



| | | | | |
|---|-------------------------------|------------------|---------|--|
|  | Manual de Administrador Webex | | | Código Documento |
| | | | | Sistema de Gestión del conocimiento del Servicio |
| Fecha de Revisión | Revisión N° | Fecha de Emisión | 1 de 12 | |

MANUAL DE ADMINISTRADOR WEBEX



| | | | | |
|---|-------------------------------|-------------|------------------|--|
|  | Manual de Administrador Webex | | | Código Documento |
| | | | | Sistema de Gestión del conocimiento del Servicio |
| | Fecha de Revisión | Revisión N° | Fecha de Emisión | 2 de 12 |

| | Nombre | Fecha Aprobación | Departamento |
|---------|--------|------------------|--------------|
| Dueño | | | |
| Emisor | | | |
| Revisor | | | |

| Registro de Modificaciones | | | | |
|----------------------------|-------|-------------|--------------------|--------|
| Revisión | | Emisor | Descripción | Aprobó |
| N° | Fecha | Nombre/Dpto | De la Modificación | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |



| | | | | |
|---|-------------------------------|------------------|---------|--|
|  | Manual de Administrador Webex | | | Código Documento |
| | | | | Sistema de Gestión del conocimiento del Servicio |
| Fecha de Revisión | Revisión N° | Fecha de Emisión | 3 de 12 | |

TABLA DE CONTENIDOS

| | | |
|------|---|----|
| 1. | OBJETIVO | 4 |
| 2. | ALCANCE | 4 |
| 3. | DOCUMENTOS RELACIONADOS | 4 |
| 4. | DEFINICIONES | 4 |
| 5. | MANUAL DE USO PASO A PASO | 12 |
| 5.1 | INTRODUCCIÓN | 5 |
| 5.2 | ASISTENCIA INICIAL PARA PRUEBAS | 6 |
| 5.3 | ADICION DE USUARIOS A LA ORGANIZACIÓN | 7 |
| 5.4 | ASIGNAR SERVICIO A USUARIOS | 9 |
| 5.5 | CONFIGURAR EL INICIO DE SESIÓN UNICO | 11 |
| 5.6 | ADMINISTRAR SUS SITIOS | 12 |
| 5.7 | AGREGAR LUGARES A SU ORGANIZACIÓN | 12 |
| 5.8 | CONFIGURAR LOS SERVICIOS DE WEBEX | 12 |
| 5.9 | CONFIGURAR SERVICIOS HIBRIDOS | 12 |
| 5.10 | ADMINISTRAR DISPOSITIVOS EN LA ORGANIZACION | |
| 5.11 | UTILIZAR ANALISIS PARA REALIZAR UN SEGUIMIENTO DEL USO DEL SITIO Y DEL SERVICIO | 13 |
| 5.12 | SOLUCION DE PROBLEMAS EN CISCO WEBEX CONTROL HUB | 13 |
| 5.13 | AJUSTAR CONFIGURACIÓN | 14 |
| 5.14 | UTILIZAR DATOS DE INCORPORACION | 14 |
| 6. | REGISTROS | 15 |
| 7. | ANEXOS | 15 |

| | | | | |
|---|-------------------------------|------------------|---------|--|
|  | Manual de Administrador Webex | | | Código Documento |
| | | | | Sistema de Gestión del conocimiento del Servicio |
| Fecha de Revisión | Revisión N° | Fecha de Emisión | 4 de 12 | |

1. Objetivo

El siguiente documento tiene como objetivo describir las funcionalidades de configuración para un administrador de webex.

2. Alcance

Este documento está orientado a los administradores del aplicativo.

3. Documentos Relacionados

No Aplica.


4. Definiciones

HCS: Hosted Collaboration Solution

Ucaas: Unified communication as service

HCS: producto que tiene por finalidad integrar en un solo portal las alternativas de comunicación del cliente, tales como voz, videoconferencia, transferencia de archivos, chat, etc.

