

# Guía para la asistencia remota y administración remota

## Índice de contenido

<b>SERVICIO EN LÍNEA Zoho ASSIST</b> .....	3
<i>i. Ficha técnica:</i> .....	3
<i>ii. Descripción:</i> .....	3
<i>iii. Instalación y funcionamiento</i> .....	4
<b>Fase I – Conexión del docente a la plataforma</b> .....	5
<b>Paso 1. Ingresar en la plataforma Web</b> .....	5
<b>Paso 2. Definir si se confía en el navegador Web</b> .....	8
<b>Paso 3. Seleccionar</b> .....	9
<b>Fase II – Conexión del estúdiante a la plataforma</b> .....	11
<b>Paso 1. Acceder al enlace de acceso remoto enviado por el profesor</b> .....	11
<b>Paso 2. Instalar el cliente de conexión</b> .....	12
<b>Paso 3. Instalar el cliente</b> .....	13
<b>Paso 4. Realizar la Asistencia Remota</b> .....	15
<b>Fase III – Finalización de la sesión</b> .....	16
<b>Trucos útiles</b> .....	18
<b>Truco 1: Bloquear la pantalla del estudiante para realizar una tarea que no quiere ser mostrada</b> .....	18
<b>Truco 2: Enviar archivos</b> .....	20
<b>Paso 1. En el Menú de la izquierda seleccionar la opción Files</b> .....	20
<b>Paso 2. El estudiante debe dar clic en el botón Allow</b> .....	20
<b>Paso 3. El docente almacena el archivo en la ruta de destino por medio de una ventana emergente.</b> .....	20

## Listado de figuras

Figura No. 1 – Pantalla de ingreso a plataforma Zoho .....	5
Figura No. 2 – Pantalla para ingresar cuenta de acceso .....	5
Figura No. 3 – Ingreso de contraseña .....	6
Figura No. 4 – Envío de código de la plataforma a dispositivo móvil (doble factor).....	6
Figura No. 5 – Copiar el código enviado al teléfono móvil.....	7
Figura No. 6 – Digitar código enviado a teléfono móvil .....	8
Figura No. 7 – Definir si se confía en el navegador para próxima conexión .....	8
Figura No. 8 – Seleccionar el servicio Assist .....	9
Figura No. 9 – Pantalla de Asistencia remota.....	10
Figura No. 10 – Pantalla con la creación de un código de seis caracteres .....	10
Figura No. 11 – Acceso del estudiante a dirección enviada por docente.....	11
Figura No. 12 – Pantalla para la descarga del software a instalar en la PC del estudiante .....	12
Figura No. 13 – Pantalla para iniciar descarga de software a instalar .....	12
Figura No. 14 – Definir ruta para guardar archivo .....	13
Figura No. 15 – Instalación de software para asistencia remota en la PC del estudiante .....	13
Figura No. 16 – Descarga de software cliente para Asistencia Remota .....	14
Figura No. 17 – Pantalla para la confirmación de unirse a la sesión del profesor .....	14
Figura No. 18 – Menú emergente en la pantalla del estudiante .....	14
Figura No. 19 – Pantalla para la asistencia remota.....	15
Figura No. 20 – Pantalla para la administración de las sesiones abiertas .....	16
Figura No. 21 – Pantalla para el cierre de la pestaña de Asistencia Remota.....	16
Figura No. 22 – Ventana de fin de sesión en el cliente se Zoho Assist (lado del estudiante) .....	17
Figura No. 23 – Pantalla para bloquear pantalla del estudiante.....	18
Figura No. 24 – Pantalla de bloqueo en la computadora del estudiante.....	19
Figura No. 25 – Pantalla de notificación que se ha bloqueado la computadora del estudiante .....	19
Figura No. 26 – Opción para envío de archivos desde el equipo del docente a la computadora del estudiante .....	20
Figura No. 27 – Ventana para el envío de archivos desde la computadora del docente al estudiante ...	21

A veces es necesario enviar archivos a los estudiantes por medio de un enlace disponible en la nube, sin necesidad de crear una cuenta como en Dropbox, Box, OneDrive, GoogleDrive, etc. Con esta guía se mostrará cómo usar la plataforma Send Anywhere para compartir una aplicación con dispositivos móviles y la plataforma WeTransfer el almacenamiento temporal en la nube y la descarga.

Con esta guía se mostrará cómo utilizar el servicio Zoho Assist de la plataforma en línea Zoho para la asistencia remota en la computadora de un estudiante.

### i. Ficha técnica:

1. Nombre de la herramienta: **Remotely de Zoho**
2. Plataformas en las que trabaja: **Windows, Mac OS, Linux, Android, IOS, Plataforma en línea.**
3. Fabricante: **Zoho Corporation Pvt. Ltd.**
4. Licencia: **Gratuita y de pago.**
5. Nivel de uso: **Fácil**
6. Tipo de herramienta: Recomendada
7. Dirección de descarga: <https://www.zoho.com/>
8. Otras tecnologías similares:
  - **AnyDesktop (versión 5.X)**  
Es gratuito en uso personal y de pago (tres modalidades). Se instala en Windows, Mac OS, Linux, Android, IOS, FreeBSD (UNIX), Raspberry PI, Chrome OS. No ocupa muchos recursos. El usuario que permite el acceso debe configurar el programa.
  - **TeamViewer (ver. 15.X)**  
Es gratuito en uso personal y de pago para empresas. Se instala en Windows, Mac OS, Linux, Android, IOS, Raspberry Pi, Chrome OS y Windos App. Transferencia de archivos, Copias de seguridad de la otra computadora, etc.
  - **Chrome Remote Desktop**  
Es gratuito. Se agrega un complemento al navegador Chrome (y navegadores con el mismo motor), se instala un cliente. Permite Acceso Remoto y Asistencia Remota. Se debe tener una cuenta de Gogle en ambos equipos. El navegador Chrome consume más recursos computacionales cuando se utiliza el plugin.

### ii. Descripción:

Zoho es una plataforma en línea empresarial muy robusta y con muchos servicios orientados a:

- ERP (Enterprise Resource Planning - Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales), con módulos para: CRM (Customer relationship management – Software para la administración de la relación con los clientes), Financiero, Gestor de RR.HH. Gestión de IT, Gestor de ventas, etc.
- Servicios de Escritorio (similar a los usados en los Call Center)
- Soporte remoto (manejo de una computadora desde otra),
- Videoconferencia y trabajo colaborativo,
- Ofimática en línea (similar a Office 365),
- Reportería y paneles con indicadores (similar a Power BI o Tableau)
- Otros servicios.

Zoho Remotely le permite llevarse su trabajo de forma remota, ofreciéndole una suite completa de aplicaciones que le ayudarán a comunicarse, colaborar y ser productivo. (Zoho Corporation Pvt. Ltd, 2020)

**Nota:** Zoho Remotely será gratuito hasta el 1 de julio de 2020. Esperamos que esta solución pueda ayudar a todos aquellos que quieran empezar a trabajar desde cualquier lugar, mientras esperamos a que la crisis del Coronavirus pase a ser historia. (Microsoft Corp, 2019)

Dentro de todos los productos de Zoho, el servicio que provee asistencia remota está Zoho Assist, el cual permite:

- Tomar el control de la otra computadora. (útil si un alumno no puede instalar o configurar algún software.
- Envío y recepción archivos.
- Mensajería en el momento.

Con este servicio un maestro puede conectarse desde cualquier computadora para ayudar a un estudiante con algún problema de configuración. Por ejemplo, la configuración de una máquina virtual, la configuración de un proyecto de robótica o IoT, depuración de datos en un análisis, etc.

### **¿Por qué utilizar Zoho Assist?**

Aunque existan muchas aplicaciones para el control remoto, tanto el maestro como el estudiante solo necesitan utilizar un navegador web, de esta manera el docente pueda controlar la computadora y las aplicaciones instaladas en la computadora del discente. Otra razón muy conveniente (en términos de seguridad) es que finalizada la sesión se desinstala el software que se utilizó para el control remoto.

También un docente puede enviar vía streaming un vídeo de lo que realice en su computadora, esto es muy útil para demostraciones en tiempo real. Los estudiantes se conectan utilizando un navegador web, la dirección que el docente le envía y la contraseña de acceso.

Ventajas:

- Se puede crear una versión gratuita y manejar una computadora.
- El programa de instalación en la computadora del alumno/estudiante es muy pequeño.
- No se necesita configuraciones complejas.
- Actualmente por el CONAV-19 estará gratuito el servicio sin restricción alguna
- Muy fácil de usarlo
- Se puede grabar la sesión (útil si otros estudiantes necesitan el mismo tipo de ayuda)
- Se puede escribir notas sobre cada sesión.
- Se puede utilizar cualquier navegador web moderno.

