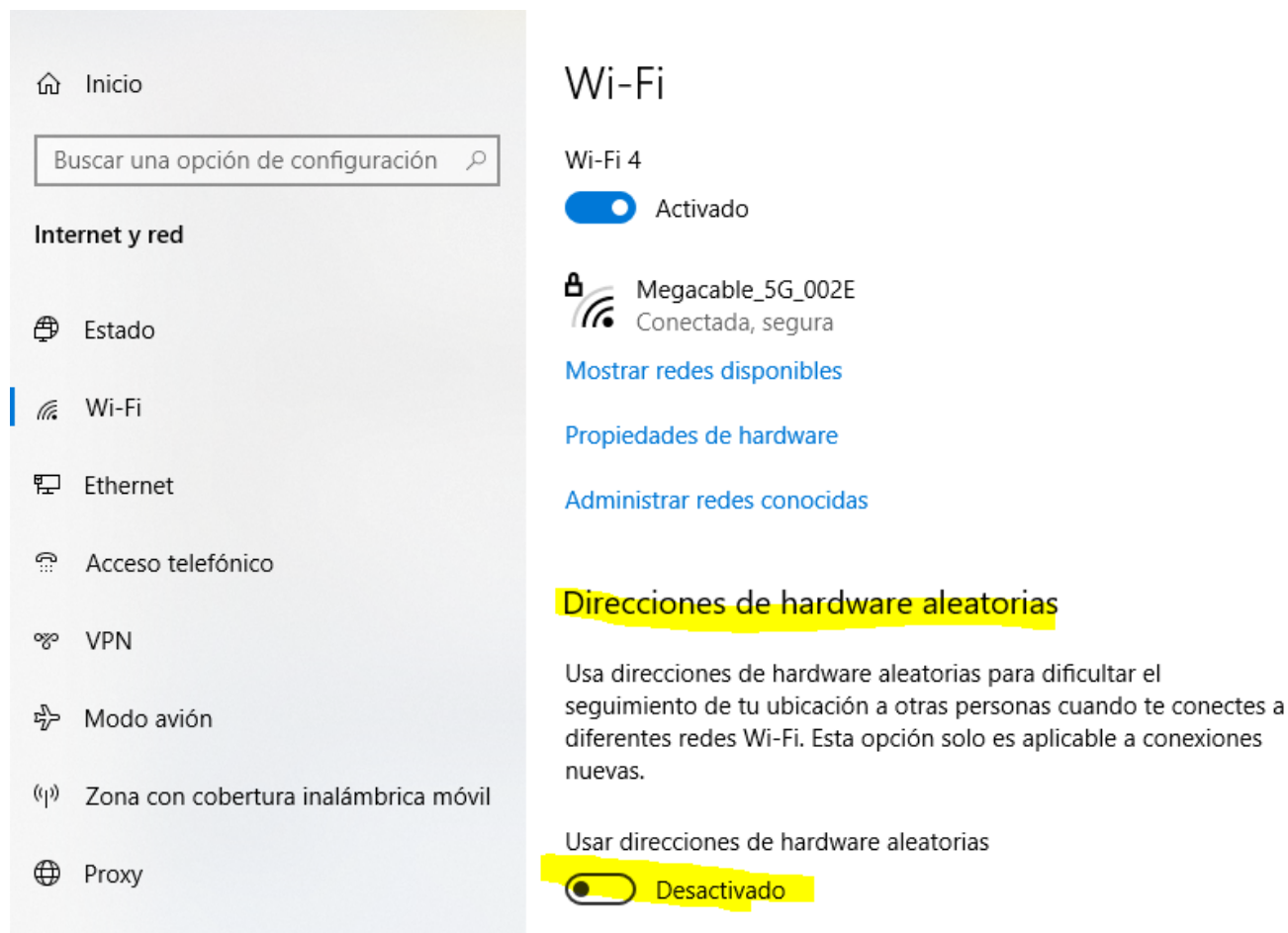
En la ventana de autenticación (ver imagen) deberás introducir las credenciales que se te proporcionaron (usuario y contraseña)*. La primera vez que lo hagas y mientras no esté concluido el proceso de alta obtendrás un error de **“Login Failed”**. Cuando hagas esta prueba deberás informarnos en un lapso de 24 horas para concluir con el proceso de alta. Si transcurren más de 24 horas desde el último intento de conexión y no nos has informado, por favor intenta de nuevo la conexión de prueba e informarnos en el lapso de 24 horas.