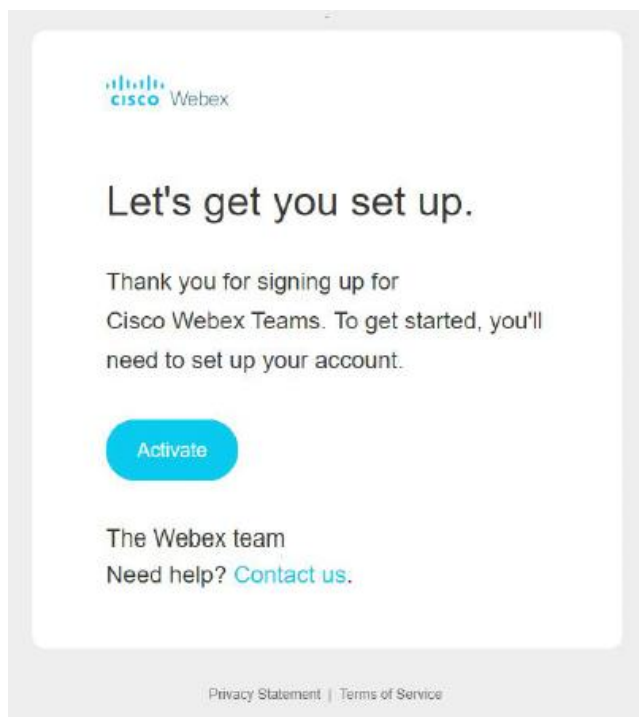
Webex: herramienta de colaboración en línea que permite reunirse en tiempo real, independientemente de su ubicación geográfica, compartir archivos, presentaciones, aplicaciones, grabar sesiones y además de disponer de video de alta calidad permitiendo conexión a través de navegador desde cualquier PC, MAC o dispositivo móvil.

| | | | | |
|---|-------------------------------|------------------|---------|--|
|  | Manual de Administrador Webex | | | Código Documento |
| | | | | Sistema de Gestión del conocimiento del Servicio |
| Fecha de Revisión | Revisión N° | Fecha de Emisión | 5 de 12 | |

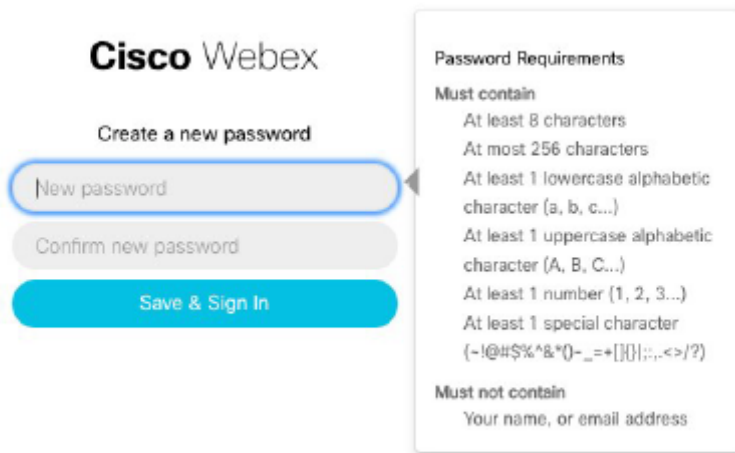
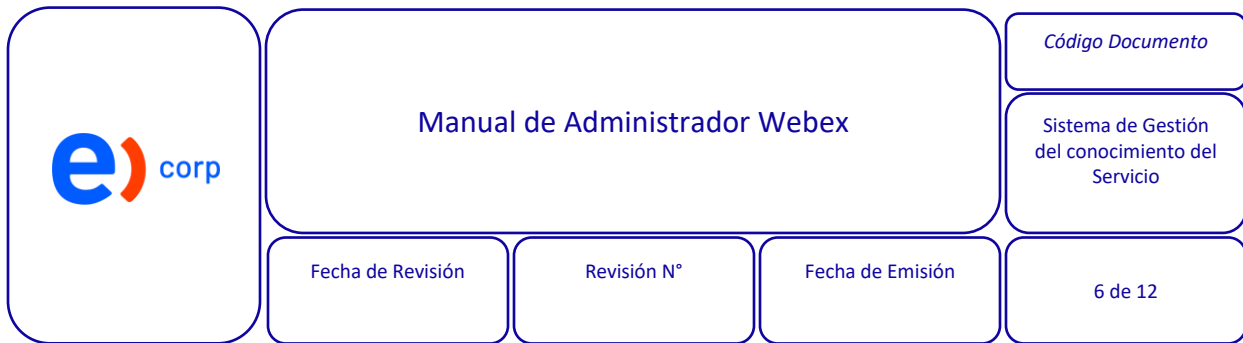
5. Manual de Uso Paso a Paso