Desventajas:

- Se necesitan permisos de administración en el equipo del estudiante. (Permitir instalar software)
- Se necesita un enlace estable para la conexión a Internet
- La versión gratuita no tiene todas las funciones que la versión de pago. (se puede completar con otro tipo de software gratuito)

### **iii. Instalación y funcionamiento**

Para utilizar cualquier servicio de la plataforma Zoho es necesario crear una cuenta personal o empresarial. Para crear la cuenta se necesita:

1. Definir una cuenta de correo electrónica y una contraseña.
2. Definir la seguridad de doble factor (se puede escoger definir un número telefónico, correo electrónico o instalar una aplicación propia en el teléfono inteligente)
3. Se digita el código enviado al sistema de doble factor (para este caso se utilizará un número telefónico)
4. Definir nombre y apellido. (recomendado para que el sistema envíe la información al estúdiante que se conectará a la plataforma)

## Fase I – Conexión del docente a la plataforma

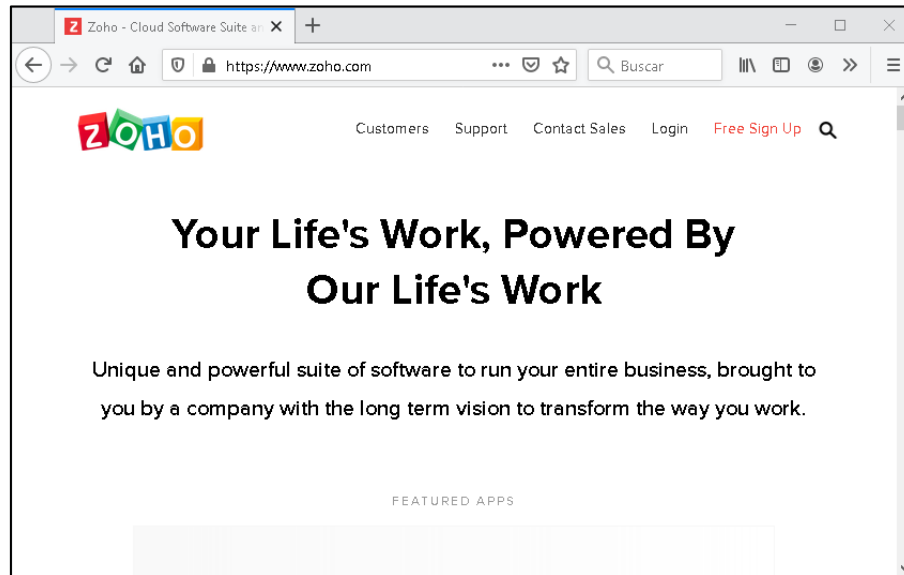
### Paso 1. Ingresar en la plataforma Web

1.1 Abrir un navegador Web

1.2 Digitar la siguiente dirección: <https://www.zoho.com/>

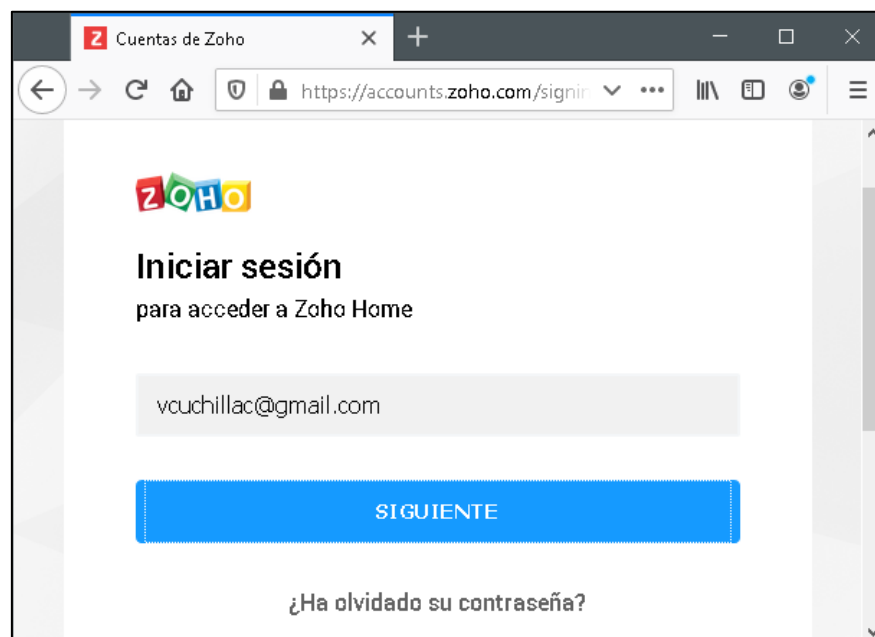
1.3 Dar un clic en el enlace “Login”

**Nota:** En la parte superior se puede definir el idioma español



*Figura No. 1 – Pantalla de ingreso a plataforma Zoho  
Fuente: Elaboración propia*

1.4 Digitar la cuenta de correo asociada



*Figura No. 2 – Pantalla para ingresar cuenta de acceso  
Fuente: Elaboración propia*

1.5 Dar clic en el botón siguiente.

1.6 Digitar la contraseña

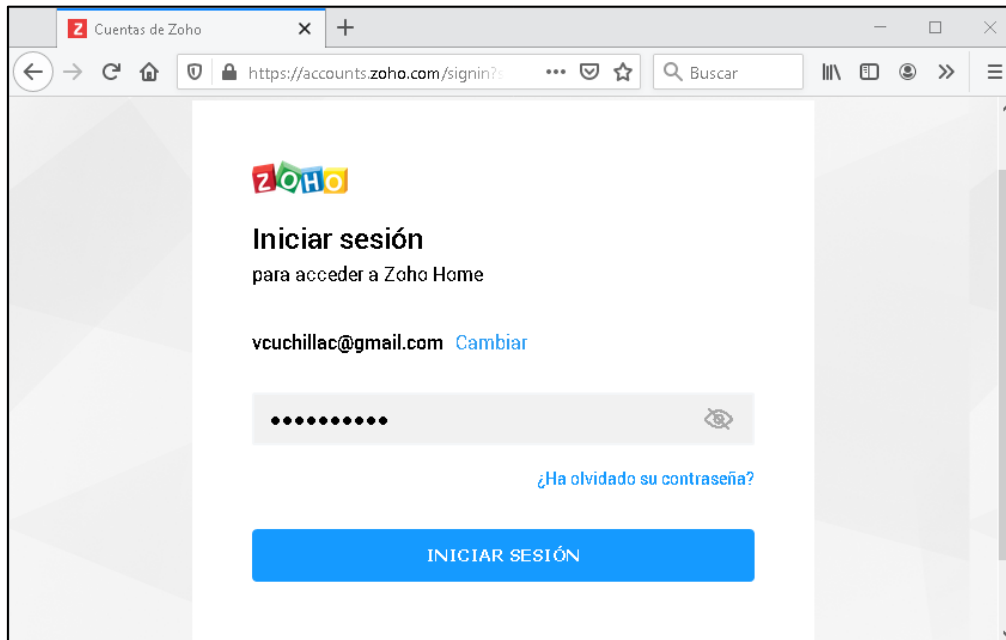


Figura No. 3 – Ingreso de contraseña  
Fuente: Elaboración propia

1.7 Dar clic en el botón “Iniciar sesión”

1.8 Revisar el Código enviado mecanismo de doble factor

En este ejemplo se configuró como dispositivo de doble factor el número telefónico 503 78XXXX35

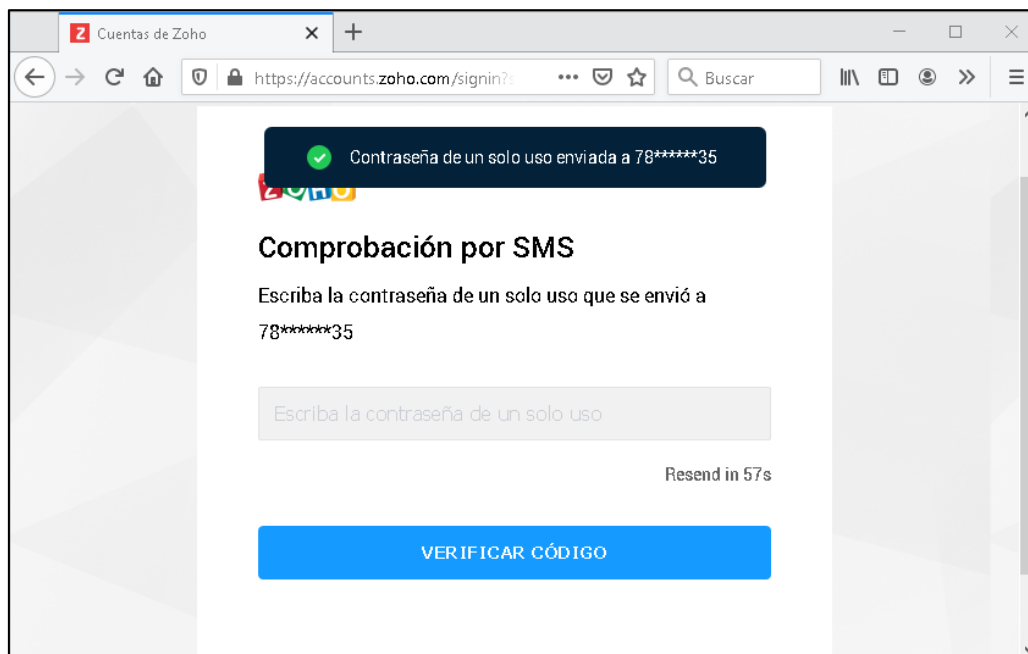


Figura No. 4 – Envío de código de la plataforma a dispositivo móvil (doble factor)  
Fuente: Elaboración propia

