Konecta

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

Título:	Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo
Autor:	Dpto. Sistemas y Comunicaciones
Fecha:	28/03/2020
Versión:	1.0



Contenido

1.	Obj	etivo
2.	Inst	alación del Puesto de Trabajo 4
3.	Con	exión a las Aplicaciones de Trabajo6
	3.1.	Registrar el Token y Descarga VPN
	3.2.	Conexión a la VPN: 11
	3.3.	Conexión al Softphone de Avaya: 16
	3.4.	Conexión por Escritorio Remoto al PC de la Oficina: 18
	3.5.	Ejecución de las aplicaciones:
4.	AN	EXO 1 - FAQs
	4.1.	Fallo con la conexión a Internet
	4.2.	No tiene el cable de red conectado al router o no está conectado a la WiFi de
	su cas	a correctamente
	4.3.	Tiene la IP fija de la oficina asignada en el PC y/o el proxy habilitado
	4.4.	Si no tiene el cliente VPN Pulse Secure configurado
	4.5. móvil	Si no tiene la aplicación Google Authenticator instalada en su dispositivo 25
	4.6.	Si no recuerda su usuario y contraseña de acceso a la VPN
	4.7. Token	Si está bloqueado su usuario VPN o ha existido un error en el registro del 26
	4.8.	Si no está conectado a la VPN
	4.9.	Si no tiene el softphone de Avaya instalado o configurado:
	4.10.	Si no conoce su extensión y contraseña de Avaya One-X Communicator 28
	4.11.	Si no le funciona el audio del softphone de Avaya
	4.12.	Si no puede conectar por escritorio remoto
	4.13.	Si al entrar a KCRM le devuelve un mensaje de Error Fatal
	4.14. mensa	Si al iniciar sesión en el Softphone Avaya one-X Communicator aparece un ije de que se ha detectado una sesión existente
	4.15. creder	Si al iniciar sesión en la VPN nos indica un mensaje de este tipo: "Las neiales no eran válidas. Vuelva a intentarlo."
	4.16. "Prop	Si al iniciar sesión en la VPN nos indica un mensaje de este tipo: orcione las siguientes credenciales para completar la conexión."
	4.17.	Si al iniciar Windows no se le cargan los iconos del escritorio
	4.18. sido p	Si al intentar iniciar sesión en Windows le muestra un mensaje de que no ha osible encontrar un servidor de dominio
	4.19.	Si no tiene el icono del softphone de Avaya



4.20.	Si la ejecución de una aplicación en Citrix de Superlinea indica el error: "No
es posibl	le conectar con el servidor. Notifique al administrador del sistema el
siguiente	e error: No hay un servidor Citrix"
4.21.	Si le aparece un error al intentar conectar a Pulse Secure VPN indicando
"You are	e not allowed to sign in to the System."
4.22.	Si le aparece un error que indica: "No se puede obtener acceso a \\ Es
posible c	que no tenga permisos para usar este recurso de red. Pongase en contacto con
el admin	sitrador de este servidor para comprobar si tiene permisos de acceso
4.23.	Si le faltan certificados, programas o quiere descargar manuales 40



1. Objetivo

El presente documento tiene como objetivo ser una guía para la puesta en funcionamiento de un PC y dar respuesta a los posibles problemas que un Empleado se puede encontrar cuando está teletrabajando.

2. Instalación del Puesto de Trabajo

Lo primero que tenemos que realizar es la conexión de los periféricos (teclado, ratón, pantalla) a nuestra CPU (Torre) y al router de Internet de casa.

Empezaremos con la conexión del cable de corriente a una toma electrica de casa:



Los PCs Lenovo (los de tamaño pequeño) tienen una conexión parecida a la de un ordenador portatil:





Ahora pasamos a la conexión del monitor, conectando el cable de corriente (parecido al del PC) y el cable VGA del monitor a la CPU/Torre:



Una vez realizada esta conexión, pasamos a conectar el teclado, ratón y cascos multimedia en los puertos USB del PC.

Si los cascos tienen un conector único tipo Jack (como los de los móviles), la conexión se realizará a la entrada del PC que tiene un dibujo de unos cascos y un micrófono, si por el contrario, el conector es doble, este tendrá que ir a cada entrada del PC que tenga el mismo color o identificador que aparece en el conector de los cascos:





Ya tenemos todos los componentes de nuestro PC conectados. Ahora procedemos a presionar el botón de encendido de la CPU/Torre y del monitor.



3. Conexión a las Aplicaciones de Trabajo

Una vez que nuestro PC está encendido y Windows se ha cargado, nos encontramos en el escritorio del PC con todos los iconos (si los iconos no se muestran tras unos minutos vaya a la sección FAQ del anexo 1 que se encuentra al final de este documento). Lo primero que debemos realizar es la conexión a la red de Konecta, esto se hace a través de la VPN que se ha configurado, para ello tenemos que seguir los siguientes pasos:

3.1. Registrar el Token y Descarga VPN

Esta tarea se realiza solo una vez, en nuestro primer acceso, si esto ya ha sido realizado y tienes la VPN instalada, puedes saberlo si tienes el icono en el listado de aplicaciones que aparecen en el reloj de Windows:



Entonces significa que puedes pasar al punto 2 (2. Conexión a la VPN).

En caso contrario, lo primero que debemos realizar es la descarga en nuestro móvil o Tablet de la aplicación Google Authenticator (desde Google Play o App Store), es importante que esta aplicación se descargue en tu móvil personal porque será necesario que la ejecutes cada vez que tengas que conectar a la empresa, por lo tanto, tampoco debes de eliminarla de tu móvil o Tablet.

Accedemos a la URL (si la página muestra un error de conexión y comprobamos que no tenemos Internet, vaya a la sección FAQ del anexo 1 que se encuentra al final de este documento):

https://contingencias.grupokonecta.com

Tenemos dos opciones, copiar la url que nos corresponde por nuestro dominio y pegarla de nuevo en el navegador o pinchar en "Proceed".