5.1 Introducción

Utilice el control hub para administrar sus usuarios, servicios y dispositivos. Una vez que se haya creado su organización, recibirá un correo electrónico para comenzar a usar las funciones administrativas en el control Hub.



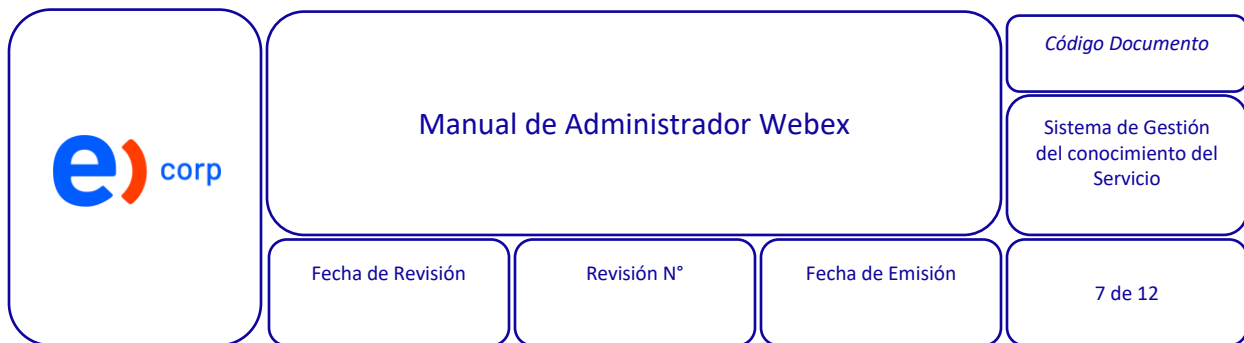
Haga clic en el enlace activar al concentrador de control de acceso. La dirección de correo electrónico a la que se envió el correo electrónico de activación se utiliza para iniciar sesión, donde se le solicitará que cree su contraseña de administrador



5.2 Asistencia inicial para pruebas

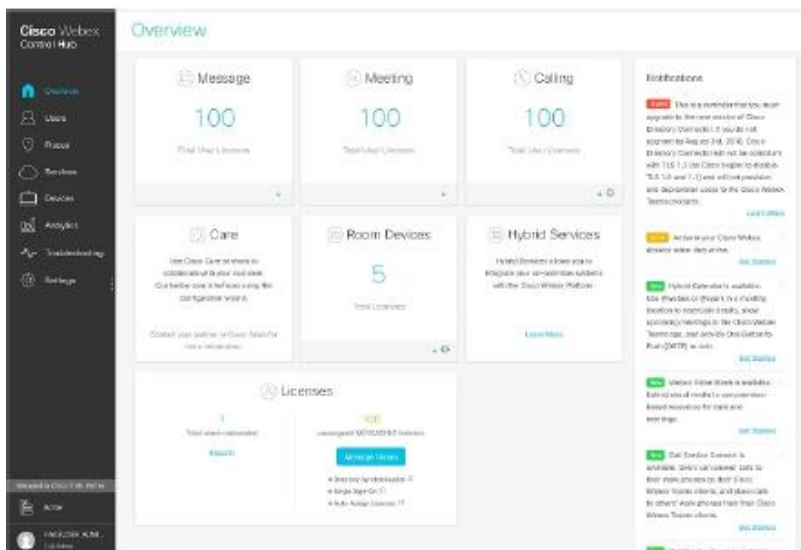
Una vez que haya iniciado sesión, el Asistente de configuración se iniciará automáticamente si está en una prueba. Después de aceptar los términos y el acuerdo de servicios, puede revisar sus servicios. Puede configurar sus reuniones de Webex, Webex Teams, llamadas o servicios de atención.





