

Portal de gestión

25.04

Contenido

| | |
|--|-----------|
| Acerca de este documento | 7 |
| Acerca de Cyber Protect | 8 |
| Servicios de Cyber Protect | 8 |
| Modos de facturación para Cyber Protect | 9 |
| Conmutación entre ediciones y modos de facturación | 11 |
| Artículos de oferta y gestión de cuotas | 14 |
| Servicios y elementos de oferta | 14 |
| Uso del portal de gestión | 33 |
| Navegadores web compatibles | 33 |
| Activación de la cuenta de administrador. | 33 |
| Requisitos de contraseña | 33 |
| Acceso al portal de gestión | 34 |
| Encuesta de incorporación | 34 |
| Configuración de contactos en el asistente de Perfil de empresa | 35 |
| Acceso a la consola de Cyber Protect desde el portal de administración | 36 |
| Navegación en el portal de gestión | 36 |
| Mi bandeja de entrada | 37 |
| Novedades del portal de administración | 38 |
| Limitación del acceso a la interfaz web | 39 |
| Acceso a los servicios | 39 |
| Pestaña de Información general | 39 |
| Pestaña Clientes | 40 |
| Barra del historial de siete días | 41 |
| Las cuentas de usuario y los inquilinos | 42 |
| Gestión de inquilinos | 44 |
| Creación de un inquilino | 45 |
| Modo de cumplimiento | 48 |
| Definir la información de facturación de un inquilino | 49 |
| Pasos para gestionar los servicios para un inquilino | 50 |
| Configuración de los elementos de oferta para un inquilino | 51 |
| Habilitación de servicios para varios inquilinos existentes | 52 |
| Ver y actualizar la configuración de un inquilino | 53 |
| Activación de las notificaciones de mantenimiento | 54 |
| Habilitar notificaciones sobre dispositivos detectados | 55 |
| Configuración del perfil del cliente administrado de forma automática | 55 |

| | |
|--|-----|
| Configuración de los contactos de la empresa | 56 |
| Actualizar los datos de uso para un inquilino | 58 |
| Deshabilitación y habilitación de un inquilino | 58 |
| Mover un inquilino a otro inquilino | 59 |
| Conversión de un inquilino socio en un inquilino carpeta y viceversa | 60 |
| Limitación del acceso a su inquilino | 61 |
| Eliminación de un inquilino | 62 |
| Recuperación de un inquilino | 62 |
| Gestión de usuarios | 63 |
| Creación de una cuenta de usuario | 64 |
| Funciones de usuario disponibles para cada servicio | 66 |
| Cambiar los ajustes de notificaciones para un usuario | 73 |
| Deshabilitación y habilitación de una cuenta de usuario | 77 |
| Eliminación de una cuenta de usuario | 78 |
| Recuperación de una cuenta de usuario | 79 |
| Transferencia de la propiedad de una cuenta de usuario | 79 |
| Establecimiento de la autenticación de doble factor | 80 |
| Cómo funciona | 81 |
| Propagación de la configuración de doble factor en niveles de inquilino | 83 |
| Establecimiento de la autenticación de doble factor para los inquilinos | 84 |
| Gestión de la autenticación de doble factor para usuarios | 86 |
| Restablecimiento de la autenticación de doble factor en caso de pérdida de dispositivo de segundo factor | 88 |
| Protección de fuerza bruta | 88 |
| Configuración de situaciones relacionadas con la venta de productos de gama superior a sus clientes | 89 |
| Puntos de venta de productos de gama superior que se muestran a un cliente | 90 |
| Gestión de ubicaciones y almacenamiento | 90 |
| Ubicaciones | 91 |
| Gestión de almacenamiento | 92 |
| Almacenamiento inmutable | 93 |
| Almacenamiento redundante geográficamente | 98 |
| Configuración de personalización de marca y etiquetado en blanco | 102 |
| Elementos de personalización de marca | 103 |
| Configuración de personalización de marca | 105 |
| Restaurar la configuración predeterminada de personalización de marca. | 106 |
| Deshabilitar la personalización de marca | 106 |