 Ø Portal de Contingencias de Kons ← → C â contingenci 	X O Configuración X + st.grupokonecta.com/dana-na/auth/virl_default/weicome.cgi
Konecta	
	Pre Sign-In Notification Per Sign-In Notification Nttps://contingencias.grupokonecta.com/aicobendas https://contingencias.grupokonecta.com/lacatuja Si tienes alguna duda, por favor contacta con el administrador del sistema Proceed Decline

Nos logamos con nuestro usuario de dominio y contraseña de Konecta y seleccionamos el dominio que nos corresponde.



Nos aparecerá un código QR que tendremos que escanear con la cámara de nuestro móvil a través de la aplicación Google Authenticator y nos facilitará una clave (token) para logarnos. Es conveniente apuntar los códigos que aparecen en el punto "2." Para poder recuperar la cuenta.

A CONTRACT OF THE OWNER OF THE OWNER	Constanting of the local division of the loc		O ♥ 24 8 7.04
		Authenticator	1 .
		426 826 Demo Website (peter)	
P		432 042 WordPress (WordPress Blog)	



A continuación se abrirá una pantalla con la aplicación de Pulse Secure para poder abrir sesión.

Si ya tienes la VPN instalada en tu equipo, puedes saberlo si tienes el icono de la VPN en el listado de aplicaciones que aparecen en el reloj de Windows:



Solo tendrás que cerrar la sesión y pasar al punto 2 (2. Conexión a la VPN):

Pulse Connect Secure - Inicio ×	✿ Configuración X +				- (5 ×	
← → C i contingencias.gr.	pokonecta.com/dana/home/index.cgi			0	* ☆	0	
§ Pulse Secure		Lopped-in ass isbravogo	11/10	Preferencias	4	Cerrar sesión)
	Walcome to the Pulse Connect Secure, inbravogo.					-	1
	Senseen de aple actours cheede						
	Pulse	Inicio					
Copyright © 2001-2019 Pulse Secure, LLC. All	lyhte reserved.						

En caso contrario (no tenemos la aplicación instalada), Pulsamos "Inicio".





Una vez se abra la siguiente página aparecerá un botón para que podamos descargar la aplicación, hecho esto, ejecutamos la descarga para nuestro equipo.



Al terminar la descarga, pinchamos en el ejecutable que se ha descargado y comenzamos la descarga.



Cuando se haya completado la descarga del iniciador de aplicaciones, siga estos pasos para la instalación.



Nos saldrá un pop-up para verificarnos la instalación y lo Aceptamos, una vez realizada la instalación aparecerá el mensaje siguiente:





Volvemos a entrar en la aplicación y pulsamos en el mensaje para aceptar abrir la aplicación.



Después de ser instalado, nos llevará de nuevo a la pantalla de INICIO del principio y hacemos click. Pulsamos en este caso abrir aplicación Pulse Secure y aceptamos la pantalla emergente que nos aparecerá.



Aceptamos los 4 avisos de aplicaciones para instalar en nuestro equipo para autorizarlo, tras ello, aparecerá el aviso siguiente.



Configuración: Pulse Secure	
Instalación de Pulse Secure: 100% completa. Espere	

3.2. Conexión a la VPN:

Lo primero que haremos es comprobar si ya tenemos la VPN instalada en el equipo, puedes saberlo si tienes el icono de la VPN en el listado de aplicaciones que aparecen en el reloj de Windows:



Si no lo tienes, retrocede al punto anterior. Si por el contrario, lo tienes, ponte sobre el cursor, elige la VPN y pulsa en el botón CONECTAR. Si le muestra un error de conexión y comprobamos que no tenemos Internet, vaya a la sección FAQ del anexo 1 que se encuentra al final de este documento.

Otra opción de conexión es a través de los programas del menú inicio de Windows:



Agregadas recientemente	Crear			Entretener	
Pulse Secure	lunes	Todo el correo	en un solo lugar		6
🛐 Reparar Pulse	16	C C	ja 🖬		
#	10	Соггео			
7-Zip ~				A Contraction	
A		IJ	N		
Accesibilidad de Windows 🛛 🗸	ACG Player	Office	OneNote	ERIFE	
Accesorios de Windows 🛛 🗸 🗸	Explorar				100
Acrobat Reader DC				Part	
Advanced IP Scanner v2 ~			2		
O Alarmas y reloj	Microsoft Store	-	Microsoft Edge		
Altitude uCl 8 ~			j.		
Asistente para actualización a Wind			S		
Avaya ~		Spotify Music	Skype		
В					
📾 Barra de juego					
с	Microsoft Ne	Paint 3D	Fitbit Coach		
Calculadora					
arsigma Escribe aquí para buscar	0		= 🧿	1	1

Finalmente el último paso será pulsar el botón CONECTAR para logarnos en la VPN, así todo quedará listo para usarlo. Una vez hecho esto, ya estará la VPN conectada (Si le muestra un error de conexión y comprobamos que no tenemos Internet, vaya a la sección FAQ del anexo 1 que se encuentra al final de este documento).

SPulse Secure	_ ×
Archivo Ayuda	
Conexiones	+ / x
SA(contingencias.grupo Desconectado - omisión ma	Conectar
© 2010-2019 de Pulse Secure, LLC Todos los derechos reservados	Cerrar



Al CONECTAR le aparecerá el siguiente mensaje, donde tendrá que presionar el botón CONTINUAR:



A continuación se le mostrará la pantalla para introducir su nombre de usuario y contraseña, tendrá que poner las que se le hayan dado desde Konecta (no son válidas las credenciales de los equipos con maqueta Banco Santander, tiene que introducir las credenciales que le hayan dado desde Konecta):



S Pu	lse Secure
Conect	ándose a: contingencias.grupokonecta.com
?	Proporcione las siguientes credenciales para completar la conexión.
	Nombre de usuario:
	Contraseña:
	Guardar ajustes

Una vez introducido el Nombre de usuario y la Contraseña, pulsamos el botón CONECTAR (Si le muestra un error de credenciales vaya a la sección FAQ del anexo 1 que se encuentra al final de este documento).