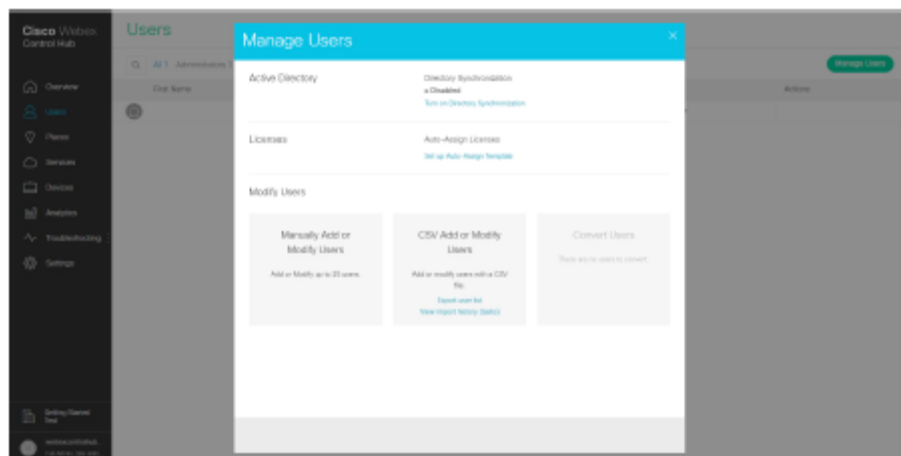
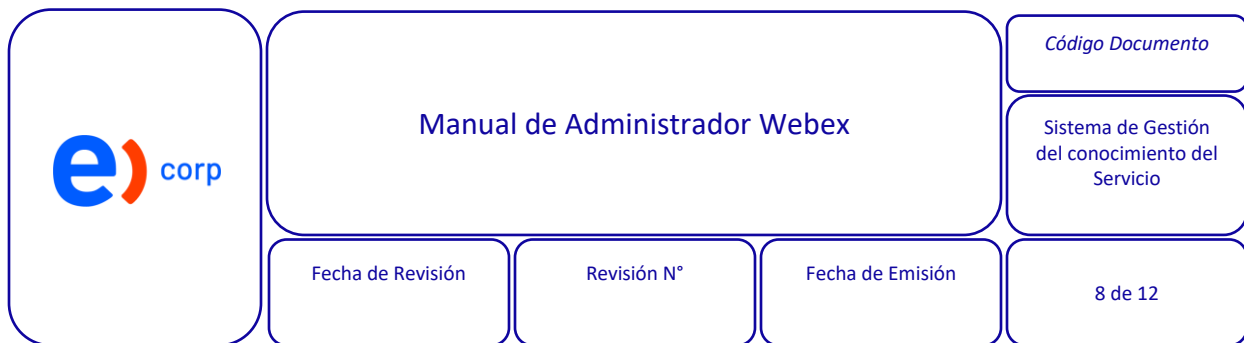
Cuando se carga el concentrador de control, puede revisar su configuración en la *Página Descripción general*, en ella podrás:

- Puede ver la vista de las licencias en todos los servicios.
- Administrar las licencias a los usuarios y ver las notificaciones para mantenerse actualizados con nuevas funciones a fin de configurarlas en el concentrador de control.




5.3 Adición de usuarios a la organización

Ahora que ya ha configurado sus servicios, está listo para agregar personas desde el directorio de su empresa. Diríjase a *usuarios* y, a continuación, haga clic en *administrar usuarios*.



Elija uno de los métodos disponibles para agregar usuarios. Según la cantidad de usuarios que quiera agregar, le recomendamos que utilice:

- *Agregar o modificar usuarios manualmente si tiene una organización pequeña para que pueda Agregar hasta 25 usuarios a la vez.*
- *CSV agregue o modifique usuarios si tiene una organización mediana a grande de más de 25 personas.*
- *Sincronización de directorios si tiene una organización grande con cuentas de usuario de Active Directory existentes. Puede sincronizar automáticamente su directorio de manera planificada en lugar de agregar o eliminar manualmente las cuentas en el control Hub.*



