

ESPAÑOL ENGLISH

PAG 2 PAG 16



www.adistec.com



@ totalsupport@adistec.com

# **Caracteristicas:**

Adistec le brinda asistencia a través de su centro de soporte para:

- Asistencia durante la realización de cursos brindados por Adistec® Education
- Apoyo para la conectividad a los laboratorios
- Apoyo para la conectividad a los cursos (WebEx, GoToMeeting.)
- Inconvenientes durante la inscripción
- Simplificar el proceso de asistencia de manera rápida a través de la opción de Soporte Remoto

Nuestro servicio se brinda en toda la región, en idioma español, inglés y portugués de manera telefónica como a través de correo electrónico.

#### Nuestro horario de atención es:

Horario	Zona Horaria	Cobertura Geográfica
9:00 AM a 6:00 PM	(GMT -3)	Argentina, Chile, Uruguay, Brasil
8:00 AM a 5:00 PM	(GMT -4)	Bolivia, Paraguay, Puerto Rico, República Dominicana, USA
7:30 AM a 4:30 PM	(GMT -4:30)	Venezuela
7:00 AM a 4:00 PM	(GMT -5)	Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú
6:00 AM a 3:00 PM	(GMT - 6)	Costa Rica

## Para solicitar asistencia puede contactarse



## **VIA REMOTA**

Para obtener asistencia remota, deberá primero contactar por vía telefónica o correo electrónico con **Adistec**<sup>®</sup> **Total Support.** Un **Support Specialist** lo asistirá identificando el problema, brindándole apoyo para resolver el mismo, y en caso de ser necesario se generara una sesión de asistencia remota.

#### **Recomendaciones Generales:**

Los entrenamientos bajo la modalidad Online son realizados a través de Internet. Durante el transcurso del entrenamiento, el instructor estará en contacto permanente a través de Internet, donde interactuará con los asistentes. Para una mejor experiencia, recomendamos:

- Una conexión a Internet de al menos 1 Mb de ancho de banda o superior.
- Un auricular con micrófono.
- Durante la realización del curso se recomienda cerrar todas las aplicaciones que consuman ancho de banda (YouTube, Netflix, etc.)

## Instructivo de Asistencia Remota

Para que nuestro Support Specialist pueda brindarle soporte remoto, por favor descargue nuestra aplicación de asistencia remota.

Esta es la pantalla que visualizara en su navegador, desde aquí se descargara automáticamente la aplicación.



Una vez descargado el módulo de asistencia remota haga click en **Ejecutar**, le aparecerá la ventana de **Descargo de Responsabilidad,** haga click en **Aceptar** 

Descargo de responsabilidad	×
Renuncia de responsabilidad: En ningún caso Adistec ni su personal serán responsables de ningún daño, directo o indirecto, pérdida de datos, interrupción, fallo del equipo o pérdida patrimonial, ni ninguna otra forma de responsabilidad, que surja del uso o incapacidad de uso del software acceso remoto.	^
Disclaimer: Under no circumstances Adistec and/or his staff be liable for any damage, direct or indirect, loss of data, interruption, equipment failure or losses, or any other form of liability arising from the use or inability to use the remote access software.	
	~
Le informamos de que el descargo de responsabilidad que se muestra más arriba no tiene ninguna relación con TeamViewer GmbH. Ha sido definido de forma individual por un usuario de TeamViewer.	)
Destaurantententententententententententententen	

Se le desplegara la aplicación de asistencia remota. Por favor espere a que nuestro Specialist Support se conecte.

🔁 Adistec Total Supp — 🗌 🗙		
Adistec		
Permitir el control remoto		
Espere hasta que un analista se conecte Wait until an analyst is connected Código de sesión		
\$28-791-088		
Su nombre		
Martin		
Listo para conectar (conexión segura)		
www.teamviewer.com Cancelar		

Una vez que nuestro Support Specialist se conecta, usted deberá aceptar la conexión remota, haciendo clic en **Pemitir** 

📑 Nsperanza	- Control remoto		×
	Nsperanza desea ver y controlar su escritorio. Da su autorización para ello?		
		<u>P</u> ermitir	Cancelar (21)

Ahora su computadora será operada por el Support Specialist el cual lo ayudara con su inconveniente.