A continuación nos mostrará otra página para ingresar el token, por lo que tenemos que abrir la aplicación Google Authenticator y poner la numeración de 6 dígitos que se muestra (sea ágil porque cada 30 segundos la numeración de 6 dígitos cambia).

-		21:31 😔	गा। भा 😞 🖽
S Pu	lse Secure	Google Authenticator	:
Conect	ándose a: contingencias.grupokonecta.com	contingencias.grupokonecta.com (smende	z) 🧳
?	Proporcione las siguientes credenciales para completar la conexión.		
	Nombre de usuario secundario:		
	smendez		
	ingrese su información de token secundaria:		
	Concellar		
	Conectar		
			+



Una vez haya ingresado el Token (el Token es la numeración de 6 dígitos), pulse el botón CONECTAR. Si le muestra un error de este tipo:

\$ P	ulse Secure						
Conec	Conectándose a: contingencias.grupokonecta.com						
2	Proporcione las siguientes credenciales para completar la conexión.						
	Mensaje del servidor:						
	Error de inicio de sesión. Token no válido. Tiene 4 intentos más antes de que se bloquee su cuenta TOTP.						
1							
	Ingrese respuesta:						
1	1						
	Conectar						

Significa que está introduciendo erróneamente los 6 dígitos que le muestra la aplicación Google Authenticator (tal vez cuando introdujo la numeración en el móvil ya le mostraba otra diferente) o que ha realizado el registro del Token de manera accidental desde otro dispositivo o cuenta diferente al que está utilizando ahora, confirme que el registro del Token en la aplicación Google Authenticator es correcto si coincide el nombre de usuario que está utilizando con el registro que le muestra la aplicación:

	Google Authenticator	÷
Secure Conectándose a: contingencias.grupokonecta.com	016 970 contingencias.grupokonec (com (smendez)	>
Proporcione las siguientes credenciales para completar la conexión.		
Nombre de usuario secundario:		
Ingrese su información de token secundaria:		•
	Fullstreen mode	



Si por el contrario no le ha mostrado ningún error significa que ha logrado conectar correctamente. Puede pulsar sobre el botón de MINIMIZAR.



La aplicación de su móvil Google Authenticator puede cerrarla (recuerde que no puede eliminarla porque como hemos visto es necesaria para la conexión a la VPN).

3.3. Conexión al Softphone de Avaya:

Se requiere estar conectado a la VPN.

El softphone de Avaya es el teléfono virtual que está instalado en nuestro PC y que nos servirá para gestionar las llamadas del servicio. Tenemos que comprobar que tenemos este icono en el escritorio de nuestro PC:





Si no lo tiene, vaya al FAQ del anexo 1 que se encuentra al final de este documento.

Si lo tiene, haga doble click sobre el icono para abrirlo, se le mostrará una pantalla como esta, con la extensión que suele tener en el teléfono de la oficina. Haga click en el botón INICIAR SESION (si en lugar de aparecerle la siguiente pantalla le aparece una pantalla de configuración, vaya al FAQ del anexo 1 que hay al final de este documento):

Inicio de sesión de Avaya one-X® Communicator			
Inicie sesión:			
Extensión: 2151029			
Contraseña: 💿			
Realizar y recibir llamadas usando			
Esta computadora 🗘			
	niciar sesión		

Si no tiene la extensión de su oficina configurada y no la conoce, tiene que llamar a su responsable para preguntársela y proceder a la configuración del softphone (vaya al FAQ del anexo 1 que se encuentra al final de este documento).

Si la extensión aún está capturada en el puesto, saldrá un mensaje como este:

Inicio de se	sión de Avaya one-X® Communicator	©-
?	Se ha detectado una sesión existente	
	Está intentando iniciar sesión con una extensión que	
	asociación?	
	Sí No	
(Esta computadora	
	Iniciar ses	ión



Pulsamos "Sí" y ya la tendríamos capturada.

Una vez capturada, tendremos una copia de los botones que tenemos en nuestra extensión física y podemos utilizarlo de la misma manera.

					©- _×
73000	0				G ∢ ∍
Ingresar n	ombre	o número	Q 🌈 - 🐑 💷	Α	
Ingresar u	un núm	ero o sele	ccionar una función		? ×
	ABC	DEF	🕒 Login		
1	2	3	🔘 ManualIN		
GHI	JKL	MNO	🔘 TrabAux		
4	5	6	🔘 Logout		
PQRS	TUV	WXYZ	🔘 Liberar		
7	8	9	🔵 normal		
			🔘 voice-mail		
*	0	#	\bigcirc		

Si por el contrario, nos muestra un error en la captura de la extensión, tendremos que verificar que estemos conectados a la VPN (ir al paso 2: Conexión a la VPN). Si estamos conectados a la VPN, entonces puede ser fallo de la configuración del softphone, tendrá que ir a la guía de configuración que se indica en el FAQ que hay en el anexo 1 al final de este documento.

3.4. Conexión por Escritorio Remoto al PC de la Oficina:

Se requiere estar conectado a la VPN.

Si está utilizando su propio PC o un portátil que le haya cedido Konecta, y le hayan indicado que su manera de trabajar es conectándose en remoto al PC de la oficina, entonces tendrá que seguir los siguientes pasos:

- 1. Presionamos en el teclado de la computadora las teclas de Windows (es la clave con el logotipo de Windows) y R al mismo tiempo.
- 2. Se abrirá la ventana «Ejecutar».
- 3. En el cuadro «Abrir»: escriba mstsc.
- 4. Haz clic en «Aceptar».