Manual de Administrador Webex

Código Documento

Sistema de Gestión del conocimiento del Servicio

Fecha de Revisión

Revisión N°

Fecha de Emisión

9 de 12

5.4 Asignar servicios a Usuarios

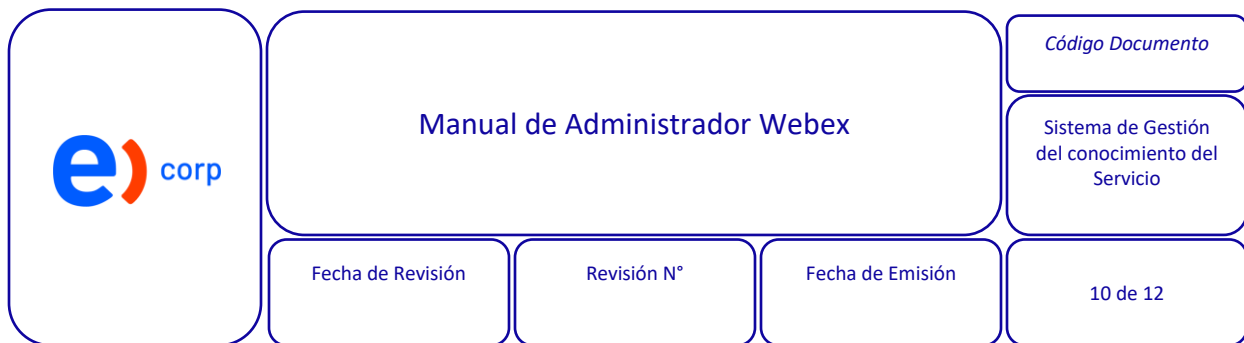
Después de agregar usuarios, puede asignarles varios servicios de Webex. Si bien puede editar los servicios para un usuario individual, puede ser más eficaz editar los servicios de varios usuarios a la vez.

Para editar los servicios de varios usuarios, diríjase a usuarios, haga clic en administrar usuarios, seleccione exportar e importar usuarios con un archivo CSV y, a continuación, haga clic en exportar.

En el archivo que descargue, simplemente agregue true para los servicios que quiera asignar a cada uno de sus usuarios.

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | | |
|----|------------|-----------|------------------|---------|---------------|--------------|-------------|------------------|--------|--------------|--------------------|------------------------|-------------------------|
| | First Name | Last Name | Display Name | User ID | Area Director | Member Class | Time Hybrid | Calendar Service | Hybrid | Call Service | Call Service Aware | Call Service Connected | Hybrid Calendar Service |
| 2 | Allison | Cassidy | Allison Cassidy | 5443 | | | | FALSE | FALSE | FALSE | | FALSE | |
| 3 | Adrian | Deltano | Adrian Deltano | 5003 | | | | FALSE | FALSE | FALSE | | FALSE | |
| 4 | Brandon | Burke | Brandon Burke | 5002 | | | | FALSE | FALSE | FALSE | | FALSE | |
| 5 | Barbara | Bernon | Barbara Bernon | 5001 | | | | FALSE | FALSE | FALSE | | FALSE | |
| 6 | Benoit | Lapointe | Benoit Lapointe | 5221 | | | | FALSE | FALSE | FALSE | | FALSE | |
| 7 | Catherine | Siro | Catherine Siro | 5231 | | | | FALSE | FALSE | FALSE | | FALSE | |
| 8 | Giuseppe | Eduardo | Giuseppe Eduardo | 5003 | | | | TRUE | TRUE | TRUE | | TRUE | |
| 9 | James | Weston | James Weston | 5049 | | | | TRUE | TRUE | TRUE | | TRUE | |
| 10 | Karen | Adams | Karen A. Adams | 5004 | | | | TRUE | TRUE | TRUE | | TRUE | |
| 11 | Marc | Reeve | Marc Reeve | 5023 | | | | TRUE | TRUE | TRUE | | TRUE | |
| 12 | Maria | Evans | Maria Evans | 5008 | | | | TRUE | TRUE | TRUE | | TRUE | |
| 13 | Steven | Evans | Steven Evans | 5005 | | | | TRUE | TRUE | TRUE | | TRUE | |
| 14 | Sherry | Michienis | Sherry Michienis | 5021 | | | | TRUE | TRUE | TRUE | | TRUE | |