| | |
|---|------------|
| Marcas blancas | 106 |
| Configuración de URL de la interfaz web personalizadas | 107 |
| Configuración de las automáticas del agente de Cyber Protection | 108 |
| Supervisión | 111 |
| Uso | 111 |
| Operaciones | 112 |
| Ventas y facturación | 132 |
| Centro de asistencia | 133 |
| Registro de auditoría | 135 |
| Recopilación de datos de rendimiento para los agentes de Cyber Protection | 137 |
| Generación de informes | 140 |
| Informes de uso | 140 |
| Ventas y facturación | 143 |
| Centro de asistencia | 147 |
| Informes de operaciones | 153 |
| Resumen ejecutivo | 157 |
| Zonas horarias de los informes | 170 |
| Datos informados según el tipo de widget | 171 |
| Estimación de costes de Cyber Protect Cloud con la calculadora | 174 |
| Copilot | 175 |
| Trabajo con Copilot | 175 |
| Paquetes Advanced Protection | 178 |
| Características y paquetes avanzados incluidos en los servicios de Cyber Protect | 179 |
| Características avanzadas incluidas en el servicio de protección | 179 |
| Características avanzadas y de pago por uso en el servicio de protección | 183 |
| Advanced Data Loss Prevention | 185 |
| Habilitar Advanced Data Loss Prevention | 185 |
| Advanced Security + XDR | 186 |
| Activación de Advanced Security + XDR | 186 |
| Integración de Advanced Security + XDR con plataformas de terceros | 187 |
| Detección y respuesta gestionadas (MDR) | 195 |
| Advanced Disaster Recovery | 203 |
| Advanced Email Security | 203 |
| Advanced Backup | 204 |
| Advanced Management (RMM) | 204 |
| Deshabilitación y habilitación masiva de la evaluación de vulnerabilidades de aplicaciones de terceros de Windows | 206 |

| | |
|---|------------|
| Formación avanzada en concienciación sobre seguridad | 206 |
| Habilitación del servicio de formación avanzada en concienciación sobre seguridad | 207 |
| Advanced Automation (PSA) | 209 |
| ¿Qué es Advanced Automation (PSA)? | 209 |
| Activación de Advanced Automation (PSA) para clientes | 210 |
| Configuración de Advanced Automation (PSA) | 210 |
| Activar Advanced Automation (PSA) | 210 |
| Inicio rápido para configurar Advanced Automation (PSA) | 212 |
| Incorporación de clientes existentes | 216 |
| Trabajo con campos personalizados | 218 |
| Gestión de usuarios | 220 |
| Configuración de correo electrónico | 223 |
| Gestión del centro de asistencia, proyectos y las entradas de tiempo | 227 |
| Centro de asistencia | 228 |
| Proyectos | 244 |
| Vistas del plan del proyecto | 251 |
| Entradas de tiempo | 268 |
| Gestión de la funcionalidad de ventas y facturación | 277 |
| Ventas | 278 |
| Facturas | 294 |
| Productos | 300 |
| Creación de un artículo de inventario con un número de serie | 309 |
| Actualización de un artículo de inventario con un número de serie | 310 |
| Postventa | 310 |
| Configuración de Advanced Automation (PSA) | 319 |
| Configuración del Centro de asistencia | 320 |
| Configuración de facturación y aprovisionamiento | 343 |
| Integración de Advanced Automation (PSA) con plataformas de terceros | 351 |
| Integración con plataformas contables | 351 |
| Integración con plataformas de RMM | 359 |
| Integración con plataformas de VAR | 372 |
| Integración con plataformas de pago | 374 |
| Desactivar el servicio Advanced Automation (PSA) | 378 |
| Integraciones | 381 |
| Catálogos de integraciones | 381 |
| Entradas del catálogo | 382 |
| Apertura del catálogo de integración de su centro de datos | 382 |