Copiar el código enviado al teléfono móvil

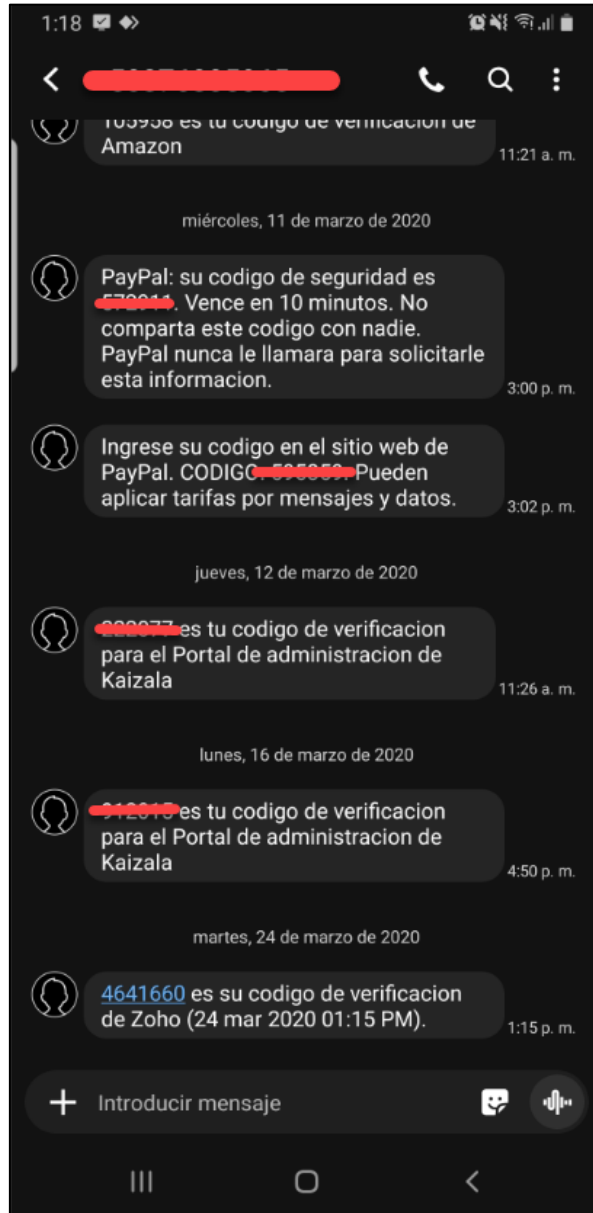
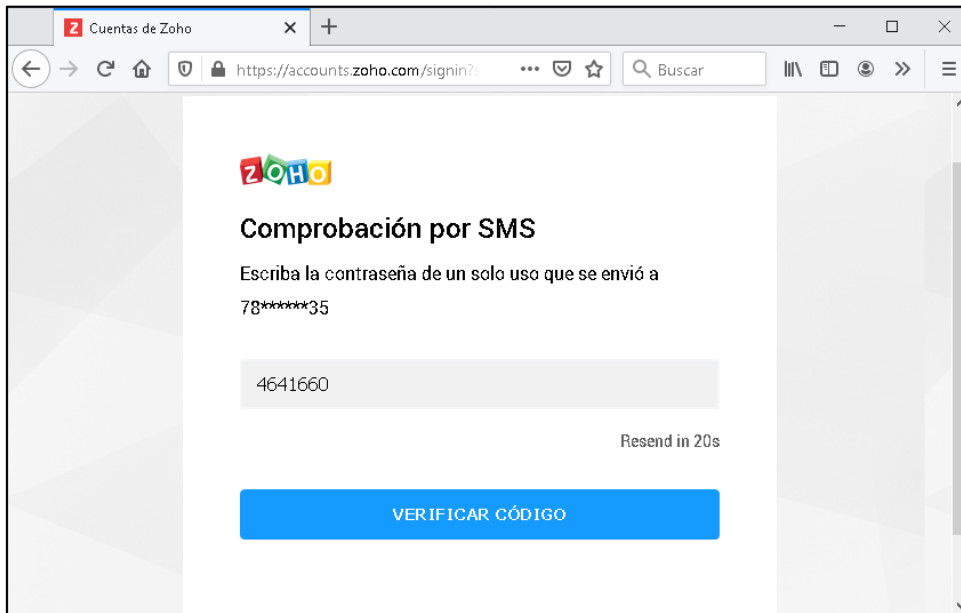


Figura No. 5 – Copiar el código enviado al teléfono móvil  
Fuente: Elaboración propia

## 1.9 Digitar el número de código temporal en la pantalla

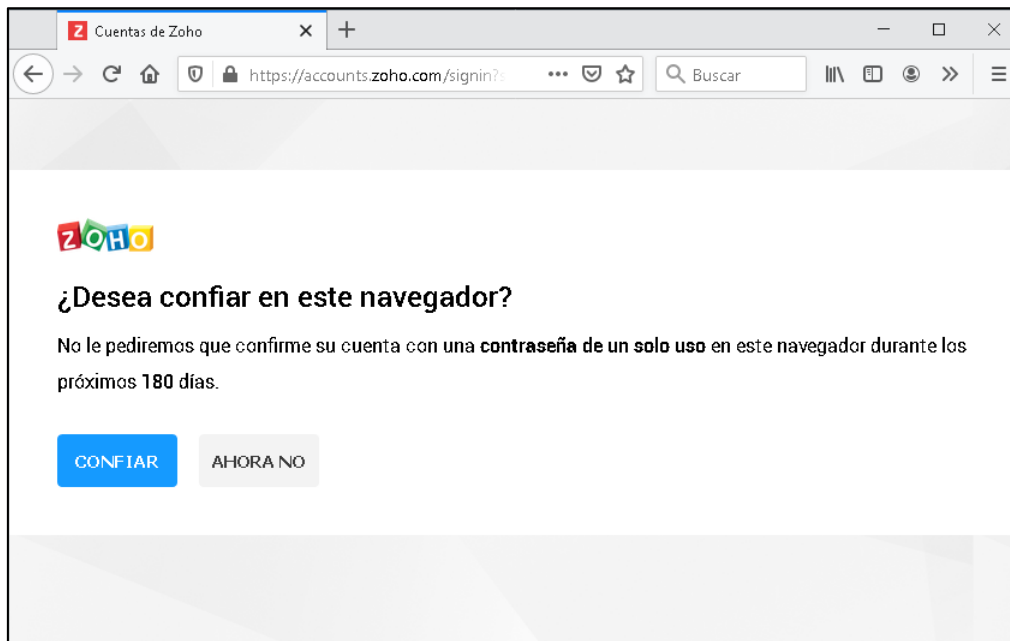


*Figura No. 6 – Digitar código enviado a teléfono móvil  
Fuente: Elaboración propia*

Luego de digitado el código de debe dar clic en el botón “Verificar código”

### **Paso 2. Definir si se confía en el navegador Web**

Esta opción permite omitir la autenticación de doble factor para un tiempo de 180 días



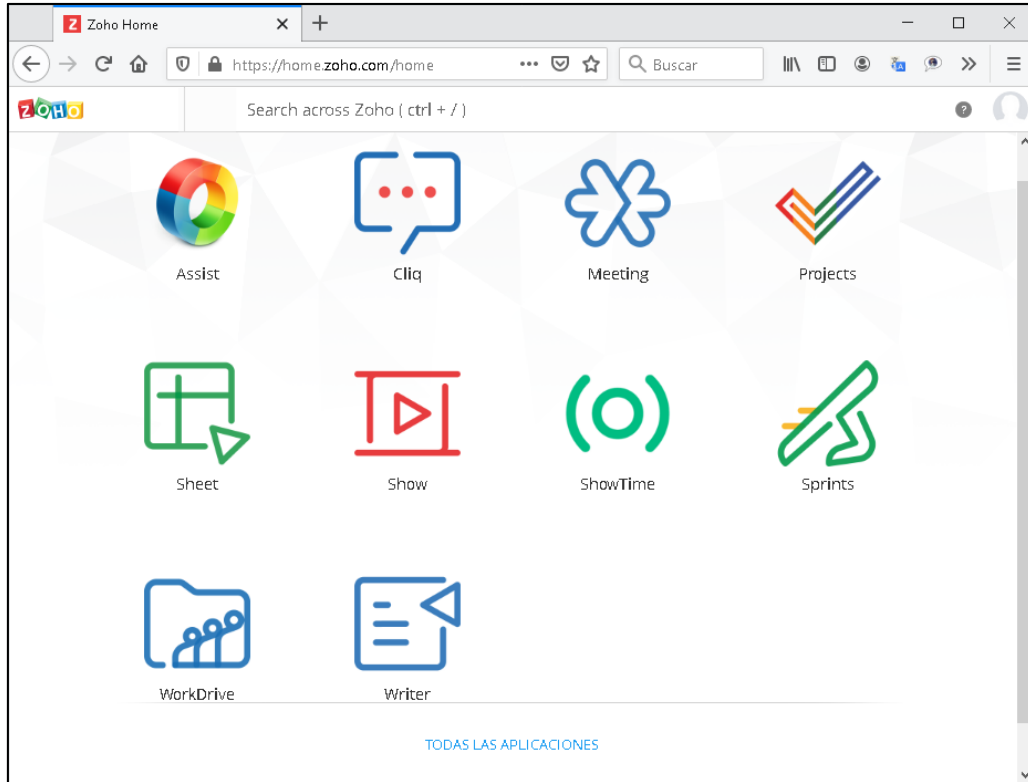
*Figura No. 7 – Definir si se confía en el navegador para próxima conexión  
Fuente: Elaboración propia*