**Renuncia de responsabilidad:** En ningún caso Adistec ni su personal serán responsables de ningún daño, directo o indirecto, pérdida de datos, interrupción, fallo del equipo o pérdida patrimonial, ni ninguna otra forma de responsabilidad, que surja del uso o incapacidad de uso del software acceso remoto.

#### Instructivo acceso WebEx

Habiéndose inscrito ya como asistente, o habiendo sido invitado al curso, recibirá un e-mail similar al siguiente en su casilla de correo electrónico.

1. Para dirigirse a la página del curso, haga click en el link azul (subrayado):

Asunto:

RV: Confirmación de Participación Curso VMware vSphere: Install, Configure, Manage [V6]





# Confirmación de Participación

Sr/Sra:

A traves de este correo electronico queremos agradecerle y confirmarle

VMware vSphere: Install, Configure, Manage [V6] su participación al entrenamiento Esperamos que el mismo sea de su agrado y logre satisfacer sus expectativas. A continuación le detallamos la información del entrenamiento al cual usted está inscripto:

5 Días Duración: Modalidad: OnLine Fecha de Inicio: 21/09/2015 9:00 a 18:00 HORA MIAMI Horario: URL: https://adistectraining.webex.com/adistectraining/k2/j.php?MTID=tfb93f144d95f1 Contraseña:

\*\*\*\*\*

## 2. En la pantalla que verá a continuación, podrá visualizar los detalles del curso.

Cisco WebEx					cisco
Training Center My WebEi Request Host Account	Session Informa	tion: Curso VMware Horizon View: Install, (	Configure, Manage V6		Log In
Attend a Session     Live Sessions     Recorded Sessions     Unlisted Sessions     Host a Session     Set Up     Training Manager     Preferences     New Account     Support	Session status: Session dates: Total sessions: Starting time: Duration: Presenters: Description: Agenda: Session number: Password: Audio conference: Host's name: Host's name: Host's name: Tests: By justing this sension, you are	Started Session 1: Monday, October 5, 2015 Session 2: Tuesday, October 6, 2015 Session 3: Wednesday, October 7, 2015 Session 4: Thursday, October 8, 2015 4 9:00 am, Eastern Daylight Time (New York, GMT-04:00) 9 hours Patricio Cerda,Gustavo Bolaños (password protected) (password protected)	Join Session Now To join this training set information. Your name: Email address: Session password:	Example 1 New	lock. Door

3. En el **panel izquierdo**, ingrese los datos con los que se inscribió al curso y haga click en **"Join Now"** 

- Your name: El nombre con el que será visible en el curso (se recomienda usar su nombre completo)
- Email address: el correo electrónico con el que se registró al curso.
- Session password: Aquí introduzca la contraseña provista en el correo electrónico de

#### Confirmación de Participación.

Your name:	*** ***
	0000
Email address:	xxx@adistec.com
Session password:	

4. Tras esperar unos minutos se iniciará el programa Cisco **WebEx** (es posible que su computadora le solicite permiso para instalarlo, por favor en ese caso haga click en **'Aceptar'** y siga los pasos que indica el programa).

isco WebEx Event Center	
vo Editar Yer Comunicarse Barticipante Evențo Ayuga	
	12 🔍 🖬
itana Eve	Participantes Chat PMI
	<ul> <li>Participantes</li> </ul>
Prueba	<ul> <li>Miembros del panel: 1</li> </ul>
	<ul> <li>x000000000000000000000000000000000000</li></ul>
Organizador: xxxxxxxxxx	<ul> <li>Asistentes:</li> </ul>
Número del evento: 660 557 083	X000000X X000000X (yc)
	• •
	▼ PBR
	Toda
	1000
	Precuntar: Todos los miembros del panel
	Primero, seleccione un participante en el menú de pedir y. 🔺 Tre

5. Una vez que se inicie la aplicación, encontrará una ventana como la siguiente preguntándole si **desea participar de la conferencia de audio.** Para poder escuchar al instructor, deberá hacer click en "Sí". Si el sistema está correctamente configurado, debería poder oír al instructor.