| | |
|---|------------|
| Cómo abrir el catálogo de aplicaciones | 384 |
| Activación de una integración | 388 |
| Configuración de una integración activa | 388 |
| Desactivación de una integración activa | 389 |
| Clientes API | 390 |
| Credenciales de cliente de API | 390 |
| Flujo del cliente de API | 391 |
| Creación de un cliente API | 391 |
| Restablecimiento de un valor secreto de cliente de API | 391 |
| Deshabilitación de un cliente API | 392 |
| Habilitación de un cliente API deshabilitado | 392 |
| Eliminación de un cliente API | 393 |
| Creación de una integración | 393 |
| Integración de Cyber Protect Cloud con VMware Cloud Director | 395 |
| Limitaciones | 396 |
| Requerimientos de software | 396 |
| Versiones de VMware Cloud Director compatibles | 396 |
| Navegadores web compatibles | 396 |
| Configuración del agente de mensajes de RabbitMQ | 397 |
| Instalación y publicación del complemento para VMware Cloud Director | 398 |
| Instalación de un agente de gestión | 399 |
| Instalación de agentes de copia de seguridad | 402 |
| Habilitar el modo de cumplimiento de FIPS para VMware Cloud Director | 404 |
| Actualización de agentes | 405 |
| Crear un administrador de copias de seguridad | 406 |
| Informe del sistema, archivos de registro y archivos de configuración | 407 |
| Acceso a la consola de Cyber Protect | 408 |
| Realizar una copia de seguridad y una recuperación | 408 |
| Creación de un plan de protección | 408 |
| Recuperar un equipo | 409 |
| Eliminación de la integración con VMware Cloud Director | 410 |
| Uso del portal de partner | 412 |
| Roles del Portal de partners | 412 |
| Índice | 414 |

Acerca de este documento

Este documento está destinado a los administradores de partners que quieran utilizar Cyber Protect Cloud para proporcionar servicios a sus clientes.

En este documento se describe cómo configurar y gestionar los servicios disponibles en Cyber Protect Cloud mediante el portal de administración.

Acerca de Cyber Protect

Cyber Protect es una plataforma de la nube que permite a los proveedores de servicios, revendedores y distribuidores proporcionar servicios de protección de datos a sus partners y clientes.

Los servicios se proporcionan al nivel de socio, bajando hasta el nivel de la empresa cliente y el nivel de usuario final.

La gestión de servicios está disponible mediante las aplicaciones web denominadas **consolas de servicio**. La gestión de las cuentas de usuario e inquilino está disponible mediante una aplicación web denominada el **portal de administración**.

El portal de gestión permite a los administradores realizar las siguientes acciones:

- Monitorizar el uso de los servicios y acceder a las consolas de servicio
- Gestionar inquilinos
- Gestionar cuentas de usuario
- Configurar servicios y cuotas para inquilinos
- Gestionar almacenamiento
- Gestionar la personalización de marca
- Generar informes acerca del uso de los servicios

Servicios de Cyber Protect

Esta sección describe el conjunto de características presentado en marzo de 2021 con el nuevo modelo de facturación. Lea más acerca de las ventajas del nuevo modelo de facturación en la [Ficha técnica de Cyber Protect](#).

Los siguientes servicios y conjuntos de características están disponibles en Cyber Protect Cloud:

- **Cyber Protect**
 - **Protección:** ciberprotección completa con funcionalidad de seguridad y gestión incluida en el producto base y recuperación ante desastres, copia de seguridad y recuperación, automatización y protección del correo electrónico disponibles como características de pago por uso. Esta funcionalidad puede ampliarse con los paquetes de protección avanzada sujetos a costes adicionales.
Los paquetes de protección avanzada son conjuntos de funciones únicas que abordan escenarios más sofisticados en un área funcional específica, por ejemplo, Advanced Backup, Advanced Security + XDR y otros. Los paquetes Advanced amplían la funcionalidad disponible en el servicio de Cyber Protect estándar.
Para obtener más información sobre los paquetes Advanced Protection, consulte "Paquetes Advanced Protection" (p. 178).