**Nota:** Puede instalarse la opción de Dar clic en “Recordádmelo más tarde”

### **Paso 3. Seleccionar**

#### **3.1 Dar un clic en el botón “Assist”**



*Figura No. 8 – Seleccionar el servicio Assist  
Fuente: Elaboración propia*

#### **3.2 Seleccionar la pestaña “Asistencia Remota”**

#### **3.3 Dar clic en el botón “Empezar Ahora”**

Se puede colocar la dirección de correo para enviar la dirección de la conexión

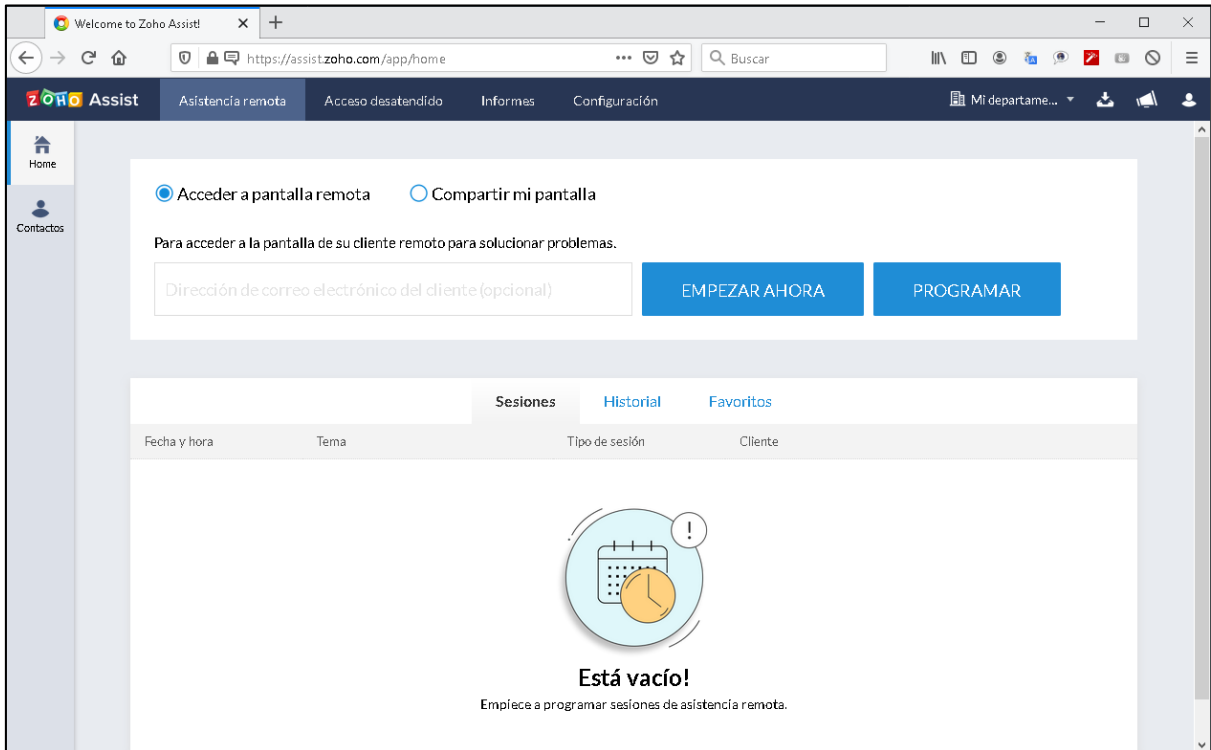


Figura No. 9 – Pantalla de Asistencia remota  
Fuente: Elaboración propia

### 3.4 Enviar código de enlace

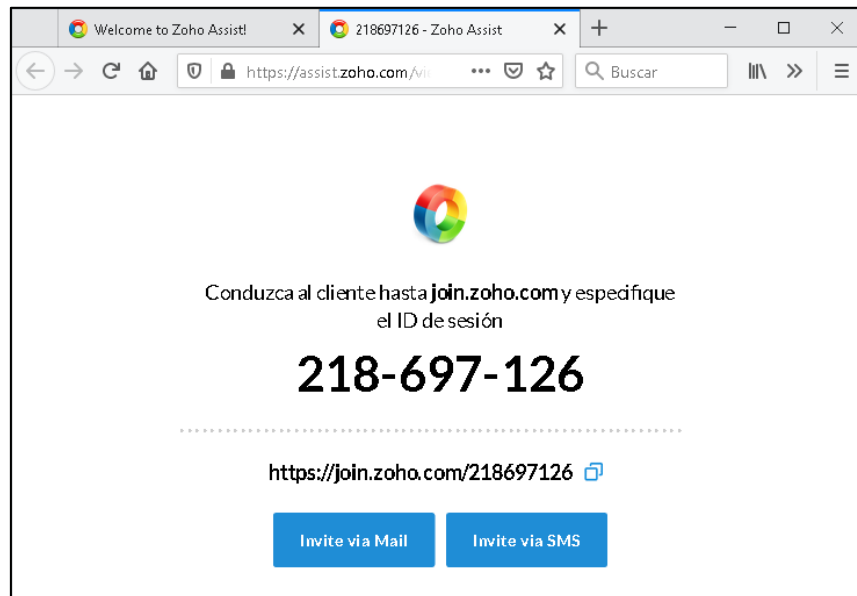


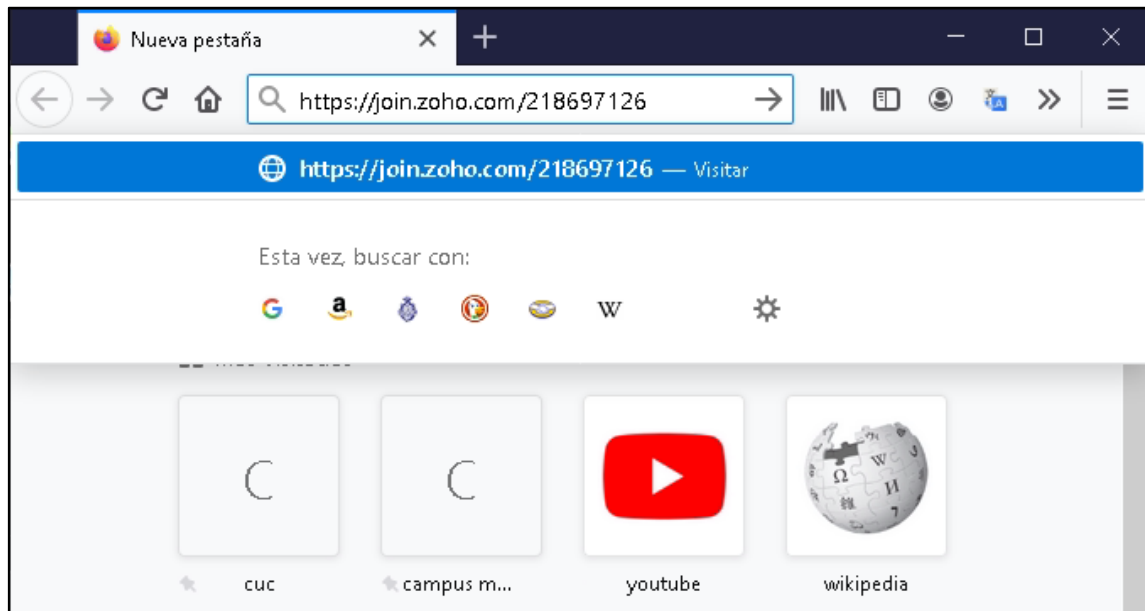
Figura No. 10 – Pantalla con la creación de un código de seis caracteres  
Fuente: Elaboración propia

## Fase II – Conexión del estúdiate a la plataforma

### Paso 1. Acceder al enlace de acceso remoto enviado por el profesor

1.1 Abrir un navegador web

1.2 Digitar la dirección del enlace



*Figura No. 11 – Acceso del estudiante a dirección enviada por docente  
Fuente: Elaboración propia*

## Paso 2. Instalar el cliente de conexión

### 2.1 Dar un clic en el botón “Descargar”

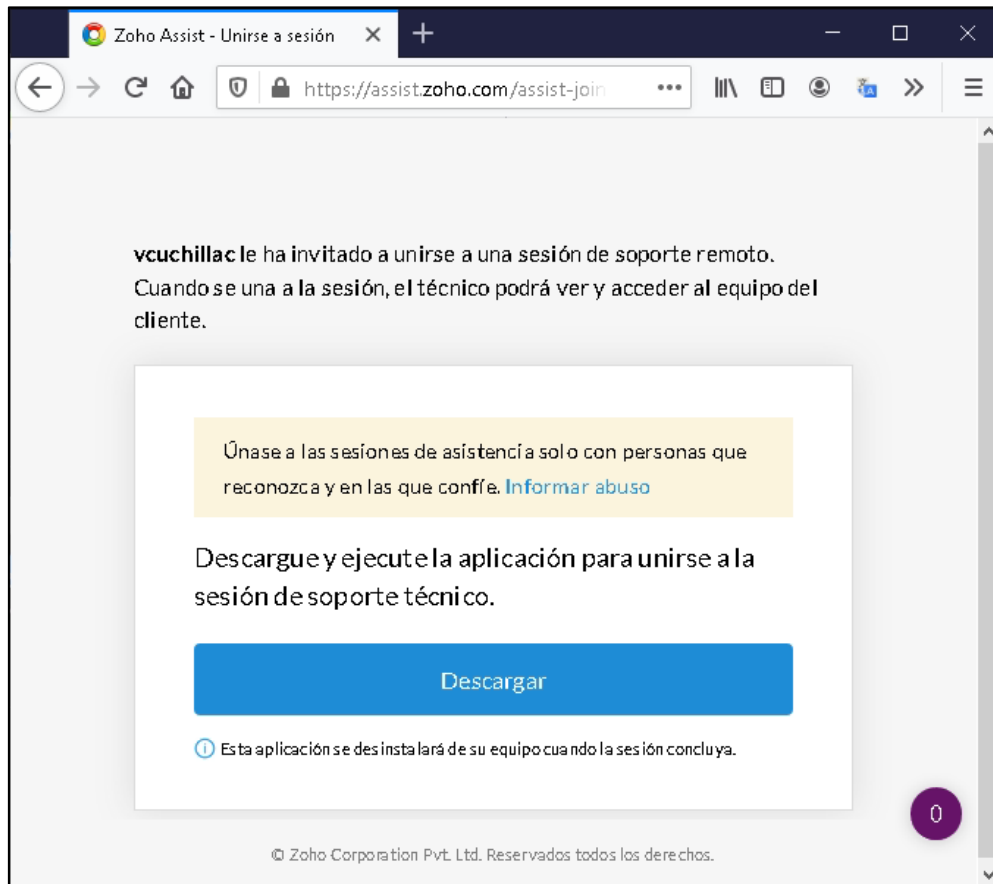


Figura No. 12 – Pantalla para la descarga del software a instalar en la PC del estudiante  
Fuente: Elaboración propia

### 2.2 Dar clic en el botón “Guardar Archivo”



Figura No. 13 – Pantalla para iniciar descarga de software a instalar  
Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Definir la ruta de almacenamiento

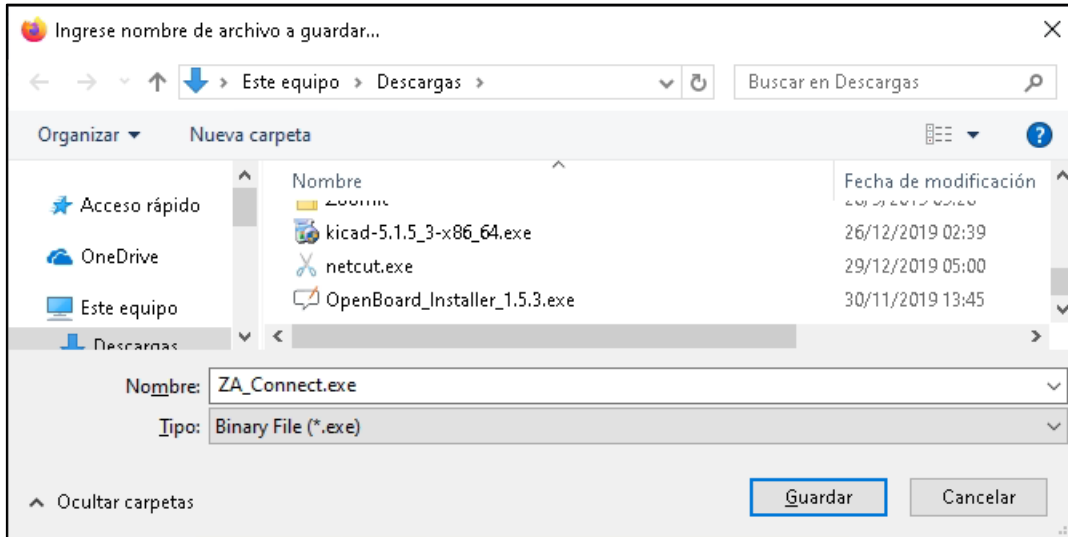


Figura No. 14 – Definir ruta para guardar archivo  
Fuente: Elaboración propia

## Paso 3. Instalar el cliente

Algo a tener en cuenta es que este pequeño software solo servirá para la sesión que fue creado, es decir para otra sesión u otro servicio se deberá crear un nuevo archivo, (como si fueran tickets)

