

# Manual de usuario de los Servicios Ajax

Actualizado April 10, 2025

The logo for AJAX SERVICES is displayed in white text on a black rectangular background. The word "AJAX" is in a bold, sans-serif font, followed by "SERVICES" in a slightly lighter, sans-serif font.

**Servicios Ajax** es un término general que abarca una serie de herramientas y ventajas útiles para los partners. Gracias a nuestra infraestructura digital avanzada y a nuestro enfoque basado en la nube, ofrecemos servicios valiosos para mejorar la experiencia del producto. Los Servicios Ajax amplían las posibilidades del software, mejoran la transmisión de señales y simplifican la gestión de la seguridad.

## [Más información sobre los Servicios Ajax](#)

Esta guía describe el proceso paso a paso para conectar una empresa a los Servicios Ajax, incluyendo la creación de una cuenta, la obtención del estado de instalación, la gestión de los empleados y la activación de los servicios.

## Crear una empresa

Para empezar a prestar Servicios Ajax, es necesario registrar una empresa PRO mediante la app PRO Desktop.

Las versiones especiales de este software se envían por correo electrónico. Si no lo ha recibido, póngase en contacto con el [Soporte técnico](#). Si ya tiene una empresa PRO, pase al siguiente [caso](#).

### Para crear una empresa:

1. Abra PRO Desktop.
2. Inicie sesión en su cuenta PRO.
3. Si ha iniciado sesión con una cuenta de empresa, cambie a su cuenta PRO personal.
4. Vaya al módulo **Empresa**.
5. Haga clic en **Crear empresa**.
6. Facilite la información sobre su empresa y siga las instrucciones de la app.



Tenga en cuenta que la persona que registra la empresa tiene asignado el rol de **Propietario de la empresa**. Después no podrá cambiar el propietario. Los derechos del **Propietario de la empresa** son necesarios para completar el siguiente paso.

## Convertirse en instalador

Para conectar los Servicios Ajax, es necesario inscribirse como instalador (representante). Dado que Ajax opera en muchos países y que los Servicios Ajax no están disponibles en todo el mundo, deberá inscribir a su empresa para que los preste.

Solo los propietarios de empresas pueden inscribir a sus empresas.

### Para convertirse en instalador:

1. Inicie sesión en su cuenta de Empresa.
2. Vaya a la **Configuración de servicios** en la pestaña **Empresa**.
3. Haga clic en **Servicios extra Ajax**.
4. Complete los campos necesarios y haga clic en **Activar**.
5. Verá una nueva pestaña disponible en la barra de navegación.

Después de eso, podrá añadir su distribuidor (revendedor) y empezar a integrar clientes.

0:00 / 0:44

## Crear un rol de Gestor de Servicios



Este paso no es necesario si tiene previsto gestionar los Servicios Ajax como el **Propietario de la empresa**.

Los gestores de servicios son empleados de su empresa responsables de la gestión de los Servicios Ajax. Se encargan de las tareas relacionadas con los Servicios Ajax, en particular:

- Gestión de las solicitudes de conexión entre instaladores y distribuidores.

- Gestión de paquetes (activación, suspensión, reanudación y desactivación).
- Acceso al dashboard.

Solo el **Propietario de la empresa** puede crear cuentas para los gestores de servicios y conceder o revocar sus derechos.

Verá dos roles: **Gestor sénior de servicios** y **Gestor de servicios**. El rol de **Gestor sénior de servicios** implicará derechos de acceso adicionales en el futuro, como el acceso a la información financiera y la capacidad de suspender cuentas. Actualmente, ambos roles comparten los mismos derechos.

Puede cambiar el rol de un empleado en cualquier momento.



Recuerde que sus empleados deben crear sus propias cuentas PRO antes de poder añadirlos a su empresa.

### Para asignar un rol de Gestor de servicios:

1. Inicie sesión en su cuenta de Empresa.
2. Vaya a **Empleados** en la pestaña **Empresa**.
3. Haga clic en el botón **Añadir empleado**.
4. Introduzca la dirección de correo electrónico del empleado que desea asignar al rol de Gestor de servicios.
5. Haga clic en **Añadir**.
6. Verá al nuevo empleado en la lista de empleados.
7. El nuevo empleado recibirá un correo electrónico con la invitación para unirse a la empresa.
8. Ahora el nuevo empleado puede iniciar sesión en PRO Desktop, hacer clic en el icono de la esquina superior derecha de la pantalla (icono

con una persona con gorra de béisbol) y seleccionar la empresa a la que ha sido invitado.

0:00 / 0:12



## Enviar una solicitud de conexión a un distribuidor

Los distribuidores son empresas de monitorización de terceros que distribuyen los Servicios Ajax a los instaladores.

Una empresa de instalación debe enviar una solicitud de conexión al distribuidor, pero solo una solicitud por distribuidor. El distribuidor debe aprobar dicha solicitud. Este es el último paso en el proceso de integración de los instaladores.

### Para enviar una solicitud de conexión a un distribuidor:

1. Inicie sesión en su cuenta de Empresa.
2. Vaya a la pestaña **Servicios**.
3. Abra el menú **Sus revendedores**.
4. Haga clic en **Añadir revendedor**, seleccione su país y elija el distribuidor al que desea conectarse. Si no puede ver a su distribuidor en la lista, haga clic en **Invitar por correo electrónico**.

