

Gestión de Activos y Acceso Remoto Mesa de Servicios MARI

Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. DATIC
Subdirección de Tecnología Digital.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Contenido

1. Introducción
2. Conceptos y definiciones
3. Objetivos
4. Guía de uso



INTRODUCCION



Acceso MARI Remoto: Es un sistema de conexión para acceso remoto que utiliza un servidor central, el cual puede estar localizado en la nube o en una red local.

Funciona como un enlazador de conexiones que permite la comunicación segura de dos nodos llamados:

Soporte_Viewer y Usuario_Viewer.

Una vez que Acceso MARI Remoto ha recibido una petición de ambos nodos este procede a realizar la conexión y enlace de los mismos.



CONCEPTOS Y DEFINICIONES

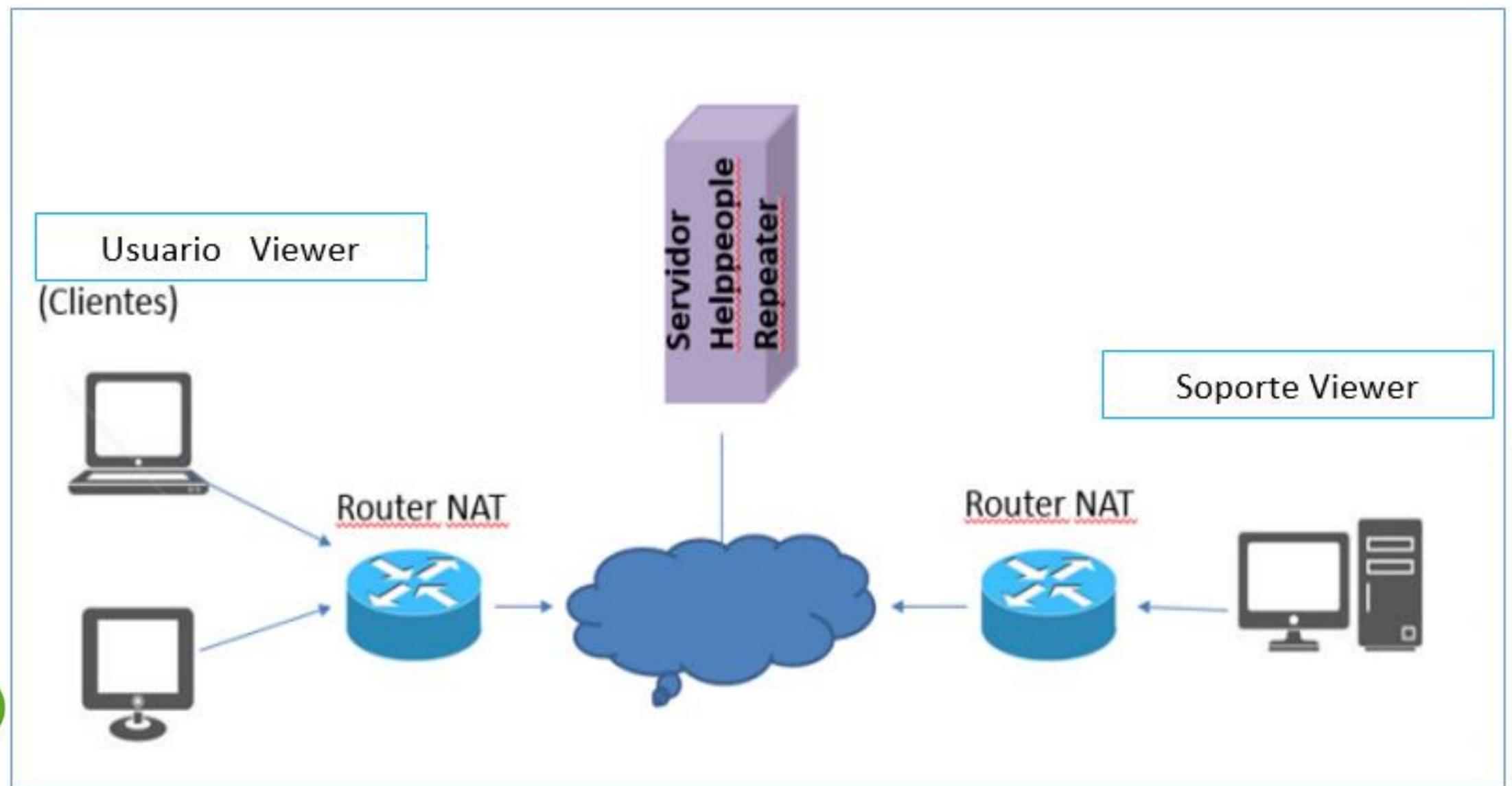


Usuario_Viewer: Es el usuario que necesita el soporte MARI Remoto:

http://mari.helppeoplecloud.com/helppeople_mari/soporte/archivos/Usuario_Viwer.zip

Soporte_Viewer: Es el Técnico que va a brindar el soporte MARI Remoto:

http://mari.helppeoplecloud.com/helppeople_mari/soporte/archivos/Soporte_Viwer.zip



OBJETIVOS

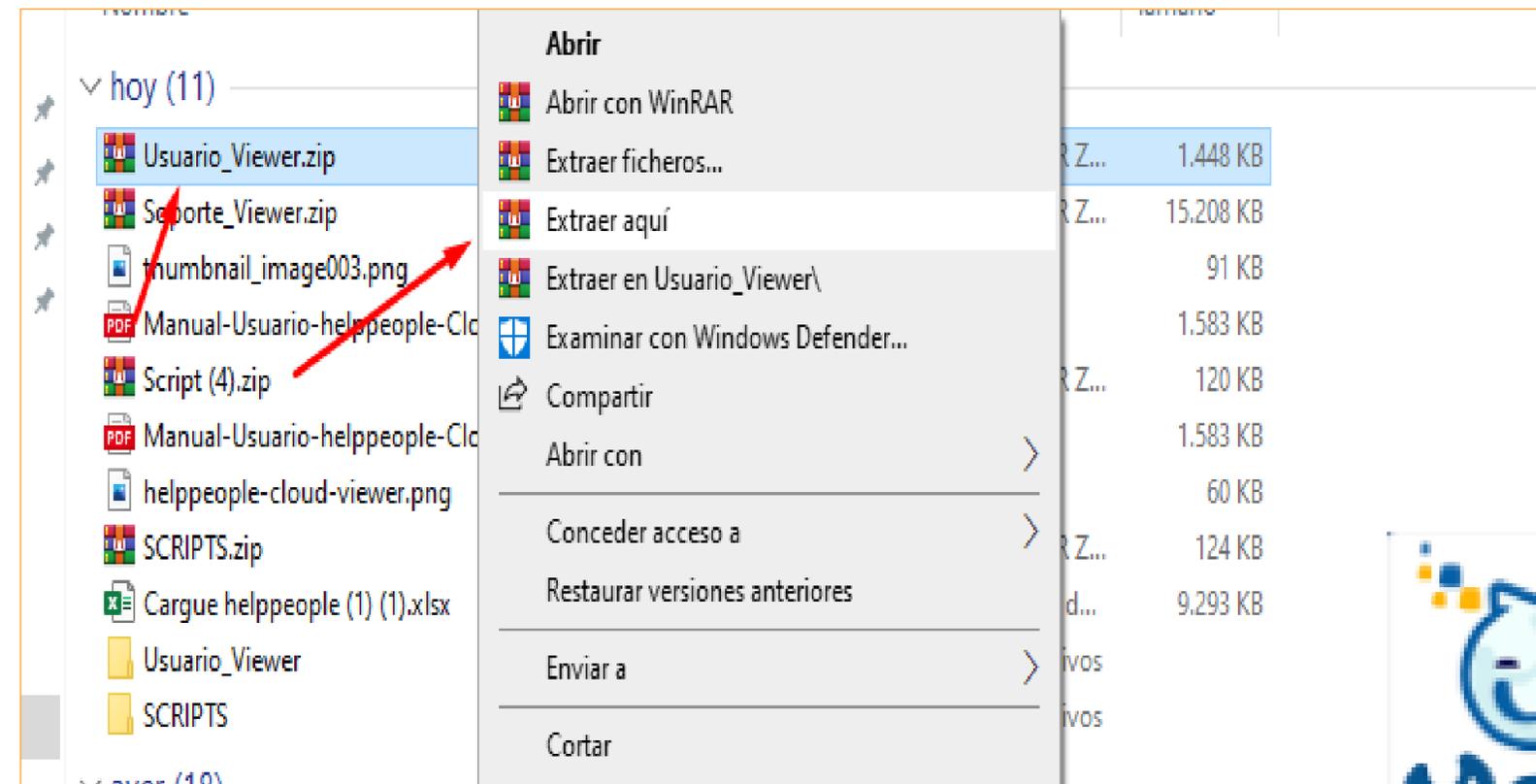
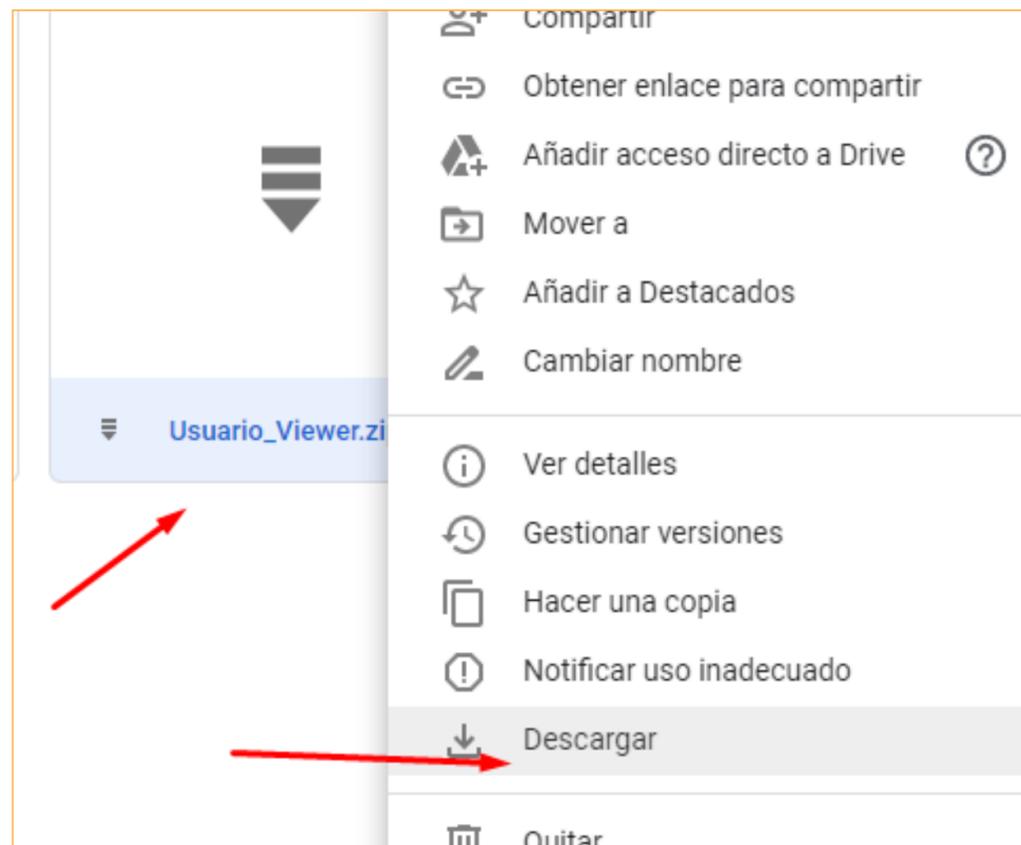
- ✓ Permitir conexión ágil a un punto determinado en la RED.
- ✓ Posibilitar un mejor servicio a los usuarios de manera remota.
- ✓ Mejorar la eficiencia, reduciendo la necesidad de dar soporte Físico.
- ✓ Dar uso a una Herramienta única para soporte en la Alcaldía.
- ✓ Lograr mayor satisfacción del usuario gracias a un mejor servicio