### 3.1 Confirme el acceso (Necesita permisos de administrador a su computadora)

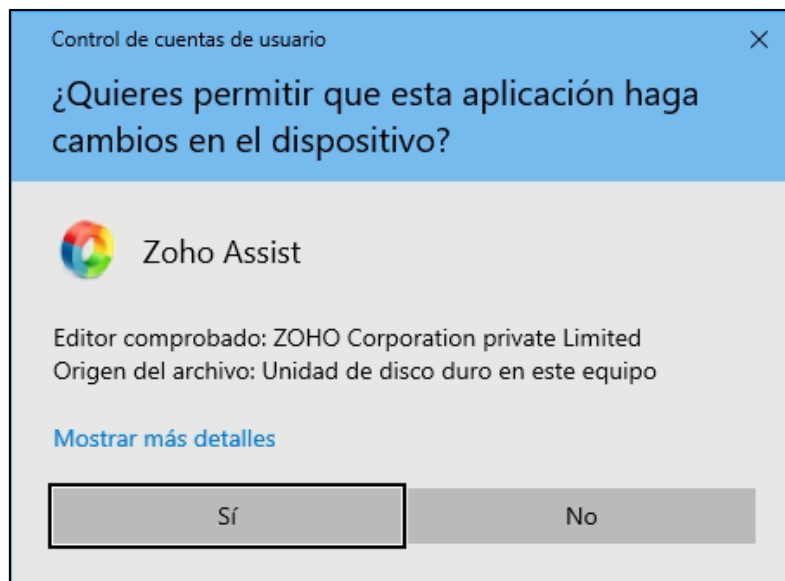


Figura No. 15 – Instalación de software para asistencia remota en la PC del estudiante  
Fuente: Elaboración propia

**Nota:** Si el estudiante utiliza una computadora con una cuenta de usuario sin permisos de administrador, no podrá Instalar el programa

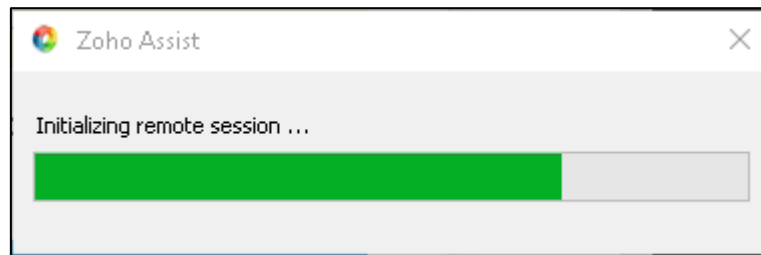


Figura No. 16 – Descarga de software cliente para Asistencia Remota  
Fuente: Elaboración propia

### 3.2 Confirme que desea unirse a la sesión

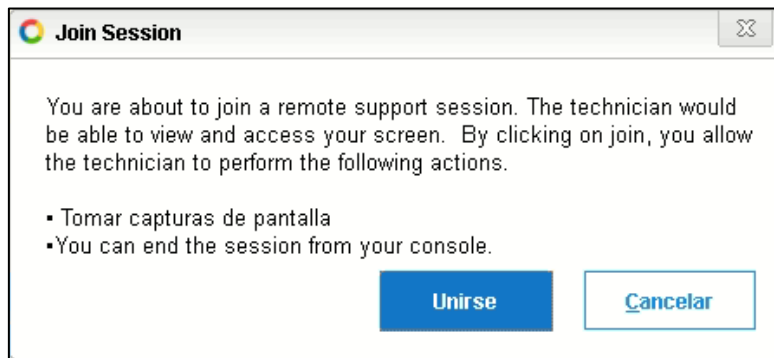


Figura No. 17 – Pantalla para la confirmación de unirse a la sesión del profesor  
Fuente: Elaboración propia

Dar un clic en el botón “**Unirse**”

Aparecerá en la barra de tareas un pequeño menú con cinco funciones, tal como se muestra en la siguiente figura.

Las opciones del menú son:

1. Visualizar a los usuarios de la sesión (útil en la opción de pago donde hay varios usuarios)
2. Enviar mensajes al docente
3. Escribir en la pantalla texto y rectángulos al estilo de ZoomIt
4. Enviar archivos al docente
5. Pausar el asistente remoto

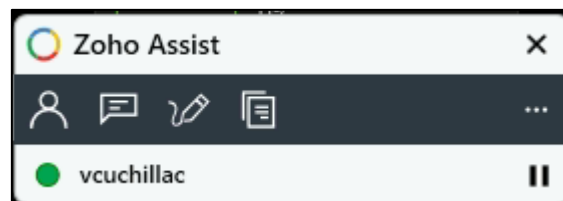
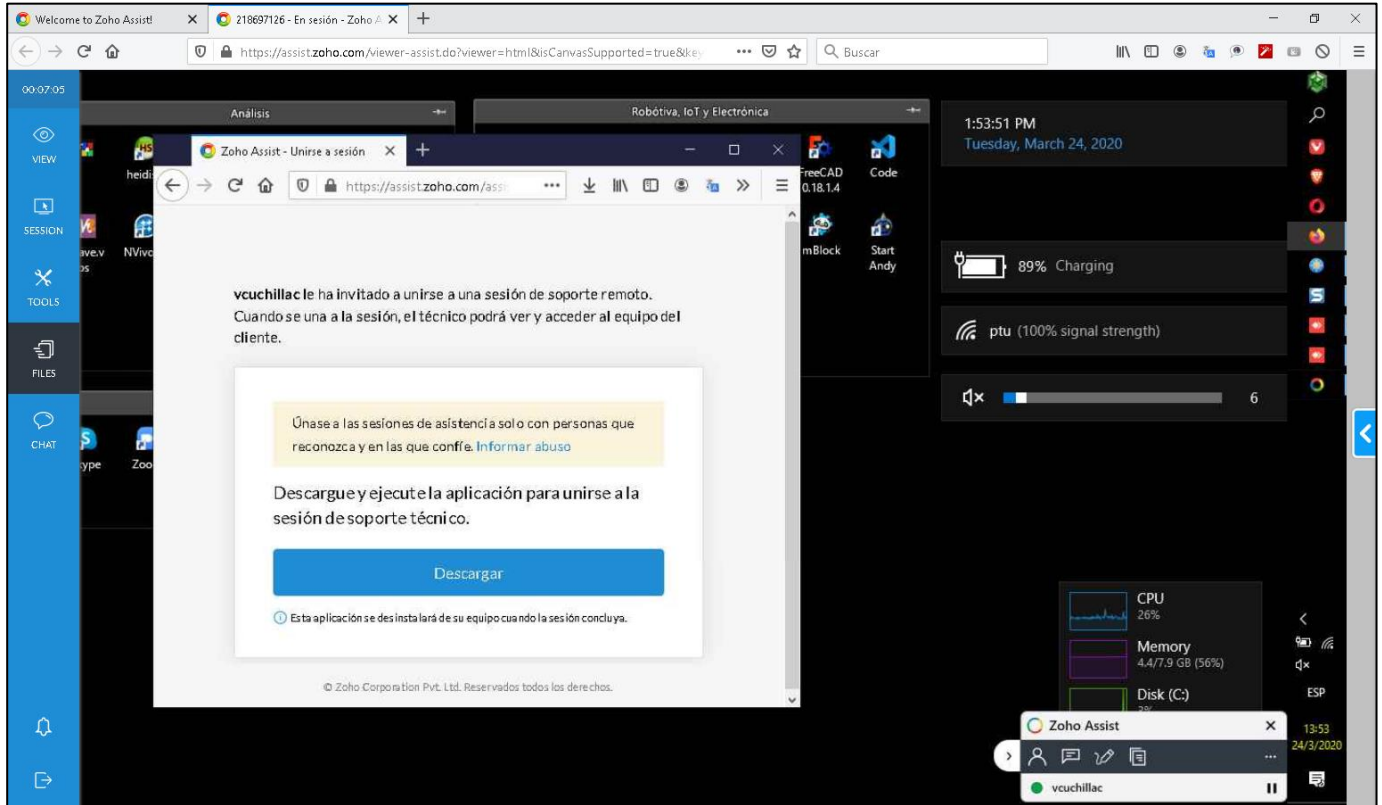


Figura No. 18 – Menú emergente en la pantalla del estudiante  
Fuente: Elaboración propia

#### Paso 4. Realizar la Asistencia Remota

Una vez el cliente haya instalado el programa y confirmado que se vincula a la sesión del docente, este último puede trabajar dentro de los programas instalados en la computadora

Cuando el En la página del técnico aparecerá dentro de Firefox la pantalla remota del usuario



*Figura No. 19 – Pantalla para la asistencia remota  
Fuente: Elaboración propia*

Aquí el docente o el técnico puede digitar, usar el ratón, abrir aplicaciones.

### Fase III – Finalización de la sesión

La finalización de la sesión puede realizarse por parte del docente o del estudiante. Para finalizar la sesión por parte del docente se cierra la sesión abierta y la pestaña de trabajo.