6. Ocasionalmente verá la siguiente ventana, aquí debe seleccionar de la lista el dispositivo de audio que utilizará para escuchar la conferencia; haciendo click en el botón **"Prueba"** el sistema emitirá un sonido de prueba, a su dispositivo para que usted pueda verificar el correcto funcionamiento.

Prueba d	le audio del altavoz/micrófono	>
Altavoz		
	Seleccione un altavoz para probar: Altavoces (Realtek High Definition Aud V Prueba	
-	Compruebe que el volumen esté alto:	
Micrófono		٦
£	Seleccione un micrófono para probar: Asegúrese de que su dispositivo esté conectado correctamente. Hable en el micrófono y ajuste el volumen hasta que la barra verde se mueva al rango bueno.	
-	Bueno 🔸	
	Ajustar el volumen automáticamente	
	Acept	ar

7. Esta ventana más pequeña permanecerá abierta y le permitirá regular el volumen de sus dispositivos de entrada y salida de audio, como así también silenciarlos realizando un solo click. Asegúrese de no silenciar los altavoces si desea escuchar la presentación.



Siguiendo estos pasos tendrá una conexión satisfactoria y podrá acceder a cualquier conferencia fácilmente.

Si luego de seguir estos pasos, no logro una conexión satisfactoria, por favor solicite soporte a **Adistec Total Support.** 

### Instructivo acceso GoToMeeting

#### Unirse a una sesión

1. Abra la invitación de **correo electrónico** que ha recibido del organizador.

1. Puede unirse a mi reunión: https://global.gotomeeting.com/join/614173149

2. Use el micrófono y los altavoces (VoIP). Le recomendamos usar u

Número: +1 (571) 317-3112 Código de acceso: 614-173-149 PIN de audio: lo recibirá al unirse a la reunión

ID de reunión: 614-173-149

GoToMeeting Reuniones en línea cada vez más fáciles

2. haga click en el link azul (subrayado):

3. Si está en un equipo de escritorio, tal vez necesita descargarse primero el archivo de **Citrix Online Launcher** para iniciar la sesión.

Luego de hacer click en el link aparecerá brevemente el instalador de Citrix

0	Conectando con GoToWebinar	
de la	Iniciando GoToWebinar	
		Cancelar

Una vez iniciado el programa usted podrá participar en el curso normalmente.

#### **Funciones de GoToMeeting**

Alternar entre el panel de control y la pestaña del panel

• Para reducir el panel de control y convertirlo en la pestaña del panel, haga clic en el icono de reducción del menú superior de navegación.

• Para expandir la pestaña del panel y convertirla en el panel de control (p. ej., para mostrar todos los paneles), haga clic en el botón Expandir del extremo derecho.

(f) Funciones adicionales. Las opciones Archivo, Opciones, Ver y Ayuda se encuentran en el menú desplegable **GoToMeeting:** 

(a) **Controles de sesión.** Las funciones más importantes para controlar la sesión se han consolidado en 3 botones y 2 pestañas de fácil acceso:

• <u>Silenciar micrófono.</u> Con el primer botón usted puede activar y desactivar el microfono.

• <u>Compartir la pantalla.</u> Puede compartir el escritorio, una aplicación o un documento con los asistentes.

• <u>Compartir la cámara web.</u> Puede obtener una vista previa de la cámara web antes de compartirla con el resto de usuarios

(b) Controles de audio. Desde aqui puede controlar el modo de audio.