- 5. Se abrirá la ventana «Conexión a Escritorio remoto».
- 6. Ahora en el cuadro «Equipo»: escribe la «IP» del ordenador de la oficina.
- 7. Haz clic en «Conectar».

Si la conexión a escritorio remoto nos muestra un error como este:

Conexi	ión a Escritorio remoto X
\mathbf{X}	Escritorio remoto no puede conectarse al equipo remoto por una de las siguientes razones:
	1) No está habilitado el acceso remoto al servidor 2) El equipo remoto está apagado 3) El equipo remoto no está disponible en la red
	Asegúrese de que el equipo remoto esté iniciado y conectado a la red, y el acceso remoto esté habilitado.
	Aceptar Ayuda

Significa que:

- No estamos conectados a la VPN. Por lo que tendría que irse al punto 2: Conexión a la VPN.
- El PC de la oficina está apagado. Por lo que tendrá que solicitar que alguien pueda ir a la oficina a encenderlo/revisarlo.
- 8. Se abrirá la ventana donde se te pide que «Ingreses las credenciales».
- 9. En el cuadro «Nombre de usuario», escribe el nombre del usuario con el que inicias sesión en Windows desde el PC de la oficina.
- 10. En el cuadro «Contraseña», escribe la contraseña del usuario en el ordenador remoto.
- 11. Haz clic en «Aceptar».
- 12. Después de unos momentos, aparecerá el escritorio del ordenador de la oficina.

NOTA IMPORTANTE: para cerrar la sesión de Escritorio Remoto tenga cuidado con no hacerlo desde el menú inicio de Windows pulsando el botón de apagar, porque entonces estará apagando su PC de la oficina. Hágalo pulsando el aspa (X) que tiene cuando pasa el cursor por la parte superior central de su pantalla.



3.5. Ejecución de las aplicaciones:

Si ha logrado conseguir los pasos 2 y 3 (está conectado a la VPN y tiene registrado el softphone), entonces no debería tener ningún problema para la ejecución de las aplicaciones, en caso de tener algún problema, consulte el FAQ del anexo 1 que se encuentra al final de este documento y si no encuentra solución, escálelo a su superior para que le ayude o abra una incidencia en la Mesa de Ayuda.



4. ANEXO 1 - FAQs

4.1. Fallo con la conexión a Internet

Este fallo se puede dar por 2 motivos:

4.2. No tiene el cable de red conectado al router o no está conectado a la WiFi de su casa correctamente.

4.3. Tiene la IP fija de la oficina asignada en el PC y/o el proxy habilitado.

Para la resolución del punto 1, se debe comprobar que el cableado sea correcto y que desde otro dispositivo del domicilio (por ej. el móvil) está conectado y navega por Internet. En caso de no tener conexión a Internet desde ningún dispositivo, reinicie su router y una vez se haya reiniciado compruébelo de nuevo. Si sigue sin tener Internet, debe abrir una incidencia con su proveedor de servicios porque desde Konecta no podremos seguir ayudándole.

Para la resolución del punto 2, se debe comprobar lo siguiente:

Lo primero que hay que hacer es asegurarse que el proxy está desactivado, en caso contrario, el PC no tendrá acceso a Internet en el domicilio del Empleado y por consiguiente no tendrá acceso a la VPN de Konecta. El procedimiento para la desactivación del proxy es el siguiente:

Desactivar configuración del proxy

- 1. Pulsa la tecla Windows + R.
- 2. Escribe inetcpl. cpl en la ventana Ejecutar.
- 3. Haz clic en Aceptar.
- 4. Haz clic en la pestaña Conexiones.
- Selecciona Nunca usar una conexión de marcado (si está disponible).
- 6. Haz clic en Configuración Lan.
- 7. Desmarca la opción de Utilizar un servidor proxy para su LAN. ...
- 8. Haz clic en Aceptar.





Tu configuración de proxy debería quedar como se muestra a continuación:

Configuración de la red de área local (LAN)				
Configuración automática				
que esto ocurra, deshabilite la configuración automática.				
Detectar la configuración automáticamente				
Usar scripts de configuración automática				
Dirección http://127.0.0.1:55984/prox				
Servidor proxy				
Usar un servidor proxy para la LAN (esta configuración no se aplicará a conexiones de acceso telefónico ni VPN).				
Dirección: pind.ind.loi Puerto: 3128 Opciones avanzadas				
No usar servidor proxy para direcciones locales				
Aceptar Cancelar				

Asimismo, otra comprobación que tendremos que realizar antes de trasladar el PC al domicilio del Empleado es que la configuración de la tarjeta Ethernet (si la conexión en el domicilio es por cable) tenga todos los parámetros de direccionamiento IP y DNS en automático (DHCP). El procedimiento es el siguiente:

1. Selecciona el botón Inicio 🕊 y, a continuación, elige Configuración 🔅 > Red e Internet 🌐.

A	C	ontinuación selecci	on	amos <mark>Ethernet</mark>			
	÷	Configuración			-	٥	×
	ø	Inicio	Est	ado			
	В	uscar una configuración 🖉 🔎	Esta	ado de red	¿Tienes una pregunta?		
	Red	e Internet Estado	Ę	MINIFL2G_DmPM	Obtener ayuda Mejora Windows. Envíanos tus comentarios		
	(ii	Wi-Fi	Está Si tie	is conectado a Internet. enes un plan de datos limitado, puedes convertir esta red na conexido de una medido o cambiar atras propiedadas			
	.t0l	Red de telefonía móvil	Cam	ha conexión de uso medido o cambrar otras propiedades.			
	Ð	Ethernet	Mos	trar redes disponibles			
	¢.	Acceso telefónico	Car	nbiar la configuración de red			
	%	VPN	æ	Cambiar onciones del adantador			
	\$	Modo avión	₽	Visuíliza los adaptadores de red y cambia la configuración de conexión.			
	(q))	Zona con cobertura inalámbrica móvil	\$	Opciones de uso compartido Decide qué quieres compartir en las redes a las que te conectas			
	¢	Uso de datos	<u>م</u>	Gene Hogar			
	⊕	Ргоху	۶o	Configura un grupo Hogar para compartir imágenes, música, archivos e impresoras con otros equipos de la red.			
			\wedge	Solucionador de problemas de red Diamosticar y colucionar rychlamas de red			