1. Introduzca el correo electrónico de la empresa distribuidora o seleccione el distribuidor de la lista.
2. En la pantalla aparecerá información sobre el distribuidor invitado o encontrado por correo electrónico.
3. Haga clic en el botón **Enviar solicitud**.
5. Verá la solicitud que ha enviado al principio de la lista.
6. Espere a que el distribuidor apruebe su solicitud.
7. Una vez aprobada la solicitud, puede empezar a activar los Servicios Ajax para sus cuentas.

## Activar Servicios Ajax

Los instaladores y Gestores de servicios de una empresa instaladora pueden gestionar los Servicios Ajax: activarlos, suspenderlos (pausarlos), reanudarlos (despausarlos) y desactivarlos (eliminarlos). Los Servicios Ajax pueden activarse a través de Ajax PRO (para Instaladores) y PRO Desktop (para Instaladores y Gestores de servicios).



Tenga en cuenta que solo los empleados de una empresa instaladora pueden activar los Servicios Ajax.

Asegúrese de que el hub en el que está intentando activar los Servicios Ajax tenga una Ajax SIM instalada.

### Para activar los Servicios Ajax:

1. Inicie sesión en su cuenta de Empresa.
2. Vaya a la pestaña **Objetos**.
3. Seleccione el Objeto para el que desea activar los Servicios Ajax.
4. En la lista de dispositivos, haga clic en el mosaico **Activación necesaria** debajo del hub. También puede activar los Servicios Ajax

desde la pantalla de información del hub haciendo clic en este mismo mosaico.

5. Como solo hay un Paquete disponible, se preseleccionará.
6. Si solo tiene un distribuidor, se preseleccionará. Si tiene varios distribuidores, deberá seleccionar con cuál desea activar los Servicios Ajax. Ajax facturará a este distribuidor la cuenta que está activando.
7. Haga clic en **Activar** en la ventana emergente de confirmación.
8. Verá un icono de estrella entre los iconos de estado del hub y el mosaico **Activado** bajo el hub tanto en la lista de dispositivos como en la pantalla de información.
9. Ahora los Servicios Ajax están activados para esta cuenta.

0:00 / 0:35



## Desactivar los Servicios Ajax a principios del próximo mes

Un instalador o Gestor de servicios de una empresa instaladora puede desactivar los Servicios Ajax de una cuenta. La desactivación significa que los Servicios Ajax estarán disponibles hasta final de mes y se desactivarán definitivamente el día 1 del mes siguiente.



Los Servicios desactivados pueden reanudarse en cualquier momento.

## Para desactivar los Servicios Ajax:

1. Inicie sesión en su cuenta de Empresa.
2. Vaya a la pestaña **Objetos**.
3. Seleccione el objeto para el que desea suspender los Servicios Ajax.
4. En la lista de dispositivos, haga clic en el mosaico **Activado** debajo del hub.  
También puede suspender los Servicios Ajax desde la pantalla de información del hub haciendo clic en este mismo mosaico.
5. Haga clic en **Desactivar**.
6. Haga clic en **Desactivar** en la ventana emergente de confirmación.
7. Verá la pantalla **El servicio caducará pronto**.
8. También verá el mosaico **El acceso a algunas funciones puede caducar si no se activan**.

0:00 / 0:25

## Reanudar Servicios Ajax



Reanudar los Servicios Ajax significa que los servicios no se desactivarán el día 1 del mes siguiente.



Los instaladores y Gestores de servicios pueden reanudar los Servicios Ajax en cualquier momento.

### Para reanudar los Servicios Ajax:

1. Inicie sesión en su cuenta de Empresa.
2. Vaya a la pestaña **Objetos**.
3. Seleccione el objeto para el que desea reanudar los Servicios Ajax.
4. En la lista de dispositivos, haga clic en el mosaico **Caduca pronto** debajo del hub.  
También puede reanudar los Servicios Ajax desde la pantalla de información del hub haciendo clic en este mismo mosaico.
5. Haga clic en **Reanudar**.
6. Haga clic en **Reanudar** en la ventana emergente de confirmación.
7. Verá la pantalla **Servicios activados**.

# Desactivar (Detener ahora) Servicios Ajax

Cuando el usuario final decide cancelar los servicios que presta como instalador, puede desactivar los Servicios Ajax.

Un instalador o Gestor de servicios de una empresa instaladora puede detener los Servicios tanto cuando están activos como cuando están pendientes de caducar al inicio del mes siguiente. En este caso, los Servicios se desactivarán inmediatamente. Si el servicio es Ajax SIM, la tarjeta SIM también se desactivará inmediatamente.



Tenga en cuenta que no podrá eliminar una empresa instaladora del sistema si hay Servicios Ajax activos. Lo mismo se aplica a la transferencia de la configuración del hub: tendrá que desactivar los Servicios Ajax antes de transferir datos o eliminar su empresa del sistema.

## Para desactivar los Servicios Ajax:

1. Inicie sesión en su cuenta de Empresa.
2. Vaya a la pestaña **Objetos**.
3. Seleccione el objeto para el que desea desactivar los Servicios Ajax.
4. En la lista de dispositivos, haga clic en el mosaico **Activo** o **Caduca pronto** debajo del hub.
5. Haga clic en **Detener ahora**.
6. Haga clic en **Detener** en la ventana emergente de confirmación.
7. Verá la lista de dispositivos con el mosaico **Activación necesaria** y la tarjeta SIM dejará de funcionar.

0:00 / 0:12

---

Suscríbase a nuestro boletín sobre una vida más segura. Sin correo basura

Email

**Suscribirse**