GUIA DE USO

Se inicia la descarga del archivo

Usuario_Viewer: Es el usuario que necesita el soporte MARI Remoto



GUIA DE USO

Nombre	Fecha	Formato	Tamaño
Script (1).zip	26/05/2020 18:10	Archivo WinRAR Z...	25 KB
Script.zip	26/05/2020 18:17	Archivo WinRAR Z...	170 KB
7.8.1.11.zip	26/05/2020 18:16	Archivo WinRAR Z...	17 KB
7.8.1.10.zip	26/05/2020 18:16	Archivo WinRAR Z...	8 KB
NXSetupU.exe	26/05/2020 15:58	Aplicación	1.844 KB
usersdata (2).xls	26/05/2020 15:46	Hoja de cálculo d...	22 KB
usersdata (1).xls	26/05/2020 15:44	Hoja de cálculo d...	8 KB
RadGridExport.xls	26/05/2020 15:42	Hoja de cálculo d...	3.284 KB
usersdata.xls	26/05/2020 13:41	Hoja de cálculo d...	134 KB
sslvpn_conf_proveedor_help@190.145.94....	26/05/2020 11:58	Aplicación	133 KB
MANUAL CONEXIÓN VPN Proveedor-so...	26/05/2020 11:56	Documento de Mi...	1.576 KB
netscan_portabl.zip	26/05/2020 9:59	Archivo WinRAR Z...	9.217 KB
Usuario.exe	26/05/2020 8:02	Aplicación	1.935 KB
Viewer.zip	26/05/2020 7:57	Archivo WinRAR Z...	34.196 KB
Viewer	26/05/2020 7:58	Carpeta de archivos	

Se ejecuta el archivo para generar el código de conexión.

Administración de archivos: Este equipo

Archivos recientes:

- SCR
- ayer (1)
- help
- scri
- scri
- scri
- scri
- 7.8.1.11.zip
- 7.8.1.10.zip
- NXSetupU.exe
- sslvpn_conf_proveedor_help@190.145.94....
- Usuario.exe
- Viewer

la semana pasada (12)

- gimp-2.10.18-setup-2.exe

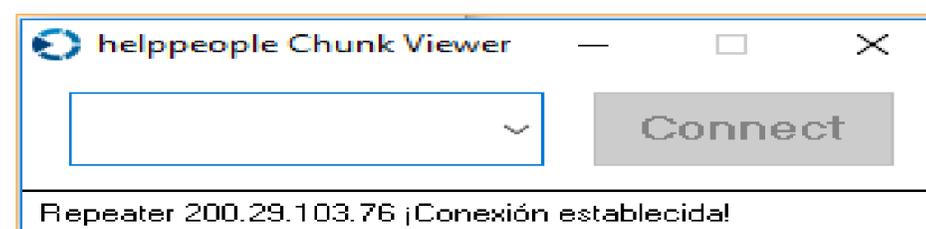
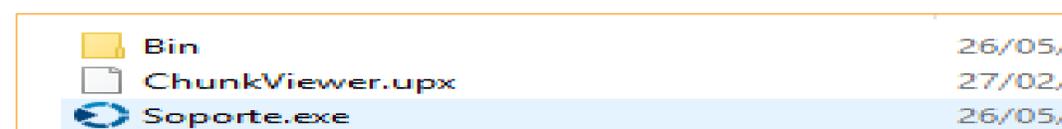
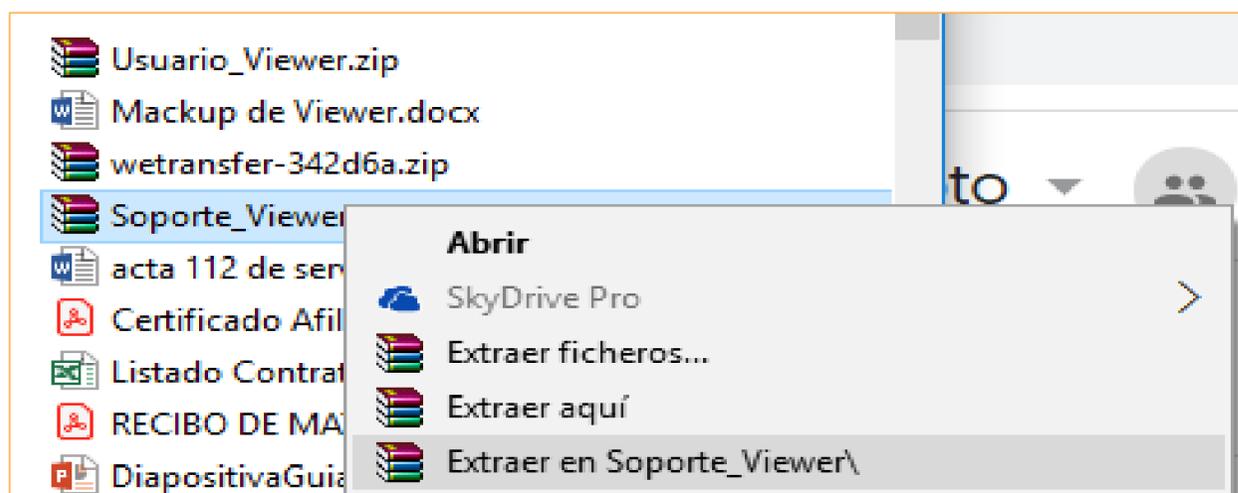
helppeople Instant Support