← Configuración		- @ X
 Inicio Buscar una configuración P Red e Internet Estado Wi-Fi 	Ethernet Ethernet No está conectado	Configuración relacionada Cambiar opciones del adaptador Cambiar opciones de uso compartido avanzadas Centro de redes y recursos compartidos Grupo Hogar
all Red de telefonía móvil		Firewall de Windows ¿Tienes una pregunta? Obtener ayuda
 VPN Modo avión Vana con cobertura inalámbrica móvil Uso de datos 		Mejora Windows. Envíanos tus comentarios
Proxy		

Y a continuación seleccionamos Cambiar opciones del adaptador

A continuación seleccionamos la red a la que estamos conectados. Si desconocemos la red a la que estamos conectados lo podemos comprobar poniendo el cursor encima del icono de conexión de red que se muestra junto al reloj y fecha de Windows y verificando que en las Conexiones de red de la configuración se encuentre el adaptador conectado (no se encuentra con un X o con un mensaje que indique "Deshabilitado").

Pulsamos sobre el botón derecho sobre el icono de la conexión y seleccionamos "Propiedades".

😰 Conexiones de red	- □ >	<
← → ✓ ↑ 😰 > Panel de control > Todos los elementos de Panel de control > Conexiones de red	V 🖸 Buscar en Conexiones de red 🔎	,
Organizar 🔻 Habilitar este dispositivo de red Diagnosticar esta conexión Cambiar el nombre de esta conexión Cambiar la confr	nfiguración de esta conexión 🗧 🐑 🔳	•
Ethernet Cable de red desconectado Intel(R) Ethernet Connection 1219 Ethernet 2 Cable de red desconectado Fortinet Virtual Ethernet Adapter (Image: Cable de red desconectado Fortinet Virtual Ethernet Adapter (Ministry to the thernet Adapter (Image: Cable de red desconectado Fortisal Desconectado PPPo P WAN Adapter Red de telefonia móvil No conectado HUAWEI Mobile Broadband Mod Image: Cable de red desconectado Fortinet Ministry Ministry Ethernet 3 Deschabilitado Diagnosticar Image: Cable de red desconectado PPPo P WAN Adapter Red de telefonia móvil No conectado HUAWEI Mobile Broadband Mod Image: Cable de red desconectado Portione Virtual Ethernet 3 Deschabilitado Diagnosticar Crear acceso directo Image: Cable de red desconectado Diagnosticar Image: Cable de red desconectado PPPo P WAN Adapter Cable de red desconectado Portione Virtual Ethernet 4 Diagnosticar Image: Cable de red desconectado Diagnosticar Image: Cable de red desconectado PPPo P WAN Adapter Image: Cable de red desconectado Portione Virtual Ethernet 4 Diagnosticar Image: Cable de red desconectado Diagnosticar Image: Cable de red desconectado PPPo P WAN Adapter Image: Cable de red desconectado Portione Virtual Ethernet 4 Diagnosticar Image: Cable de red desconectado Diagnosticar Image: Cable de red desconectado PPPo P WAN Adapter Image: Cable de red desconectado Portione Virtual Ethernet 4 Diagnosticar Image: Cable de red desconectado Portione Virtual Ethernet 4 Diagnosticar Image: Cable de red descon	No hay ninguna vista previa disponible.	

Elegimos la opción de "Propiedades"



manifal 👻 🗖 annual externis nos nos nesternis i nammis i	Contraction in the later
Propiedades de Ethernet 3	×
Funciones de red Uso compartido	
Conectar con:	
Fortinet SSL VPN Virtual Ethemet Adapter	
Configurar	
Esta conexión usa los siguientes elementos:	
Cliente para redes Microsoft	
🗹 🔄 Uso compartido de archivos e impresoras para redes M	
🗹 🐙 Programador de paquetes QoS	
🗹 🐙 Juniper Network Service	
FortiClient NDIS 6.3 Packet Filter Driver	
Protocolo de Internet versión 4 (TCP/IPv4)	
🗌 🔔 Protocolo de multiplexor de adaptador de red de Micros 🔊	
< · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
Instalar Desinstalar Propiedades	
Descripción	
Protocolo TCP/IP. El protocolo de red de área extensa predeterminado que permite la comunicación entre varias redes conectadas entre sí.	
Aceptar Cancela	r

En la pestaña General, tenemos que marcar las opciones de:

- 1. Obtener una dirección IP automáticamente.
- 2. Obtener la dirección del servidor DNS automáticamente.



Propieda	des: Protocolo de Internet versió	ón 4 (TCP/IPv4)	×
General	Configuración alternativa		
Puede l red es consult apropia	hacer que la configuración IP se asi compatible con esta funcionalidad. ar con el administrador de red cuál ida.	gne automáticamente si la De lo contrario, deberá es la configuración IP	
0	btener una dirección IP automática	mente	
-OU:	sar la siguiente dirección IP:		
Direc	cción IP:		
Máso	cara de subred:		
Puer	ta de enlace predeterminada:		
() ()	btener la dirección del servidor DNS	automáticamente	
-O Us	sar las siguientes direcciones de ser	vidor DNS:	
Serv	idor DNS preferido:		
Serv	idor DNS alternativo;		
v	alidar configuración al salir	Opciones avanzadas	
		Aceptar Cancela	ar

Una vez hayamos realizado esta tarea podemos pasar a la instalación y conexión a la VPN.