- **File Sync & Share:** una solución para el uso compartido seguro de contenido corporativo desde cualquier parte, en cualquier momento y en cualquier dispositivo.
 - **Envío de datos físicos:** una solución que le ayuda a ahorrar tiempo y tráfico de red al enviar datos hacia el centro de datos de la nube mediante una unidad de disco duro.
 - **Certificación:** una solución basada en blockchain que garantiza la autenticidad del contenido compartido.
- **SPLA de Cyber Infrastructure**

En el portal de administración, puede seleccionar qué servicios y conjuntos de características estarán disponibles para sus inquilinos. La configuración se realiza por inquilino cuando suministra o edita un inquilino, como se describe en [Creación de un inquilino](#).

Modos de facturación para Cyber Protect

Un modo de facturación es un esquema de contabilidad y facturación por el uso de servicios y sus características. El modo de facturación determina qué unidades se utilizarán como base para el cálculo de precios. Los partners pueden configurar los modos de facturación a nivel del cliente.

El motor de licencias adquiere los elementos de oferta en función de las características necesarias de los planes de protección. Los usuarios pueden optimizar el nivel de protección y el coste mediante la personalización de sus planes de protección.

Nota

Solo puede utilizar un modo de facturación por inquilino de cliente.

Modos de facturación del componente Protección

Protección tiene dos modos de facturación:

- Por carga de trabajo
- Por gigabyte

El conjunto de características de ambos modos de facturación es idéntico.

En ambos modos de facturación, el servicio de protección incluye características de protección estándar que cubren la mayoría de los riesgos de ciberseguridad. Los usuarios pueden utilizarlas sin cargo adicional. Se contabilizará el uso de las características incluidas, pero no se facturará. Para ver una lista completa de los elementos de oferta incluidos y facturables, consulte "Servicios de Cyber Protect" (p. 8).

Aunque se haya activado un paquete Advanced para un cliente, la facturación solo empezará cuando el cliente comience a usar las características de dicho paquete en un plan de protección. Cuando se aplique una característica avanzada de un plan de protección, el motor de licencias asignará automáticamente la licencia necesaria a la carga de trabajo protegida.

Cuando se deja de utilizar una característica avanzada, la licencia se revoca y se detiene la facturación. El motor de licencias asigna automáticamente la licencia que refleja el uso real de las características.

Solo puede asignar licencias para las características del servicio estándar de Cyber Protect. Las características avanzadas se facturan según el uso y sus licencias no se pueden modificar de forma manual. El motor de licencias asigna y desasigna estas licencias automáticamente. Puede modificar el tipo de licencia para una carga de trabajo de forma manual, pero se reasignará cuando un usuario modifique el plan de protección para esa carga de trabajo.

Nota

La facturación para las características de protección avanzada no empieza cuando las activa. La facturación empieza cuando un cliente comienza a utilizar las características avanzadas en un plan de protección. Los conjuntos de características activadas se contarán y se incluirán en los informes de uso, pero no se facturarán a menos que se utilicen sus características.

Modos de facturación para File Sync & Share

File Sync & Share tiene los siguientes modos de facturación:

- Por usuario
- Por gigabyte

También puede aplicar las reglas de facturación de la edición heredada de File Sync & Share.

Nota

La facturación para Advanced File Sync & Share no empieza cuando lo activa. La facturación empieza cuando un cliente comienza a utilizar las características avanzadas. El conjunto de características avanzadas activadas se contará y se incluirán en los informes de uso, pero no se facturarán a menos que se utilicen sus características.

Facturación del envío de datos físicos

La facturación del envío de datos físicos sigue el modelo de pago por uso.

Facturación de certificación

La facturación de la certificación sigue el modelo de pago por uso.

Uso de los modelos de facturación con ediciones heredadas

Si todavía no ha migrado al modelo de facturación actual, utilice los elementos de oferta de uno de los modos de facturación para sustituir las ediciones heredadas. El motor de licencias optimizará automáticamente las licencias asignadas al cliente para minimizar la cantidad facturable.

Nota

No puede mezclar ediciones con modos de facturación.

Cambio desde las ediciones heredadas al modelo de licencias actual

Puede cambiar de forma manual los elementos de oferta para sus inquilinos mediante la edición de su perfil y la selección de elementos de oferta. Para obtener más información sobre el proceso de conmutación, consulte "Conmutación entre ediciones y modos de facturación" (p. 11).