helppeople Service Management

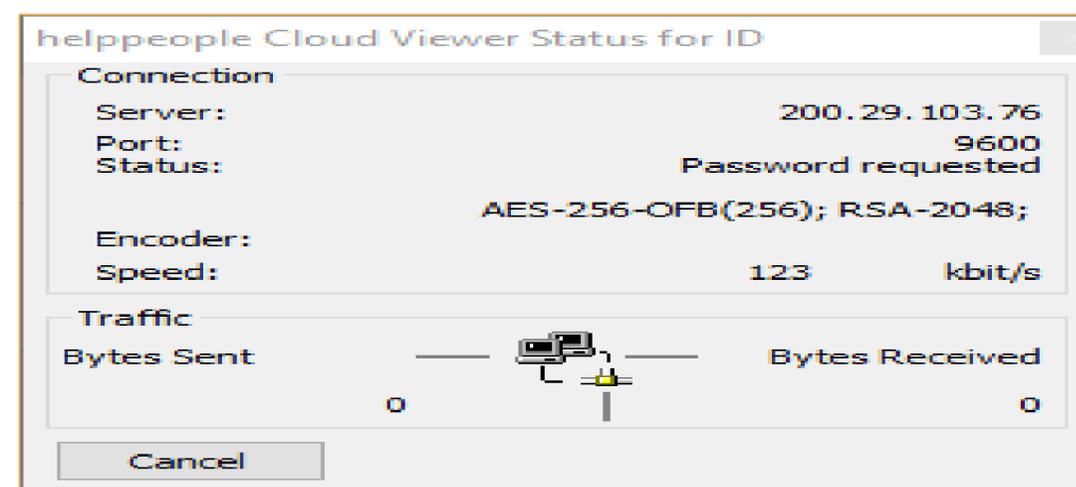
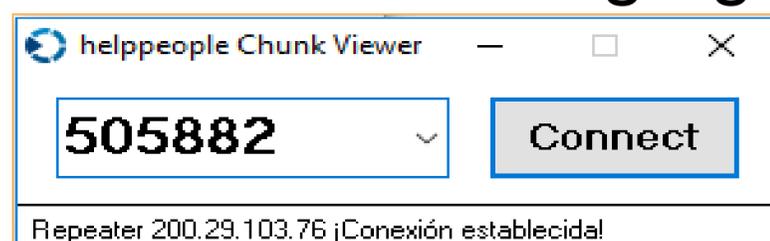
505852

GUIA DE USO

Esta clave generada es la que se le comparte al Técnico de soporte MARI Remoto, Ejemplo: código 505882 (Número de 6 Caracteres)