Ventana de autenticación

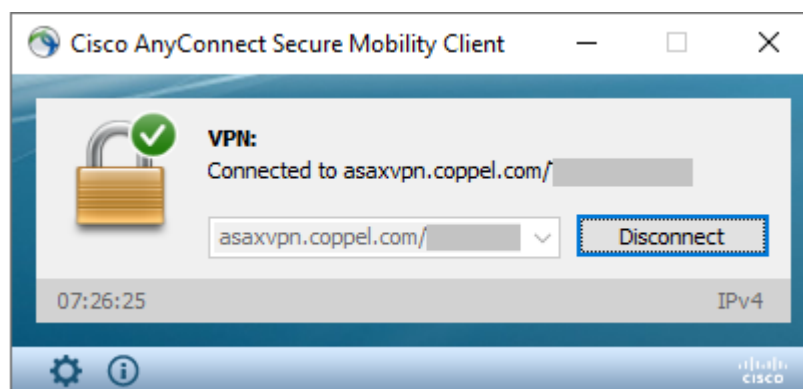
* **NOTA:** El nombre de usuario (**username**) debe introducirse *sin incluir* la parte de “@coppel.com”.

Si estás utilizando una conexión WiFi (inalámbrica) con un equipo Windows, por favor asegúrate de que la opción de direcciones MAC aleatorias esté desactivada, como muestra la siguiente imagen:



4. Pruebas finales

Cuando te confirmemos que el proceso de alta se ha concluido, te pediremos que intentes de nuevo la conexión y esta vez la conexión deberá ser exitosa y el estado del cliente VPN será como el que muestra la siguiente imagen.

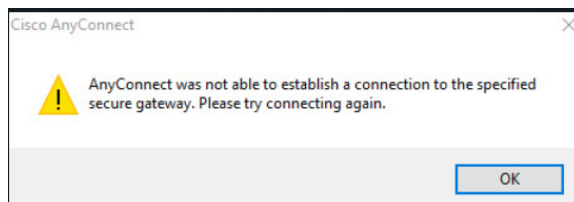


En este momento ya podrás conectarte a los equipos de Coppel que se te hayan autorizado. Podrás conectarte a ellos incluso por Escritorio Remoto, si así fue solicitado.

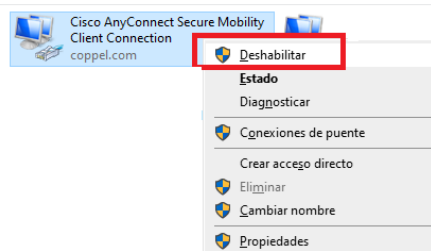
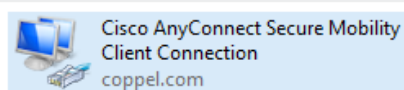
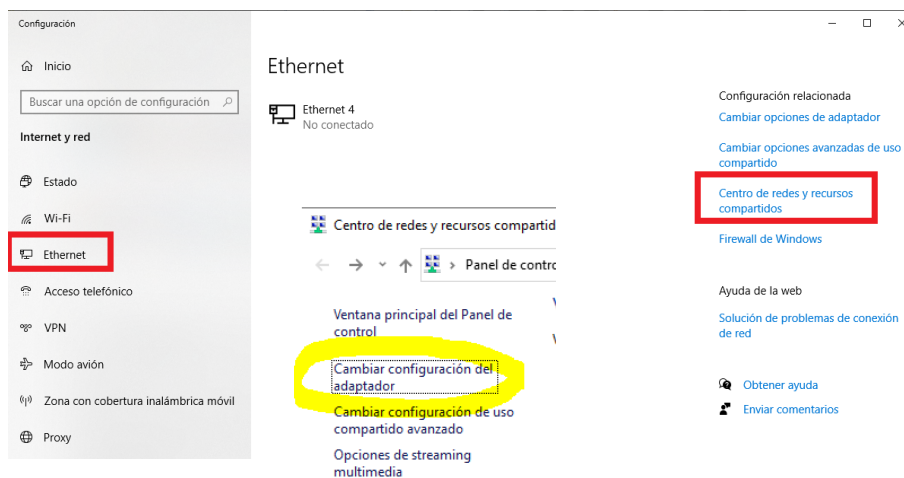
Si la conexión VPN no es exitosa o sigue apareciendo el error **"Login Failed"** o no te puedes conectar a los equipos de Coppel, por favor solicita ayuda a través de tu enlace de Coppel.