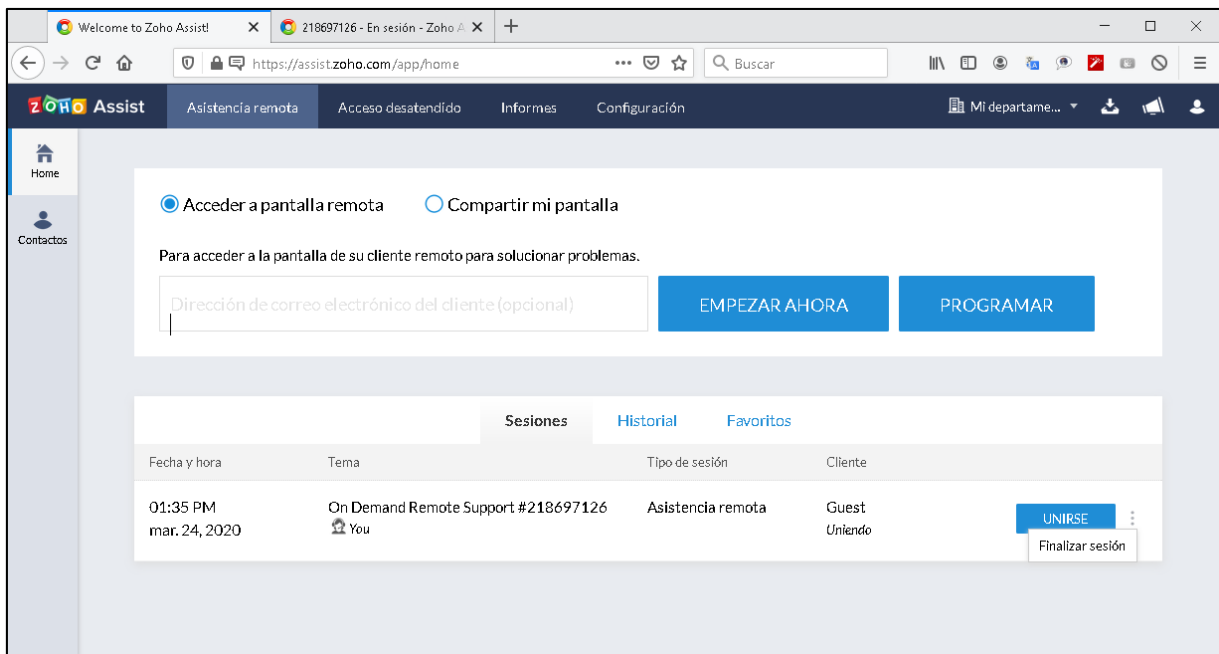


Figura No. 20 – Pantalla para la administración de las sesiones abiertas  
Fuente: Elaboración propia

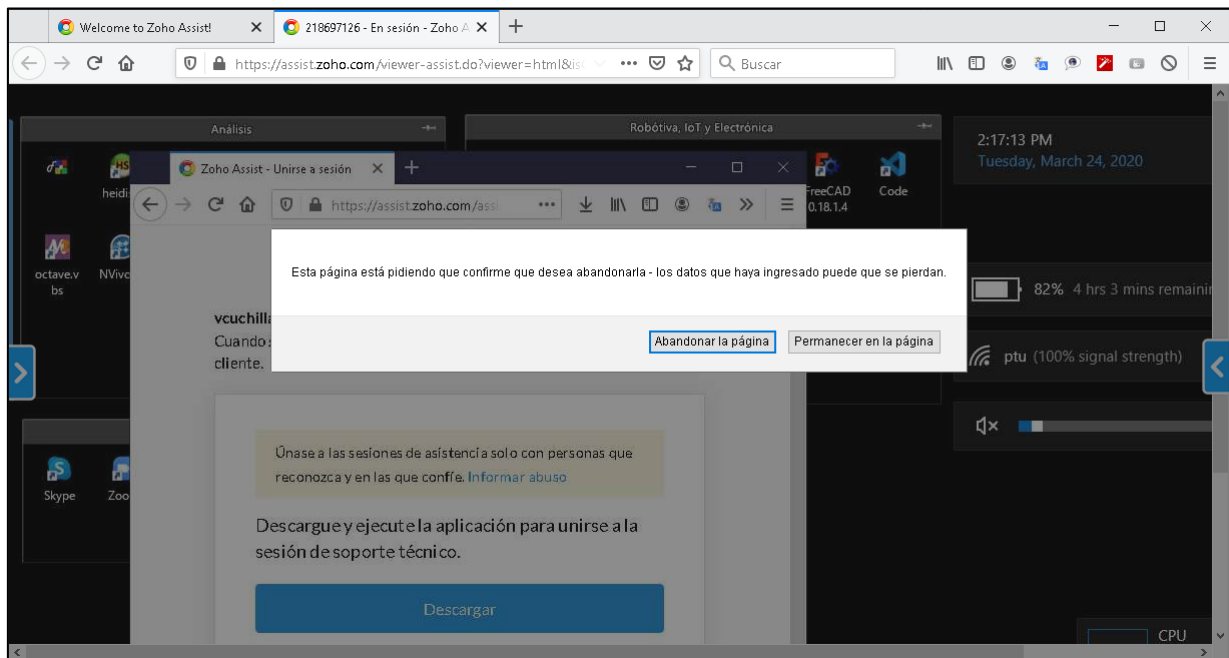


Figura No. 21 – Pantalla para el cierre de la pestaña de Asistencia Remota  
Fuente: Elaboración propia



Para finalizar la sesión por parte del estudiante, se da un clic en el botón cerrar (botón X en la parte superior derecha) de la ventana del software Zoho Assist y se confirma el mensaje emergente “Do you want to leave this Session?”

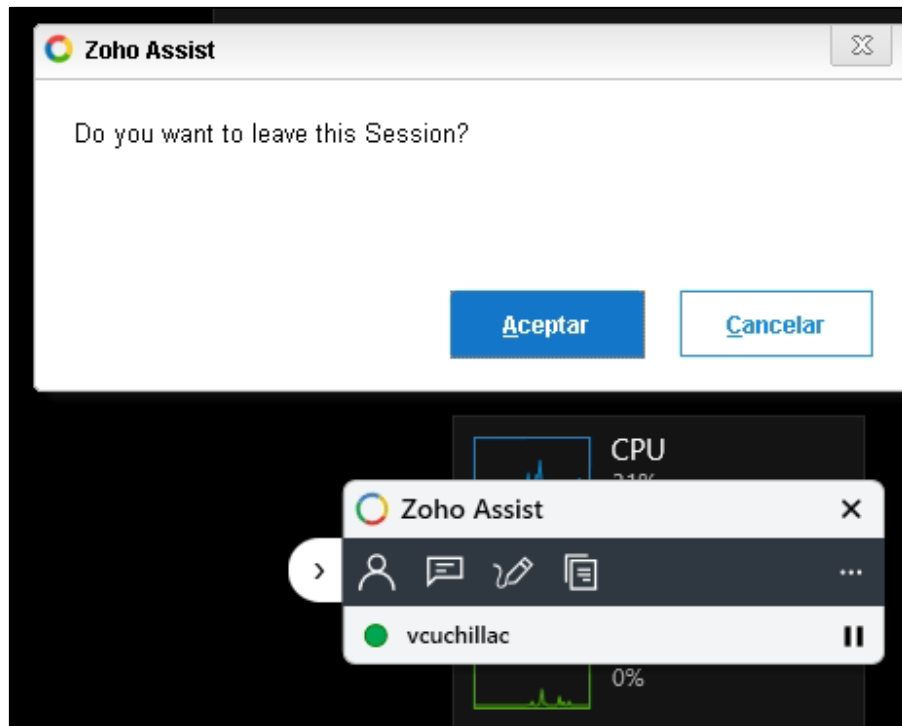


Figura No. 22 – Ventana de fin de sesión en el cliente se Zoho Assist (lado del estudiante)  
Fuente: Elaboración propia

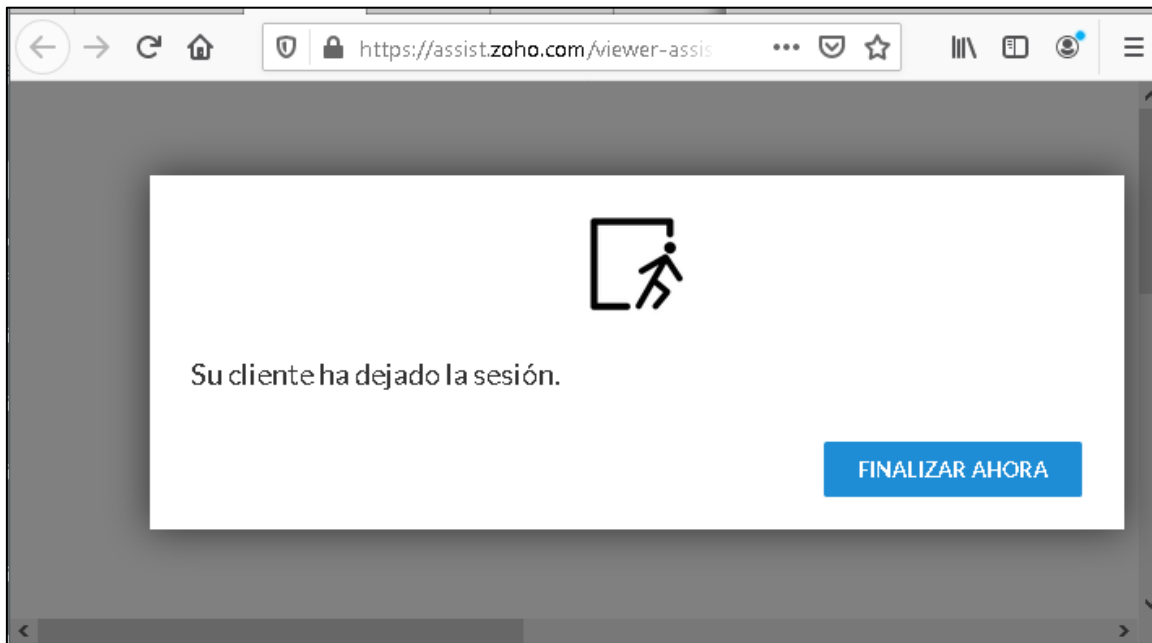


Figura No. 23 – Mensaje cuando el estudiante finaliza la sesión desde su computadora  
Fuente: Elaboración propia

## Trucos útiles

### Truco 1: Bloquear la pantalla del estudiante para realizar una tarea que no quiere ser mostrada.

Una aplicación podría ser la generación de un problema dentro de una máquina virtual para que el estudiante muestre cómo lo resolvería. Aquí se aplican conceptos y es el estudiante quien demuestra la competencia adquirida.