(d) Chat. Aqui puede intercambiar mensajes instantáneos de chat con los demás asistentes

• <u>Enviar mensajes de chat.</u> Puede enviar y recibir mensajes de chat públicos o privados



## Instructivo de acceso a los laboratorios virtuales

Antes de empezar, asegúrese de haber recibido el **correo electrónico con los datos de conexión** al laboratorio virtual provisto por su instructor. En el correo electrónico encontrara las credenciales necesarias para conectarse al laboratorio a través de la aplicación Escritorio Remoto. (Esta aplicación puede variar según su sistema operativo)

Instrucciones de acceso para Microsoft Windows.

1. Abra el menú "Inicio" en el equipo PC, y amplíe la lista "Todos los programas".

2. Vaya a la carpeta "Accesorios", y haga clic en la opción que dice "Conexión a

#### Escritorio remoto"

3. Introduzca la dirección IP o dirección de host de la máquina provista por el instructor, en el correo electrónico que le envió.

🗟 Conexió	n a Escritorio remoto	
<b>N</b>	Conexión a Escritorio remo	to
Equipo:	labview.adistec.com	•
Usuario:	ADISTECLAB\StudentA11	
Se usarán I equipo. Pu	as credenciales guardadas para conectarse a ede <u>editar</u> o <u>eliminar</u> estas credenciales.	este
Mostra	ar gpciones Cone	ctar Ayuda

4. Haga clic en el botón "Conectar" para iniciar la sesión de Escritorio remoto.

🗟 Cone	xión a Escritorio remoto	×
<b>L</b>	Conectándose a: labview.adistec.com	
	Protegiendo conexión remota	Cancelar

5. Si le aparece un aviso de Error de Certificado haga clic en Si

**El escritorio del equipo remoto** aparecerá ahora en el equipo en un entorno virtual, y usted será capaz de controlarlo con el mouse y el teclado.



## **Features:**

Adistec provides assistance through its support center:

- Assistance for the realization of courses provided by Education Adistec®
- Support for connectivity issues to labs
- Support for connectivity issues to courses (WebEx, GoToMeeting.)
- Inconveniences during the registration
- Simplify the process of assistance through the Remote Support option

Our service is provided throughout the region, in Spanish and English, through telephone or email.

#### Our office hours are:

Timetable	Timezone	Geographic Coverage
9:00 AM to 6:00 PM	(GMT -3)	Argentina, Brazil ,Chile, Uruguay
8:00 AM to 5:00 PM	(GMT -4)	Bolivia, Paraguay, Puerto Rico, Dominican Republic
7:30 AM to 4:30 PM	(GMT -4:30)	Venezuela
7:00 AM to 4:00 PM	(GMT -5)	Colombia, Ecuador, Mexico, Panama, Peru
6:00 AM to 3:00 PM	(GMT - 6)	Costa Rica

## For assistance you can contact @ **BY EMAIL** totalsupport@adistec.com 2 **BY PHONE >** Chile +56 2 27565850 Argentina $\bigcirc$ Peru +54 11 48943086 +51 16167129 Brazil $\bigcirc$ **USA** +55 1135040650 +17862212350 Olombia $\bigcirc$ **Other countries** +57 17434586 +17862212350

# **VIA REMOTE**

For remote assistance you must first contact by telephone or email with the Adistec<sup>®</sup> Total Support and speak with an analyst to identify the problem and initiate, if necessary, a remote assistance session.

#### **General recommendations :**

Courses under the online mode are performed via Internet. Throughout the training, the instructor will be in permanent contact via the Internet, where it will interact with the audience. For the best experience, we recommend:

- An Internet connection of at least 1 Mb bandwidth or higher.
- A headset with microphone.

• While performing the course is recommended to close all applications that consume bandwidth (YouTube , Netflix , etc.)

# **Remote Assistance Guide**

To be assisted by our Support Specialist, please download our remote support application.