4.4. Si no tiene el cliente VPN Pulse Secure configurado

Vaya al siguiente manual para la instalación y configuración:

Manual Instalacion y Acceso VPN Contingencias COVID Pulse Secure v2.pdf

4.5. Si no tiene la aplicación Google Authenticator instalada en su dispositivo móvil

Vaya al siguiente manual para la instalación y configuración: Manual Instalacion y Acceso VPN Contingencias COVID Pulse Secure v2.pdf



4.6. Si no recuerda su usuario y contraseña de acceso a la VPN

Si es un PC maqueta Konecta o PC de empleado, el usuario y contraseña es el mismo que el que utiliza para logarse en Windows cuando está en la oficina.

Si es un PC maqueta Banco Santander, el nombre de usuario y contraseña es el que se le ha proporcionado desde la operación. Pruebe con su X y la contraseña Konecta.2020 o Konecta2020

En caso contrario, tendrá que solicitar un reseteo de su usuario al CAU para que el departamento de Soporte/Sistemas proceda a resetearlo.

4.7. Si está bloqueado su usuario VPN o ha existido un error en el registro del Token

Si ha introducido erróneamente varias veces su usuario en la VPN, o en la aplicación Google Authenticator registró erróneamente otro token, entonces tiene que pedir reseteo de su usuario VPN enviando un email con el siguiente formato:

En el Para: gema.toledano@bt.com; gp-konecta@bt.com; gp7x24@bt.com;

En el CC: tickets teletrabajo@grupokonecta.es

En el Asunto: BT Seda - Reseteo de Contraseña

En el Cuerpo:

Hola, Por favor necesitamos resetear este usuario del servicio BT Seda:

Servicio Afectado: BT SEDA. Registro/autenticación de usuarios. Descripción del problema: Usuario bloqueado, por asociación a un terminal incorrecto o acumulación de fallos en la autenticación. Usuario/usuarios LDAP: <aquí indicar el/los usuario/s VPN>



Gracias, Un saludo.

4.8. Si no está conectado a la VPN

Vaya al inicio de este documento o consulte el siguiente manual: Manual Instalacion y Acceso VPN Contingencias COVID Pulse Secure v2.pdf

4.9. Si no tiene el softphone de Avaya instalado o configurado:

Dependiendo del servicio tendrá que visitar estos manuales:

Si utiliza la PBX de Konecta, visite este manual:

Manual instalación Avaya One-x Communicator_5.pdf

Si utiliza la PBX de Banco, visite este manual:

BSCH_Manual instalación Avaya One-x Communicator v2.pdf

Si utiliza la PBX de Liberty, visite este manual:

Liberty - Manual instalación Avaya One-x Communicator.pdf

Si utiliza otro software de voz diferente, póngase en contacto con la Mesa de Ayuda al Teletrabajo, abriendo un ticket OTRS o enviando un email a <u>tickets_teletrabajo@grupokonecta.es</u>, con la siguiente información:

Servicio/campaña: Sede habitual de trabajo:

PC usado en teletrabajo (equipo maqueta Konecta/Banco / equipo personal): ¿Usa escritorio remoto? (sí/no): Usuario de Windows: Extensión: Login ACD:

Nombre y apellidos: Teléfono de contacto:



Horario de contacto:

Descripción de la solicitud/incidencia (si es posible incluyendo captura de pantalla):

4.10. Si no conoce su extensión y contraseña de Avaya One-X Communicator

Pruebe con la contraseña: 1234 o 12345

La extensión es la misma que tiene en el teléfono físico de su oficina, en caso de no recordarla póngase en contacto con su superior para que se la indique.

Si tiene que realizar la configuración, vaya a la pregunta 7 de este FAQ.

4.11. Si no le funciona el audio del softphone de Avaya

Si le muestra un error de que no se detecta Audio, verifique que sus cascos están correctamente conectados. En el apartado 2. Instalación del Puesto de Trabajo se indica cómo realizar correctamente la conexión de los cascos multimedia. También puede probar con otros que tenga en su domicilio, es compatible cualquier casco de teléfono móvil.

Si por el contrario no le muestra ningún error pero no tiene audio (no escucha al otro interlocutor y/o este no le escucha a usted) entonces siga los siguientes pasos:

En el softphone de Avaya, pulse sobre la rueda dentada superior derecha:



Inicio de sesión de Avay	a one-X® Communicator	0-
Por favor, inic	ie sesión:	
Extensión:	736123	_
Contraseña:	•••••	
Realizar y re	cibir llamadas usando	
Esta	computadora 🗘	J
	(Iniciar sesión

En el apartado de Audio, tienen que salir los cascos multimedia que habéis conectado, tanto en auricular como micrófono. Los textos bajo "Micrófono" y "Altavoz" varían en función del modelo de casco multimedia que se esté usando.

Hay que validar que en la selección de Micrófono y Altavoz esté seleccionado el dispositivo correcto.

- Marcar la casilla "Timbrar en llamadas entrantes"

Pulsar el botón de Aceptar al terminar la configuración.