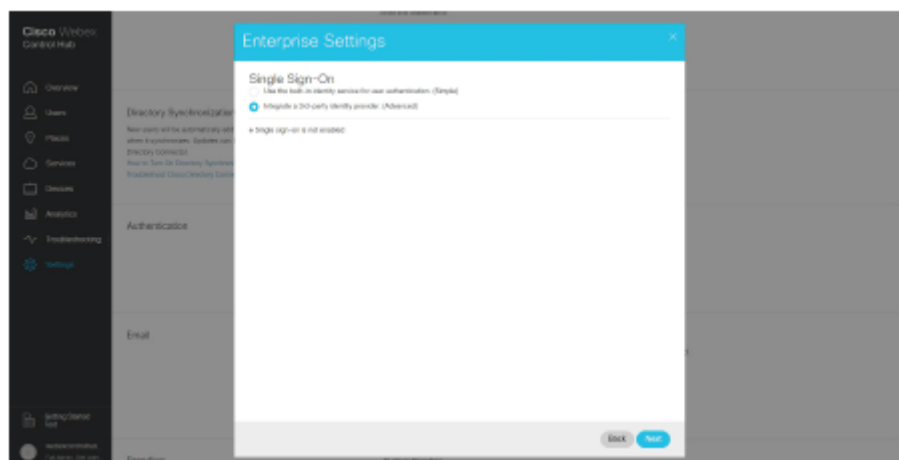
Importe el archivo completado, haga clic en Agregar y quitar servicios y, luego, haga clic en Enviar.




5.5 Configurar el inicio de sesión único (SSO) para usuarios

Webex Teams utiliza la autenticación básica. Puede optar por configurar SSO para que las personas solo se autentifiquen una vez.

Diríjase a Configuración, desplácese hasta Autenticación, haga clic en Modificar y, luego, seleccione Integrar proveedor externo de servicios de identidad. Continúe para descargar, editar y reimportar un archivo de metadatos que los usuarios deben firmar por una autoridad de certificación y, a continuación, haga clic en Guardar.



| | | | | |
|---|-------------------------------|------------------|----------|--|
|  | Manual de Administrador Webex | | | Código Documento |
| | | | | Sistema de Gestión del conocimiento del Servicio |
| Fecha de Revisión | Revisión N° | Fecha de Emisión | 11 de 12 | |

5.6 Administrar sus sitios

Puede Agregar un sitio a su organización y administrar los servicios de Webex desde el concentrador de control.

Si ya tiene sitios para cambiar los servicios o para ver sus sitios, visite servicios > Reunión > Sitios para ver una lista de los sitios de Webex.

5.7 Agregar lugares a su organización

Puede Agregar lugares a su organización si ha compartido dispositivos que no están asignados a usuarios específicos. Después de agregar un dispositivo, el concentrador de control generará un código de activación que debe introducir en su dispositivo para vincularlo al concentrador de control.


5.8 Configurar los servicios de Webex

Si el mensaje, la reunión, la llamada o la atención están aprovisionados para su organización, puede configurar los ajustes para cada servicio dirigiéndose a servicios y Seleccione la configuración del servicio que desea configurar.

También puede configurar sitios específicos de Webex Meetings dirigiéndose a la sección de la reunión y seleccionando sitios. Elija el sitio que desea configurar y, a continuación, haga clic en configurar sitio.

5.9 Configurar Servicios Híbridos

Puede configurar y habilitar los servicios híbridos para sus sitios de Webex, a fin de mejorar y optimizar la experiencia de los usuarios. Utilice las guías de los servicios híbridos para planificar, implementar y solucionar problemas en cada uno de los servicios de su organización.

| | | | | |
|---|-------------------------------|------------------|----------|--|
|  | Manual de Administrador Webex | | | Código Documento |
| | | | | Sistema de Gestión del conocimiento del Servicio |
| Fecha de Revisión | Revisión N° | Fecha de Emisión | 12 de 12 | |

5.10 Administrar dispositivos en la organización

Puede Agregar dispositivos a su organización y asignarlos a usuarios individuales o a lugares compartidos. Para que sea más fácil organizar y buscar dispositivos más adelante, puede agrupar dispositivos con etiquetas.