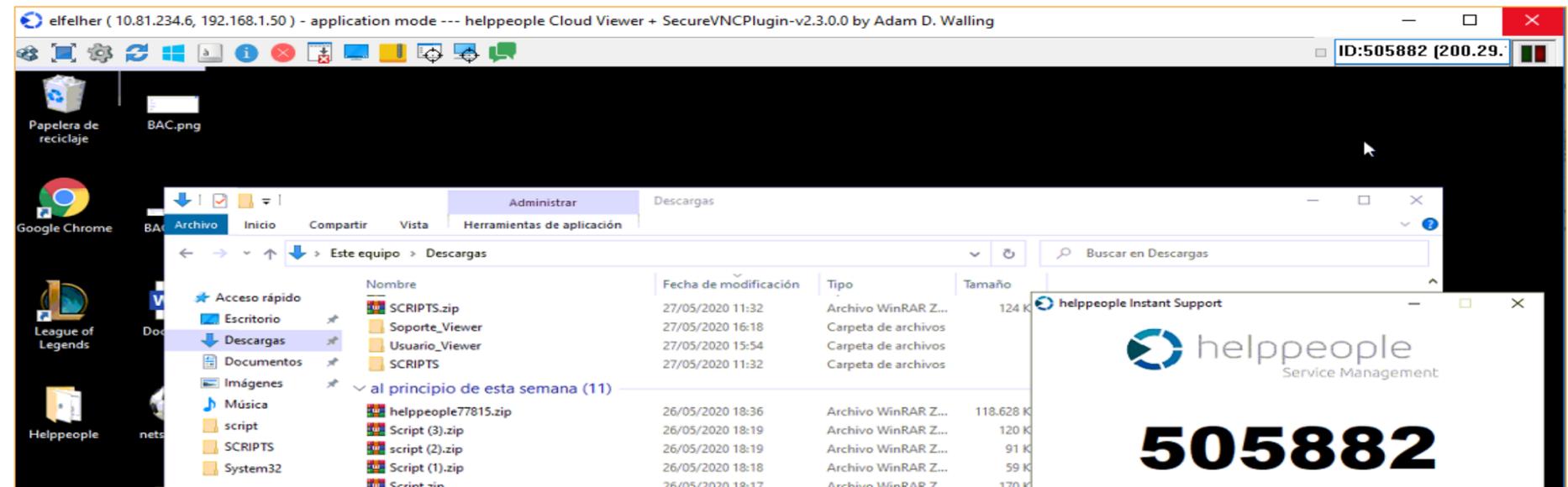
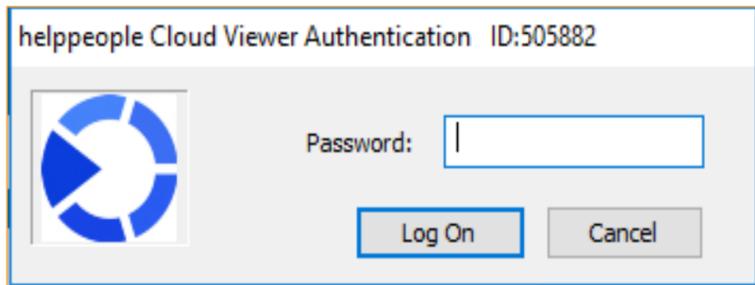


Primero Técnico introduce el código generado por el Usuario.

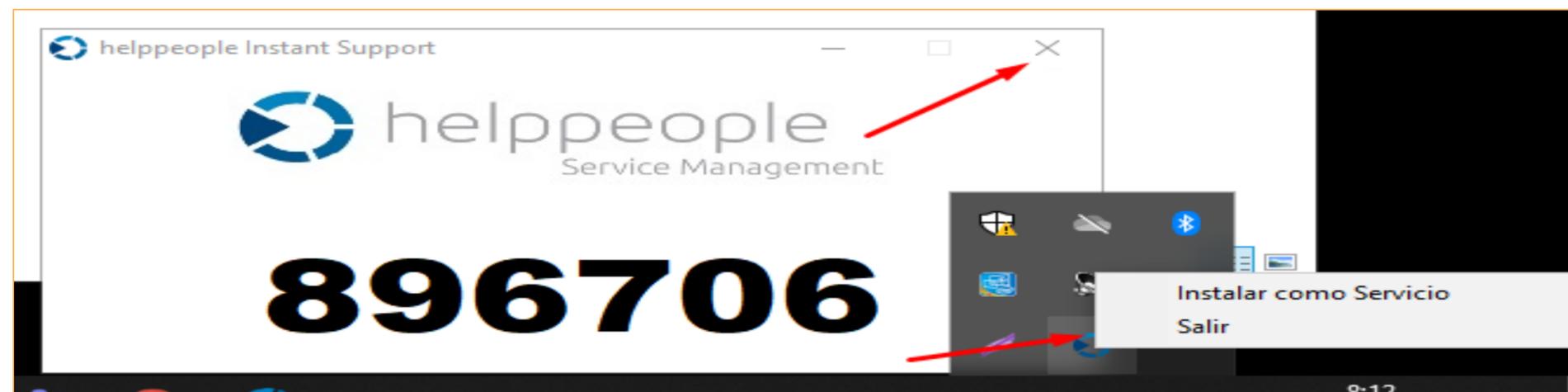


GUIA DE USO

Posteriormente se inserta la clave de acceso a Viewer Cali2020* e ingresa al equipo a soportar.