Para cambiar de las ediciones a los modos de facturación para varios clientes, consulte [Conmutador de la edición masiva para varios clientes \(67942\)](#).

Conmutación entre ediciones y modos de facturación

En el portal de administración, puede modificar una cuenta de inquilino para cambiar elementos de oferta entre modos de facturación (pasar del modo por carga de trabajo a por gigabyte y viceversa) y entre ediciones heredadas y modos de facturación.

Para más información sobre la conmutación masiva de inquilinos, consulte [Conmutador de la edición masiva para varios clientes \(67942\)](#).

El proceso de conmutación incluye estos pasos.

1. Suministre los nuevos elementos de oferta a un inquilino de cliente (mediante la activación de elementos de oferta y la configuración de cuotas) para adaptarse a la funcionalidad que estaba disponible en el elemento de oferta original.
2. Anule la asignación a elementos de oferta que no se utilicen y asígnelos a cargas de trabajo según las características utilizadas en los planes de protección (reconciliación de uso).

La siguiente tabla ilustra el proceso en ambas direcciones.

| | Dirección del conmutador | |
|-----------------------------------|--|---|
| | Edición > modos de facturación | Modo de facturación > modo de facturación |
| Conmutador de elementos de oferta | Active los elementos de oferta para cumplir con la funcionalidad que estaba disponible en la edición de origen. | Se activará el conjunto idéntico de elementos de oferta. |
| Conmutador de cuota | Se replicará la cuota del elemento de oferta de origen a los elementos de oferta de destino. Estándar de origen → producto estándar de destino. Estándar de origen → paquetes de destino. Nota Si lleva a cabo una conmutación desde una edición con subediciones (por ejemplo, "Cyber Protect [por carga de trabajo]"), las cuotas se resumirán. | Se replicarán las cuotas del elemento de oferta de origen al elemento de oferta de destino. |

| | Dirección del conmutador | |
|-------------------|---|---|
| | Edición > modos de facturación | Modo de facturación > modo de facturación |
| Conmutador de uso | Los elementos de oferta se reasignarán a las cargas de trabajo según las características que requieran los planes de protección asignados a esas cargas de trabajo. | |

Ejemplo: Pasos para cambiar de una edición Advanced de Cyber Protect a una facturación por carga de trabajo

En esta situación, un inquilino cliente utiliza la edición Cyber Protect Advanced en ocho estaciones de trabajo y la cuota se establece en 10 cargas de trabajo. Tres de las estaciones de trabajo utilizan un inventario de software y la gestión de parches en sus planes de protección, dos estaciones de trabajo tienen el filtro de URL activado en sus planes de protección y una de las máquinas utiliza una protección continua de datos. La siguiente tabla muestra la conversión de la edición a los nuevos elementos de oferta.

| Elementos de oferta de origen: uso/cuota | Elementos de oferta de destino: uso/cuota |
|--|--|
| Cyber Protect Advanced Workstation 8/10 | <ul style="list-style-type: none"> • Workstation: 8/10 • Advanced Security + XDR - 2/10 • Advanced Backup Workstation: 1/10 • Advanced Management (RMM) - 3/10 |

Los siguientes pasos se llevan a cabo durante la conmutación:

1. Los elementos de oferta para cumplir con la funcionalidad que estaba disponible en la edición de origen se activan automáticamente.
2. Se replica la cuota en los nuevos elementos de oferta.
3. El uso se concilió de acuerdo con el uso real de los planes de protección: tres cargas de trabajo usan funciones del paquete Advanced Management (RMM), dos usan funciones del paquete Advanced Security + XDR y uno usa funciones del paquete Advanced Backup.