Cuentas	Audio
Telefonía	Básica Avanzada
Inicio de sesion	
Mensajeria	Micrófono
Socuridad	Microphone (Avava 100 Controll
Registro diario de llamadas desconectadas	
Registro diano de liamadas desconectadas	El volumen del micròfono se ajusta de forma automática seaún se reauiera
Dispositivos y servicios	
Llamadas salientes	Altavoz
Números de telétono Reglas de marcación	Earphone (Avaya L100 Controller
Audio	Volumen
Video	
Directorio público	
Preferencias	✓ Timbrar en llamadas entrantes
Integración con el escritorio	
Teclas de acceso rápido Red Avanzada	Cuando entra una llamada, se envía un sonido de alerta a través de los altavoces que ha seleccionado previamente en el menú desplegable "Altavoces".
	Timbrar en dispositivo adicional
	Altavoces (Plantronics .Audio 4 (Desconectad
	Actualmente, el dispositivo de timbre elegido no está disponible en el sistema. El timbre se proporcionará a través del dispositivo de altavoz.
	Volumen Probar

Compruebe también que no tenga los cascos o el sonido de Windows en MUTE, revise el icono de Windows que está junto al reloj en la esquina inferior derecha, debería estar como se muestra a continuación:



En caso contrario, pulse sobre él, vuelva a pulsar en el menú desplegable sobre el altavoz con la cruz para desactivarla y suba la barra de volumen a su gusto.



Si aun así, sigue teniendo problemas, pruebe con otro casco que tenga en el domicilio, cualquier casco de teléfono móvil es válido. En caso contrario, escálelo a su responsable por si tiene que solicitar al Dpto. de Medios otro casco o buscarle una solución.

4.12. Si no puede conectar por escritorio remoto

Lo primero es comprobar que esté conectado a la VPN, en caso contrario vaya a la pregunta 6 de este FAQ.

Si está conectado a la VPN, entonces:

Si está utilizando su propio PC o un portátil que le haya cedido Konecta, y le hayan indicado que su manera de trabajar es conectándose en remoto al PC de la oficina, entonces tendrá que seguir los siguientes pasos:

- 1. Presionamos en el teclado de la computadora las teclas de Windows (es la clave con el logotipo de Windows) y R al mismo tiempo.
- 2. Se abrirá la ventana «Ejecutar».
- 3. En el cuadro «Abrir»: escriba mstsc.
- 4. Haz clic en «Aceptar».
- 5. Se abrirá la ventana «Conexión a Escritorio remoto».
- 6. Ahora en el cuadro «Equipo»: escribe la «IP» del ordenador de la oficina.
- 7. Haz clic en «Conectar».

Si la conexión a escritorio remoto nos muestra un error como este:

Conexi	ón a Escritorio remoto X		
\otimes	Escritorio remoto no puede conectarse al equipo remoto por una de las siguientes razones:		
	1) No está habilitado el acceso remoto al servidor 2) El equipo remoto está apagado 3) El equipo remoto no está disponible en la red		
	Asegúrese de que el equipo remoto esté iniciado y conectado a la red, y el acceso remoto esté habilitado.		
	Aceptar Ayuda		

Significa que:



- 1. No estamos conectados a la VPN. Por lo que tendría que conectarse a la VPN.
- 2. El PC de la oficina está apagado. Por lo que tendrá que solicitar que alguien pueda ir a la oficina a encenderlo/revisarlo. Esto es posible si la vez anterior, en lugar de cerrar la conexión al escritorio remoto desde el aspa (X) superior central, lo hizo apagando desde el menú de inicio. En este caso lo que hizo desde su domicilio fue apagar el PC de la oficina.
- 8. Se abrirá la ventana donde se te pide que «Ingreses las credenciales».
- 9. En el cuadro «Nombre de usuario», escribe el nombre del usuario con el que inicias sesión en Windows desde el PC de la oficina.
- En el cuadro «Contraseña», escribe la contraseña del usuario en el ordenador remoto.
- 11. Haz clic en «Aceptar».
- 12. Después de unos momentos, aparecerá el escritorio del ordenador de la oficina.

4.13. Si al entrar a KCRM le devuelve un mensaje de Error Fatal

El error fatal en KCRM es un error similar a un fallo conocido reciente.

Lo primero que podemos intentar es acceder a KCRM desde Internet Explorer.

Otra segunda solución sería intentarlo con el navegador de Google Chrome de la siguiente manera:

Borre la carpeta C:\Users**usuario_dominio**\AppData\Local\Google y cuando vuelva a abrir Chrome, configure las opciones de sincronización para que o bien no sincronice nada, o como mínimo que no sincronice configuración, historial, ni pestañas abiertas.

Esa configuración se realiza en los tres botones verticales de la esquina superior derecha -> Configuración -> Servicios de Google y sincronización. -> Gestionar Sincronización.



También puede copiar y pegar este enlace en la barra de direcciones de Chrome y le llevará al mismo sitio: chrome://settings/syncSetup/advanced

4.14. Si al iniciar sesión en el Softphone Avaya one-X Communicator aparece un mensaje de que se ha detectado una sesión existente

Esto no es un error, significa que la extensión aún está capturada en el puesto de la oficina (su teléfono físico), saldrá un mensaje como este:

Inici	de sesión de Avaya one-X® Communicator	¢.
	Se ha detectado una sesión existente Está intentando iniciar sesión con una extensión que está asociada a otra terminal. ¿Desea ignorar esa asociación?	
	Esta computadora	
AV		, sesión

Pulsamos "Sí" y ya la tendríamos capturada.



4.15. Si al iniciar sesión en la VPN nos indica un mensaje de este tipo: "Las credenciales no eran válidas. Vuelva a intentarlo."

Secure Secure			
Conectándose a: contingencias.grupokonecta.com			
	Las credenciales no eran válidas. Vuelva a intentarlo.		
	Nombre de usuario:		
	smendez !		
	Contraseña:		
	1		
	Guardar ajustes		
	Conectar		

Verifique que su usuario y contraseña sean válidos, tiene que ingresar los mismos con los que inicia sesión en Windows (excepto si es PC maqueta Banco que será el proporcionado por Konecta, contacte con su responsable si no lo conoce).

También puede deberse a haber ingresado multitud de veces el nombre o la contraseña de manera errónea, por lo que tendrá que ir a la pregunta 5 de este FAQ.