This is the screen displayed on your browser, the application will be automatically downloaded



Once downloaded the remote service application click Accept, a disclaimer window appears, click **Accept** 

Descargo de responsabilidad	×
Renuncia de responsabilidad: En ningún caso Adistec ni su personal serán responsables de ningún daño, directo o indirecto, pérdida de datos, interrupción, fallo del equipo o pérdida patrimonial, ni ninguna otra forma de responsabilidad, que surja del uso o incapacidad de uso del software acceso remoto.	^
Disclaimer: Under no circumstances Adistec and/or his staff be liable for any damage, direct or indirect, loss of data, interruption, equipment failure or losses, or any other form of liability arising from the use or inability to use the remote access software.	
Le informamos de que el descargo de responsabilidad que se muestra más arriba no tiene ninguna relación con TeamViewer GmbH. Ha sido definido de forma individual por un usuari de TeamViewer.	~
Aceptar Rechazar	

The remote assistance application will be start. Please wait for our Support Specialist to connect

🤤 Adistec Total Supp — 🗆 🗙
Adistec
Permitir el control remoto 🛛 😤
Espere hasta que un analista se conecte Wait until an analyst is connected <b>Código de sesión</b> s28-791-088
Su nombre
Martin
Listo para conectar (conexión segura)
www.teamviewer.com

Once our Support Specialist is connected, you must accept the remote connection by clicking **Pemit** 

🤤 Nsperanz	a - Control remoto		×
	Nsperanza desea ver y controlar su escritorio. ¿Da su autorización para ello?		
		Permitir	<u>C</u> ancelar (21)

Now your computer will be operated by the Support Specialist who will help you with your problem.

**Disclaimer:** Under no circumstances Adistec and/or his staff be liable for any damage, direct or indirect, loss of data, interruption, equipment failure or losses, or any other form of liability arising from the use or inability to use the remote access software.

### Access WebEx

Having already enrolled as an assistant, you will receive an e-mail similar to the following in your email box.

1. To go to the event page, click on the blue link (underlined):

Asunto:

RV: Confirmación de Participación Curso VMware vSphere: Install, Configure, Manage [V6]





# Confirmación de Participación

Sr/Sra:

A traves de este correo electronico queremos agradecerle y confirmarle

su participación al entrenamiento VMware vSphere: Install, Configure, Manage [V6] Esperamos que el mismo sea de su agrado y logre satisfacer sus expectativas. A continuación le detallamos la información del entrenamiento al cual usted está inscripto:

 Duración:
 5 Días

 Modalidad:
 OnLine

 Fecha de Inicio:
 21/09/2015

 Horario:
 9:00 a 18:00
 HORA MIAMI

 URL:
 <a href="https://adistectraining.webex.com/adistectraining/k2/j.php?MTID=tfb93f144d95f1f">https://adistectraining.webex.com/adistectraining/k2/j.php?MTID=tfb93f144d95f1f</a>

 Contraseña:
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

2.On the screen you see below, enter the data that you enrolled with the course and press "Enter"

Cisco WebEx				cisco
Training Center My WebE	¢			Log In
Attend a Session	Session Information	ation: Curso VMware Horizon View: Install, Cor	nfigure, Manage V6	۲
Live Sessions Recorded Sessions Unlisted Sessions + Host a Session * Set Up Training Manager Preferences New Account + Support	Session status: Session dates: Stating time: Duration: Presenters: Description: Agenda: Session number: Password: Audio conference: Host's name: Host's email: Course material: Tests: By joining this session, you are	Started Session 1: Monday, October 5, 2015 Session 2: Tuebday, October 5, 2015 Session 3: Wednesday, October 7, 2015 Session 4: Thursday, October 8, 2015 4 9:00 am, Eastern Daylight Time (New York, GMT-04:00) 9 hours Patricio Cerda,Gustavo Bolaños (password protected) (password protected)	Join Session Now To join this training session, provide the fu information. Your name: xxx xxx Email address: xxx()adistec.com Session password: Join No	Dilowing

In the left pane, enter the data that you signed up for the course and click on "Join Now"

- Your name: The name that will be visible in the course (we recommend using your full name)
- Email Address: the email you registered for the course.
- Session password: Here you enter the password provided in the **confirmation of**

#### attendance email.

information.	
Your name:	XXX XXX
Email address:	xxx@adistec.com
Session password:	
Session password:	Join Now

3. After waiting a few minutes the program will start Cisco **WebEx** (you may leave your computer asks you to install it, then click on **'OK'** and follow the steps indicated by the program).