Para finalizar la sesión simplemente se cierra la ventana.

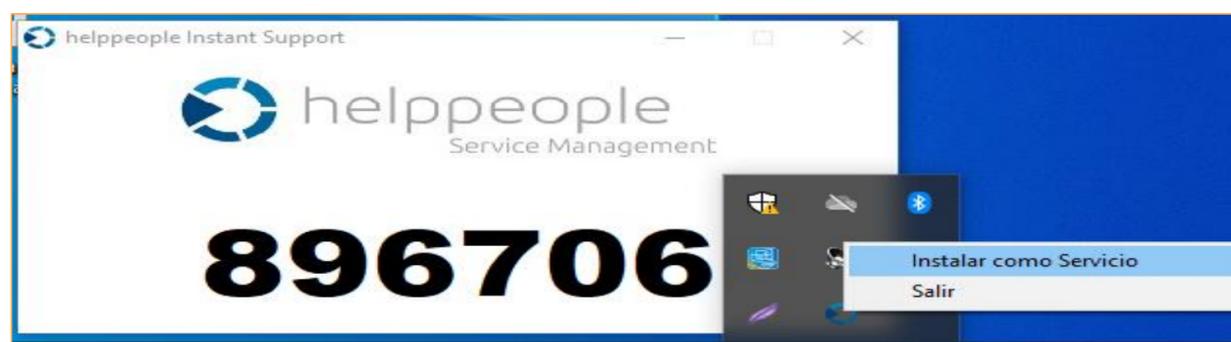


GUIA DE USO

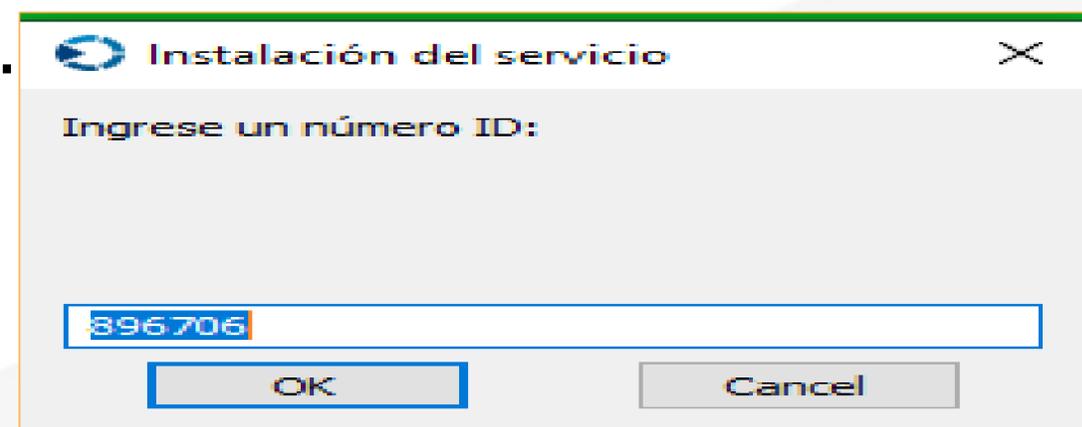
Instalando Acceso MARI Remoto usuario viewer.exe como servicio

Para instalar helppeopleInstantSupport.exe como servicio siga las siguientes instrucciones.

1. Ejecutar usuario.exe
2. Cuando el sistema le reporte el número de la conexión, en la bandeja del sistema busque el icono de usuario.exe haga clic derecho sobre él y luego haga clic en instalar como servicio.