Errores comunes

“AnyConnect was not able to establish a connection to the specified secure gateway”



Solución: Asegurarse de que el adaptador de red de Cisco AnyConnect **no** esté **deshabilitado**, como muestran las siguientes imágenes:



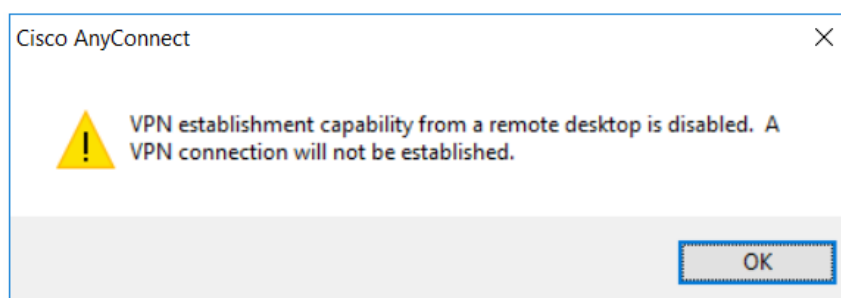
Como muestra la última imagen, al hacer clic derecho sobre el adaptador de red Cisco AnyConnect nos debe aparecer la opción “Deshabilitar”, lo que significa que el adaptador sí está habilitado (en este caso *no se requiere ninguna acción*). Si en vez de eso aparece “Habilitar” o “Activar” significa que el adaptador está *deshabilitado* y entonces habrá que habilitarlo seleccionando dicha opción del menú y posteriormente habrá que volver a intentar la conexión VPN.

“El cliente VPN no me acepta las credenciales o me las pide una y otra vez”

- Por favor, asegúrate de estar introduciendo tu nombre de usuario sin el “@coppel.com” (pedro.perez en vez de pedro.perez@coppel.com).
- Si estás utilizando una conexión WiFi asegúrate de que no tengas habilitada la opción de direcciones MAC aleatorias (como se explica en el paso 3).
- Recuerda que debes utilizar siempre la computadora que fue autorizada por las áreas de seguridad de Coppel. Si utilizas un equipo diferente no podrás conectarte.
- Si el sistema operativo de tu computadora tuvo alguna actualización es probable que después de eso no te puedas conectar.

Si el problema persiste solicita ayuda a través de tu enlace de Coppel.

“VPN establishment capability from a remote desktop is disabled”