DISCO WEDEX Event Cemter	-	
entana Eve.	Religioner Out PA	
	* Participantes	
Prueba	<ul> <li>Miembros del panet 1</li> </ul>	
	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	
Organizador: xxxxxxxxxx	<ul> <li>Asistentes:</li> </ul>	
Número del evento: 660 557 083	3000000X 30000000X (30)	
		1
	▼ P&R	
	▼ P8R Toda	
	▼ P&R Toda_	
	PBR     Toda  Precuntar: Todos los miembros del panel	

4. Once the application starts, find the following window asking you to participate in the audio conference. To listen to the instructor, you must click **"Yes".** 

El organizad	dor ha inici	ado una confer	encia de voz inte	grada.
Desea part	icipar?			
			Sí	No

5. Occasionally you will see the next window, here you must select from the list the audio device you use to listen to the conference; by clicking the "Test" button the system will send a test sound to your device so you can verify proper operation.

Prueba d	le audio del altavoz/micrófono	>
Altavoz		
	Seleccione un altavoz para probar: Altavoces (Realtek High Definition Aud V Prueba	
-	Compruebe que el volumen esté alto:	
Micrófono		
ł	Seleccione un micrófono para probar: Asegúrese de que su dispositivo esté conectado correctamente. Hable en el micrófono y ajuste el volumen hasta que la barra verde se mueva al rango bueno.	
-	Bueno +	
	Ajustar el volumen automáticamente	
_	Асери	.1

6. This smaller window will remain open and allow you to adjust the volume of your input devices and audio output, as well as silence them performing a single click. Be sure not to mute the speakers if you want to hear the presentation.



### **Access GoToMeeting**

#### Joining a session

1. Open the calendar invitation received from the organizer.

1. Puede unirse a mi reunión: https://global.gotomeeting.com/join/614173149

2. Use el micrófono y los altavoces (VoIP). Le recomendamos usar u

Número: +1 (571) 317-3112 Código de acceso: 614-173-149 PIN de audio: lo recibirá al unirse a la reunión

ID de reunión: 614-173-149

GoToMeeting Reuniones en línea cada vez más fáciles

2. click on the blue link (underlined):

3. If you are on a desktop computer, you may need to first download the file **Citrix Online Launcher** to login

Citrix On	line Launcher	23
0	Conectando con GoToWebinar	
and and	Iniciando GoToWebinar	
		Cancelar

You must click **Run** application, which will install GoToMeeting

## **GoToMeeting functions**

• To reduce the control panel and turn on the tab panel, click the reduction icon in the upper navigation menu.

• To expand the panel tab and turn on the control panel (p. Eg., To show all panels), click the Expand button on the far right.



#### **Instructions Access Labs**

Before you begin, make sure you have received the mail connection Labs provided by your instructor. It has the necessary credentials for both the lab connect via Remote Desktop to access the remote computer where it is located.

1. Open the "Start" menu in the PC computer, and expand the "All Programs" list.

2. Go to the **"Accessories"** folder, and then click the option that says **"Remote Desktop Connection"** 

3. Enter the **IP** address or host name of the machine you want to connect.



4. Click the "Connect" button to start a Remote Desktop session with another computer.



5. If a Certificate error message appears, click Yes

6. Enter your user name and password for the remote computer and click **"OK"** to access it.

The desktop of the remote computer now appear on your computer in a virtual environment, and you will be able to control the mouse and keyboard.