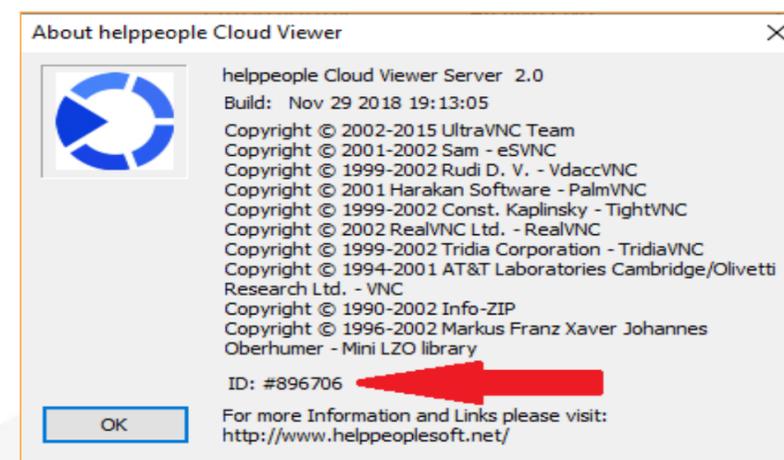
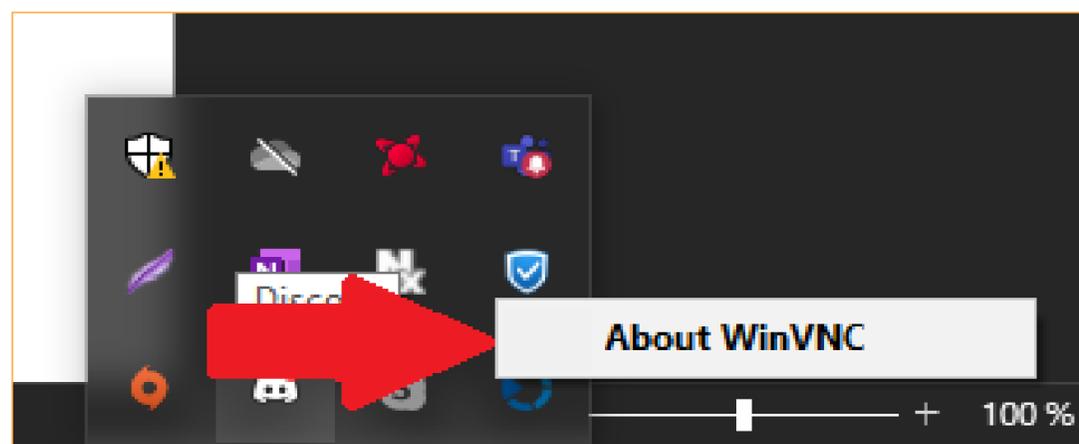
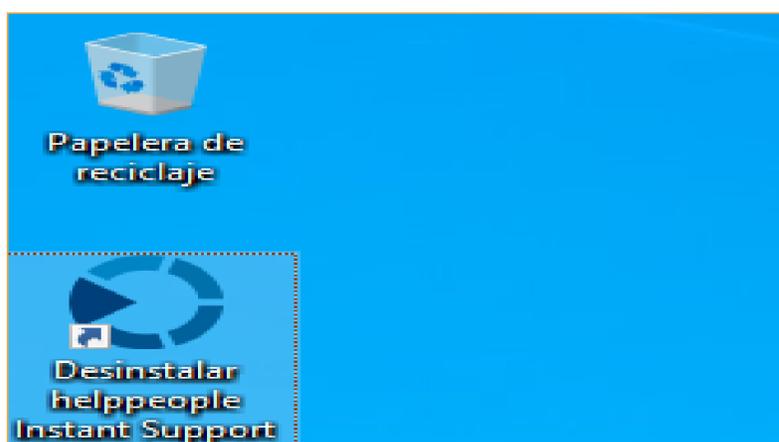


3. Vera el siguiente cuadro de dialogo, anote el Id o escriba uno nuevo de conexión y luego haga clic en ok, al dar clic en el icono de usuario.exe valimos que estará instalado como un servicio.



GUIA DE USO

4. Use el Id de conexión que obtuvo en el punto 3 y utilícelo siempre para conectarse a ese cliente en particular.
5. Para desinstalar el servicio haga clic en el icono que se creó en el escritorio del usuario.





Gracias por su atención