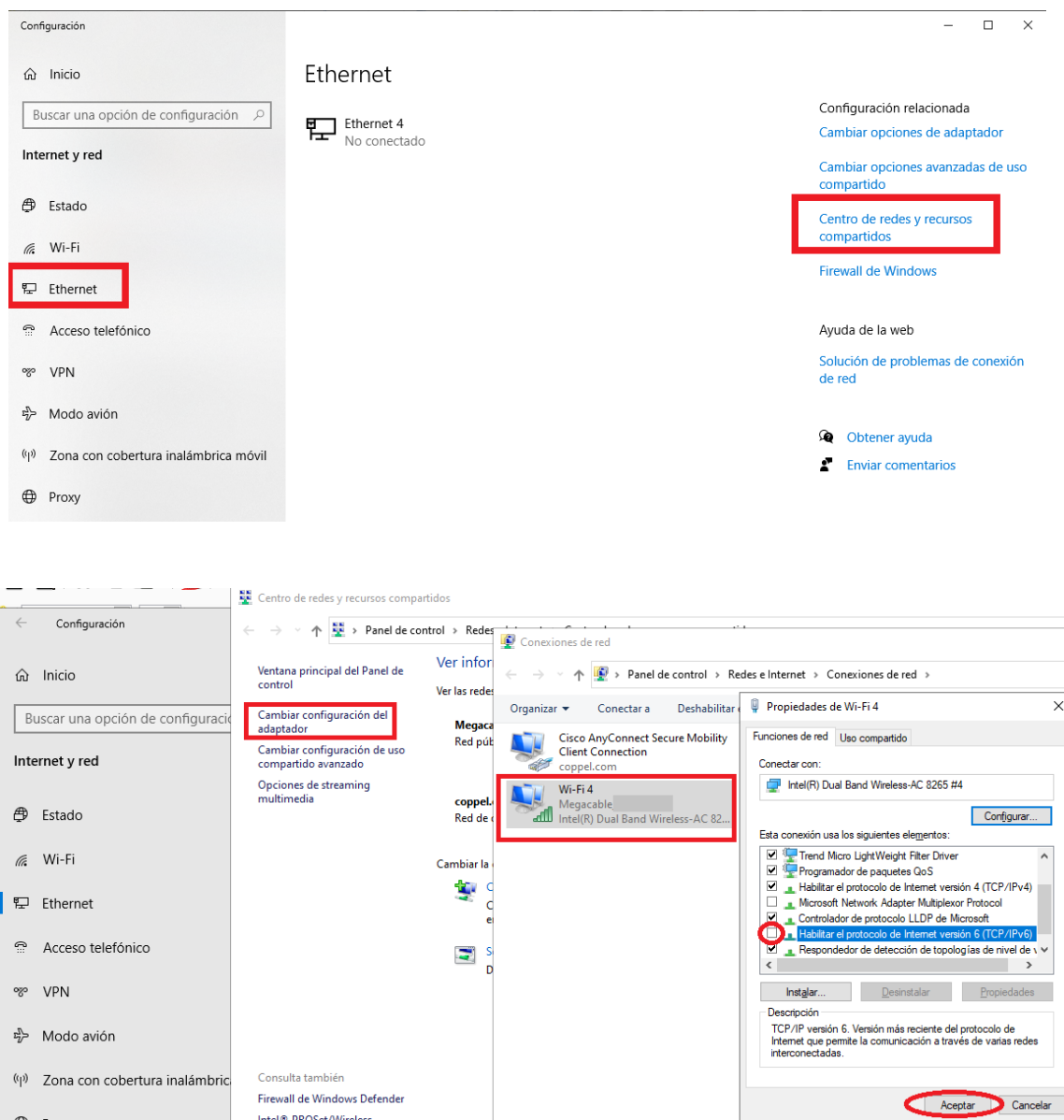


Solución: Como menciona el primer párrafo de la página 1, *no están permitidas las conexiones desde sesiones de Escritorio Remoto*. Debes usar el cliente VPN en una *sesión de usuario local*. Si tienes dudas, por favor contacta a tu administrador de red.

“Cuando estoy conectado por VPN no tengo acceso a Internet”

Solución: Deshabilita el protocolo de Internet versión 6 (TCP/IPv6) en la tarjeta de red que estás utilizando para conectarte a Internet (por cable o WiFi).

Esto se hace en la ventana de propiedades de la tarjeta de red (clic derecho sobre el ícono de la tarjeta de red), como muestran las siguientes imágenes:



Versión del documento: 06/01/2022