Después de agregar un dispositivo, el concentrador de control generará un código de activación que debe introducir en su dispositivo para vincularlo al concentrador de control. Si hay muchos dispositivos dentro de su organización, también puede Buscar dispositivos.

5.11 Utilizar análisis para realizar un seguimiento del uso del sitio y del servicio


También puede utilizar la sección de análisis en el control hub para ver cómo sus usuarios utilizan su sitio y los servicios de Webex. Diríjase a Analytics y seleccione el servicio para el que desea recibir datos.

Dentro de las reuniones, puede utilizar los informes clásicos para recibir datos en reuniones de Webex, Webex Events, Webex Training y Webex support. También puede utilizar los análisis de métrica para ver cómo los usuarios interactúan con las reuniones de Webex.

5.12 Solución de problemas en cisco Webex Control Hub

Si surge algún problema con un servicio de Webex, puede ir a la sección de solución de problemas para ver rápidamente las reuniones y los usuarios que experimentan problemas. Cuanto más rápido sea la solución de problemas en las reuniones de Webex, más rápidamente podrá volver a realizarla.

Puede comprobar los Estados de diversos servicios de Webex yendo a resolución de problemas y seleccionando estado.

| | | | | |
|---|-------------------------------|------------------|----------|--|
|  | Manual de Administrador Webex | | | Código Documento |
| | | | | Sistema de Gestión del conocimiento del Servicio |
| Fecha de Revisión | Revisión N° | Fecha de Emisión | 13 de 12 | |

5.13 Ajustar configuración


Puede cargar el logotipo de su organización para mejorar la experiencia de los usuarios con las aplicaciones de Cisco; para ello, vaya a configuración y desplácese hasta la sección personalización de marca. Cargue su propio logotipo seleccionando utilizar su propio logotipo y haciendo clic en el campo en blanco. Consulte configurar la imagen de marca para su sitio de Webex para configuraciones de marca más avanzadas.

Si está planeando proporcionar soporte a sus usuarios, puede ir a configuración y desplazarse hasta la sección soporte. Introducir informes de problemas personalizados o URL del sitio de ayuda para que los usuarios puedan enviar problemas relacionados con su sitio de Webex.

5.14 Utilizar datos de incorporación

Obtener más información

- *Asignar funciones a personas: Funciones de las cuentas de administradores de clientes*
- *Inscribir dispositivos para personas y lugares:*
 - *Agregar un dispositivo a un usuario*
 - *Agregar dispositivos compartidos a un lugar*
- *Descubrir qué dispositivos y aplicaciones son compatibles: Dispositivos y aplicaciones compatibles con los servicios de Cisco Webex*
- *Configurar ajustes de llamadas:*
 - *Configurar el reenvío de llamadas para un usuario*
 - *Configuración de la zona horaria local para su organización*
 - *Definir su ID de realizador de llamada de la empresa*
 - *Elegir la configuración del correo de voz para su organización*
 - *Configurar su plan de marcado de las llamadas de Cisco Webex*

| | | | | |
|---|-------------------------------|-------------|------------------|--|
|  | Manual de Administrador Webex | | | Código Documento |
| | | | | Sistema de Gestión del conocimiento del Servicio |
| | Fecha de Revisión | Revisión N° | Fecha de Emisión | 14 de 12 |
| | | | | |

- *Configurar características de llamadas:*
 - *Crear un contestador automático*
 - *Configurar detención de llamadas*
 - *Configurar grupos de búsqueda para sus usuarios*

6. Registros

| NOMBRE | RESPONSABLE | LUGAR DE ALMACENAMIENTO | TIPO DE PROTECCIÓN | RECUPERACION | TIEMPO ALMACENAMIENTO | DISPOSICIÓN |
|----------------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------|--------------|-----------------------|----------------|
| Manual de Administrador de Webex | Nayadeth Inostroza A | Medio Magnético | Archivo Digital | Por Fecha | Permanente | Almacenamiento |

Tabla 2: Registro, detalles y alojamiento

7. Anexos

No Aplica.