Para realizar esto se debe:

1. Dar clic en el botón **“SESSION”** de la barra azul lateral izquierda.
2. Dar un clic en la opción **“Blank Screen”**

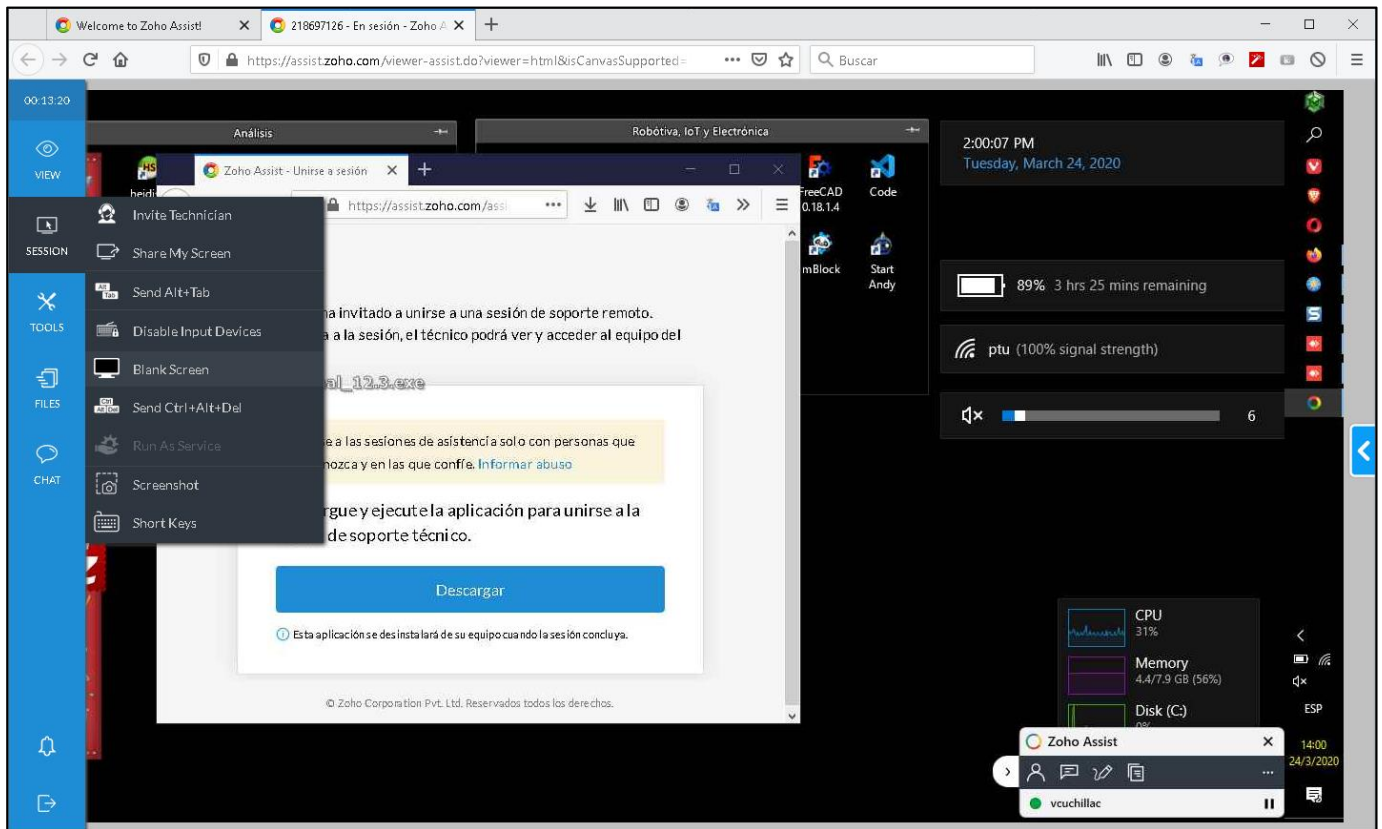


Figura No. 24 – Pantalla para bloquear pantalla del estudiante  
Fuente: Elaboración propia

**Nota:** El mensaje se puede personalizar en las plantillas

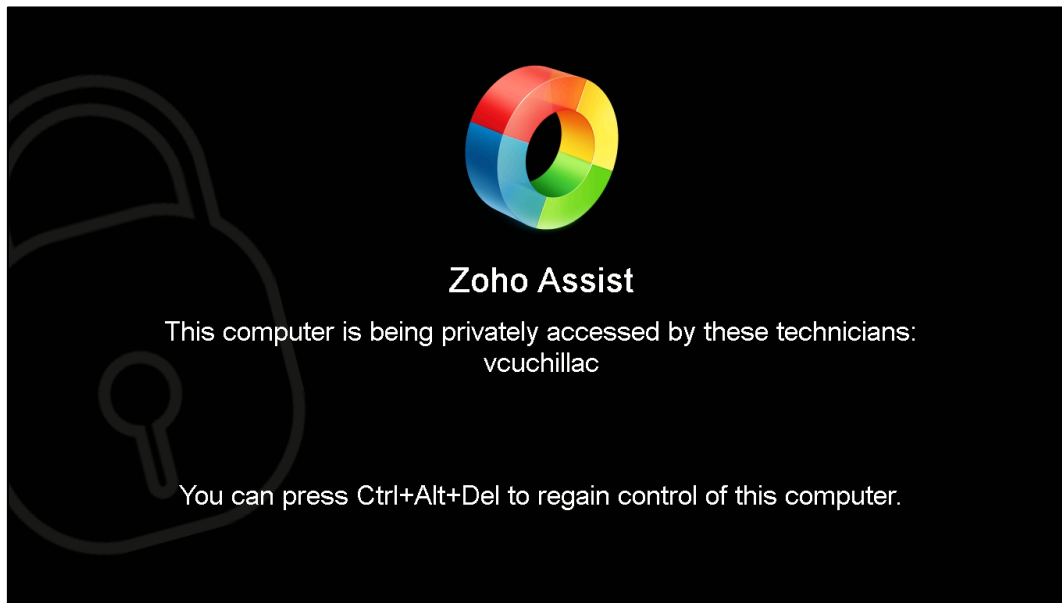


Figura No. 25 – Pantalla de bloqueo en la computadora del estudiante  
Fuente: Elaboración propia

Mientras tanto en la computadora del docente aparece la siguiente notificación

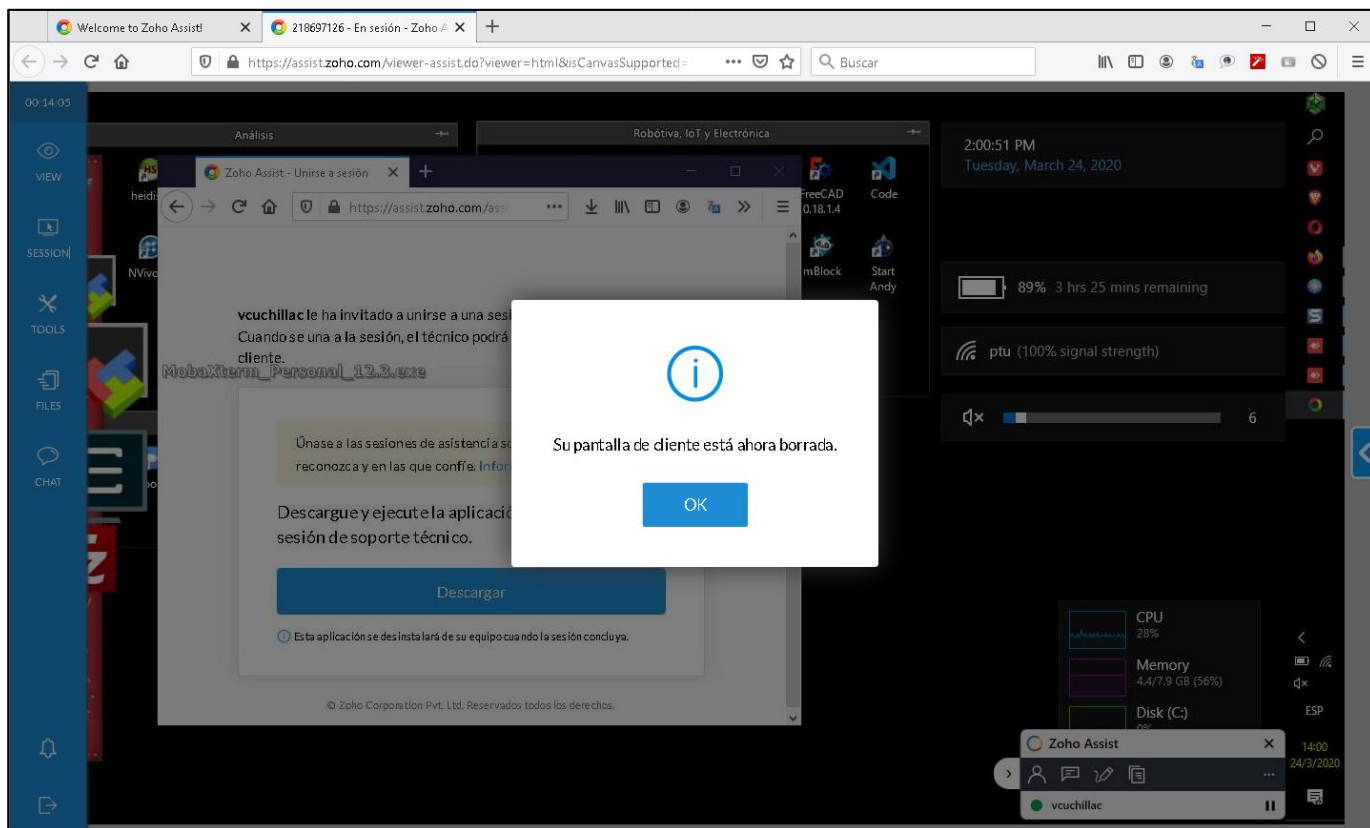


Figura No. 26 – Pantalla de notificación que se ha bloqueado la computadora del estudiante  
Fuente: Elaboración propia