4.16. Si al iniciar sesión en la VPN nos indica un mensaje de este tipo: "Proporcione las siguientes credenciales para completar la conexión."





Significa que está introduciendo erróneamente los 6 dígitos que le muestra la aplicación Google Authenticator (tal vez cuando introdujo la numeración en el móvil ya le mostraba otra diferente) o que ha realizado el registro del Token de manera accidental desde otro dispositivo o cuenta diferente al que está utilizando ahora, confirme que el registro del Token en la aplicación Google Authenticator es correcto si coincide el nombre de usuario que está utilizando con el registro que lo muestra la aplicación:

con el registro que le muestra la aplicación	21:31	🗑 lik lik 🧭 💷
	Google Authenticator	÷
Secure	016 970	
Conectándose a: contingencias.grupokonecta.com	contingencias.grupokonect.com (s	smendez)
Proporcione las siguientes credenciales para completar la conexión.		
Nombre de usuario secundario:		
smendez		
Ingrese su información de token secundaria:		
Conectar Cancelar		•
	Fullscreen mode	

4.17. Si al iniciar Windows no se le cargan los iconos del escritorio

Este fallo se corrige conectándose a la VPN, y una vez conectado, volver al escritorio y pulsar F5. Esto hará que se le muestren los iconos.

4.18. Si al intentar iniciar sesión en Windows le muestra un mensaje de que no ha sido posible encontrar un servidor de dominio

Este fallo es porque nunca ha iniciado sesión con ese usuario y contraseña en ese PC. Verifique si antes tenía otro usuario de Windows con el que iniciar la sesión. En caso contrario, contacte con la Mesa de Ayuda. Es probable que tenga que llevar el ordenador a la oficina más cercana que esté abierta para hacer login dentro de la red de Konecta y que se le cargue su perfil, o que se le conceda la contraseña de administrador e instale y configure todos los programas.



4.19. Si no tiene el icono del softphone de Avaya

Para descargar el software, accedemos a esta dirección :

https://mft.grupokonecta.com

Nos aparecerá una ventana para meter credenciales :

	Español •
Konecta	
Nombre de usuario	
Contraseña	
Iniciar sesión	
Con tecnología de <u>GoAnywher</u>	<u>e</u>

usuario : konectatec contraseña : Konecta2020@27



Accedemos a la carpeta "Avaya ONE X" :



Descargamos el programa "Avaya one-X Communicator Suite.exe"



Una vez descargado el software en nuestro PC, abrimos la carpeta donde lo hayamos descargado y hacemos doble click sobre el programa :



4.20. Si la ejecución de una aplicación en Citrix de Superlinea indica el error: "No es posible conectar con el servidor. Notifique al administrador del sistema el siguiente error: No hay un servidor Citrix..."

El error al que nos referimos es parecido al de la siguiente imagen, y para resolverlo se tiene que abrir un Remedy con Santander Tecnología, ya que el fallo está identificado en sus servidores.





4.21. Si le aparece un error al intentar conectar a Pulse Secure VPN indicando "You are not allowed to sign in to the System."

Secure Secure
Conectándose a: contingencias.grupokonecta.com
Pre Sign-In Notification You are not allowed to sign in to the system.
Aceptar

Este mensaje es porque en el proceso de conexión le ha dado a RECHAZAR en lugar de CONTINUAR. Tiene que pulsar el botón de CONTINUAR.





4.22. Si le aparece un error que indica: "No se puede obtener acceso a \\..... Es posible que no tenga permisos para usar este recurso de red. Pongase en contacto con el adminsitrador de este servidor para comprobar si tiene permisos de acceso.

La cuenta a que se hace referencia está bloqueada y no se puede utilizar"

Red	G Guitaciun de red configuración 🔛 Administrar Sistema
Abrir a	arpeta
8	No se puede obtener acceso a \\alcobendas.ind.local\sysvol\alcobendas.ind.local\scripts_ESCRITORIOS\W10\E\Escritorio. Es posible que no tenga permisos para usar este recurso de red. Póngase en contacto con el administrador de este servidor para comprobar si tiene permisos de acceso. La cuenta a que se hace referencia está bloqueada y no se puede utilizar.
×	Aceptar



Este mensaje se muestra porque el PC no está conectado al dominio, es un mensaje normal cuando se arranca el PC y este busca el dominio al que está registrado. No hay que preocuparse. Sigamos estos pasos:

- 1. Pulsamos en el botón ACEPTAR.
- 2. Conectamos a la VPN.

4.23. Si le faltan certificados, programas o quiere descargar manuales

Para descargar certificados, programas o manuales, visite la siguiente página para descargarlos:

https://mft.grupokonecta.com

Nos aparecerá una ventana para meter credenciales :

	🕲 Español
Konecta	
Nombre de usuario	
Contraseña	
Iniciar sesión	

Tendrá acceso a mucho contenido, y tal vez, el certificado para la VPN sea uno necesario:

usuario : konectatec contraseña : Konecta2020@27



	/ (Inicio)			
		Nombre \$	Fecha de modificación 🗘	
	•	7ZIP	3/13/20 2:38:12 PM	
	•	DOBE READER	3/13/20 2:38:26 PM	
	\$	AVAYA ONE X	3/23/20 8:14:30 PM	
<	•	Certificados Contingencias	3/24/20 1:08:57 PM	
	•	Configuración PROXYS	3/24/20 6:39:55 PM	
	\$	Creacion usuario local	3/25/20 8:57:36 AM	
	•	Emagister	3/25/20 3:28:49 PM	
	•	Fortinet client	3/13/20 2:38:49 PM	
	•	iberdrola	3/26/20 6:16:22 PM	
	•	crm kcrm	3/25/20 8:53:36 AM	
	•	kRemoteInfo	3/28/20 3:01:35 PM	
	•	🦳 La_Vanguardia	3/26/20 1:33:13 PM	