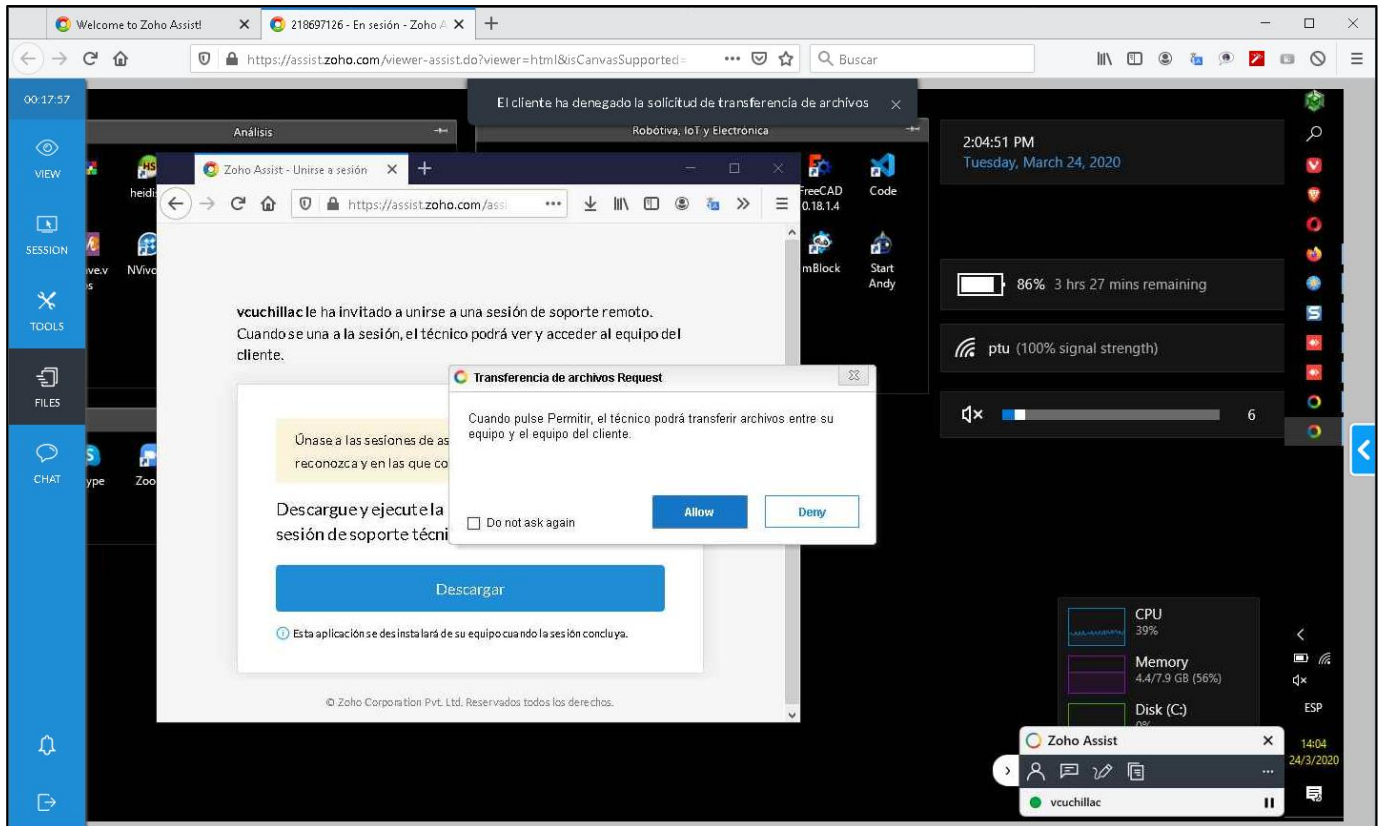
Para habilitar la pantalla de nuevo el docente utiliza la opción **unblock**

## Truco 2: Enviar archivos

Por ejemplo, el docente puede enviar un archivo en formato de hoja de cálculo al estudiante, para que este muestre el dominio de la herramienta creando un análisis o un gráfico.

**Paso 1. En el Menú de la izquierda seleccionar la opción Files**

**Paso 2. El estudiante debe dar clic en el botón Allow**



*Figura No. 27 – Opción para envío de archivos desde el equipo del docente a la computadora del estudiante  
Fuente: Elaboración propia*

**Paso 3. El docente almacena el archivo en la ruta de destino por medio de una ventana emergente.**

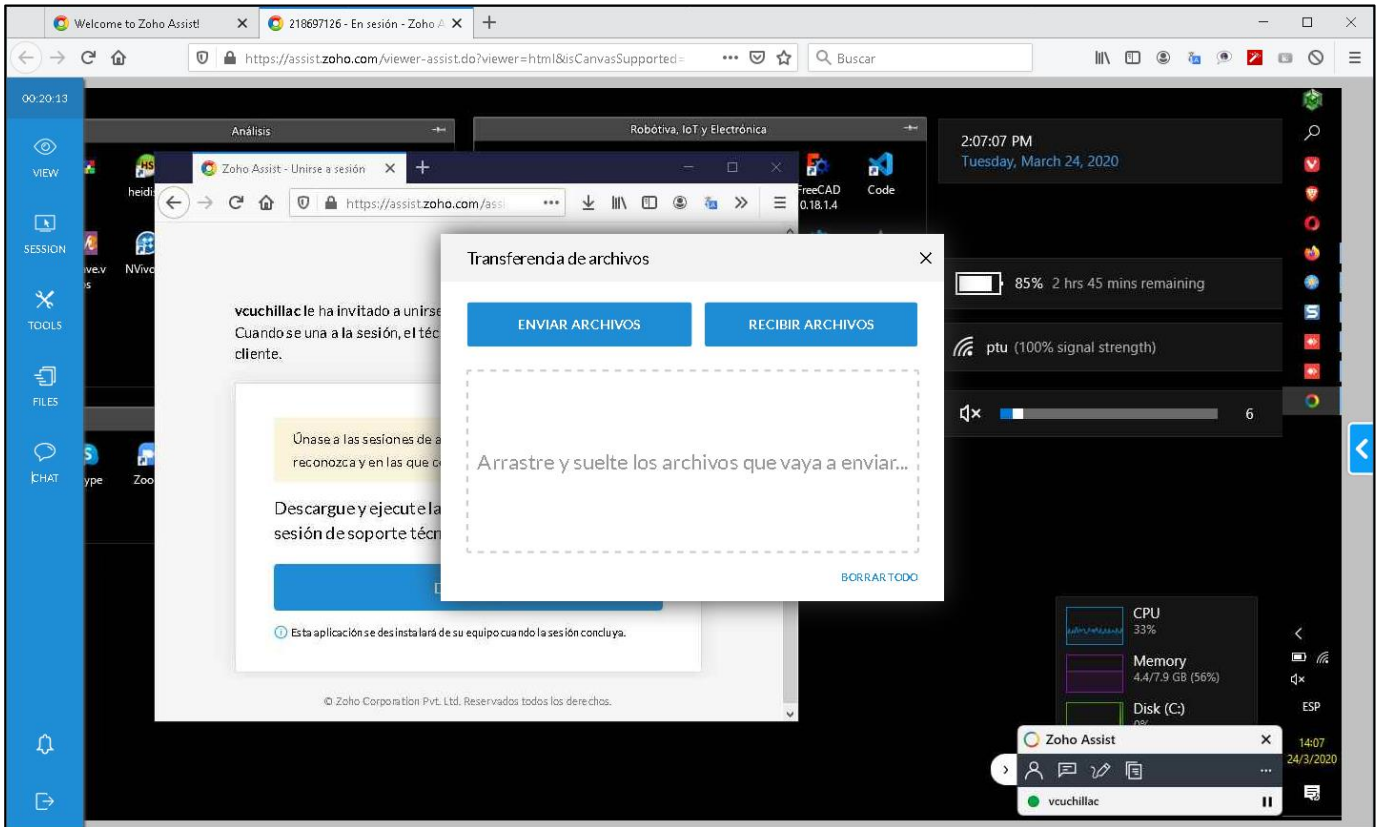
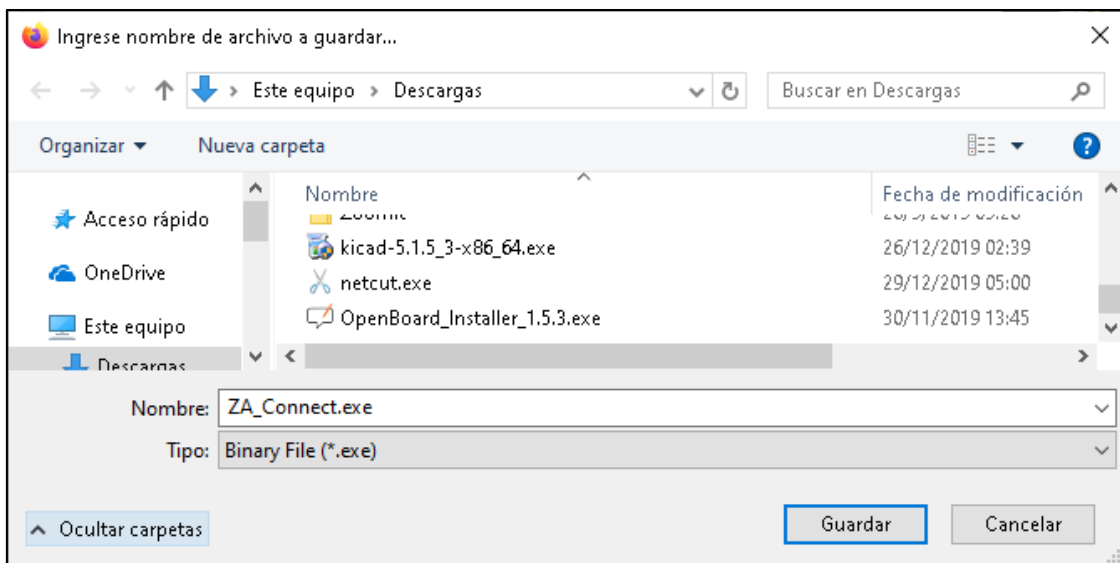


Figura No. 28 – Ventana para el envío de archivos desde la computadora del docente al estudiante  
Fuente: Elaboración propia

También el estudiante tiene disponible la opción de enviar un archivo al profesor, usando el cuarto botón del menú de cliente.



Fuente: Elaboración propia