Ejemplo: de la edición de Cyber Protect por carga de trabajo al modo de facturación por carga de trabajo

En este ejemplo, el cliente tiene varias ediciones asignadas a cargas de trabajo. Cada carga de trabajo puede tener solo una edición o un modo de facturación asignado.

| Elementos de oferta de origen: uso/cuota | Elementos de oferta de destino: uso/cuota |
|--|--|
| Cyber Protect Essentials Workstation: 6/12 | <ul style="list-style-type: none"> • Workstation: 14/42 • Advanced Backup Workstation: 2/42 • Advanced Security + XDR - 13/42 • Advanced Management (RMM) - 5/42 |
| Cyber Protect Standard Workstation: 5/10 | |
| Cyber Protect Advanced Workstation: 2/10 | |


| Elementos de oferta de origen: uso/cuota | Elementos de oferta de destino: uso/cuota |
|--|---|
| Cyber Backup Standard Workstation: 1/10 | |

Los siguientes pasos se llevan a cabo durante la conmutación:

1. Los elementos de oferta para cumplir con la funcionalidad que estaba disponible en todas las ediciones de origen se activan automáticamente. Con los modos de facturación, se pueden asignar varios elementos de oferta a una carga de trabajo según sea necesario.
2. Las cuotas se resumieron y se replicaron.
3. Se concilió el uso según los planes de protección.

Cambiar el modo de facturación de un inquilino partner

Pasos para cambiar el modo de facturación de un inquilino partner

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
2. Seleccione el inquilino partner cuyo modo de facturación quiera cambiar, haga clic en el icono de puntos suspensivos  y en **Configurar**.
3. En la pestaña **Cyber Protect**, seleccione el servicio para el que desee cambiar el modo de facturación y haga clic en **Editar**.
4. Seleccione el modo de facturación deseado y habilite o deshabilite los artículos de oferta disponibles según sea necesario.
5. Haga clic en **Guardar**.


Cambiar el modo de facturación de un inquilino cliente

Puede cambiar la facturación de un inquilino cliente de las siguientes maneras:

- Editando el modo de facturación original. Para hacerlo tiene que habilitar o deshabilitar artículos de oferta.
- Cambiándolo a un modo de facturación totalmente nuevo.

Para obtener más información sobre cómo editar los artículos de oferta disponibles, consulte [Habilitar o deshabilitar artículos de oferta](#).

Pasos para cambiar el modo de facturación de un inquilino cliente

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
2. Seleccione el inquilino cliente cuya edición quiera cambiar, haga clic en el icono de puntos suspensivos  y luego en **Configurar**.
3. En la pestaña **Configurar**, debajo de **Servicio**, seleccione el nuevo modo de facturación. Aparece un cuadro de diálogo para informarle sobre las consecuencias de cambiar al nuevo

modo de facturación.

4. Introduzca su nombre de usuario para confirmar su elección.

Nota

Este cambio puede tardar hasta 10 minutos en completarse.

Artículos de oferta y gestión de cuotas

Esta sección describe:

- ¿Qué son los servicios y los elementos de oferta?
- ¿Cómo se habilitan o deshabilitan los artículos de oferta?
- ¿Qué son los modos de facturación?
- ¿Qué son los paquetes de protección avanzada?
- ¿Qué son las ediciones y las subediciones heredadas?
- ¿Qué son las cuotas flexibles y estrictas?
- ¿Cuándo se puede sobrepasar una cuota estricta?
- ¿Qué es la transformación de cuotas de copias de seguridad?
- ¿Cómo afecta la disponibilidad del artículo de oferta a la disponibilidad del tipo de carga de trabajo en la consola de Cyber Protect?

Servicios y elementos de oferta

Servicios

Un servicio en la nube es un conjunto de funcionalidades alojado por un partner o por la nube privada de un cliente final. Por lo general, los servicios se venden como una suscripción o según el modelo de pago por uso.

El servicio Cyber Protect integra la ciberseguridad, la gestión y la protección de datos para proteger endpoints, sistemas y datos de ciberamenazas. El servicio Cyber Protect consta de varios componentes: Protección, File Sync & Share, Certificación y envío de datos físicos. Algunos de ellos pueden ampliarse con la funcionalidad avanzada mediante el uso de paquetes de protección avanzada. Para más información acerca de las características incluidas y avanzadas, consulte "Servicios de Cyber Protect" (p. 8).

Artículos de oferta

Un elemento de oferta es un conjunto de características de servicio agrupadas por un tipo de carga de trabajo específico o funcionalidad, por ejemplo, almacenamiento, recuperación ante desastres o infraestructura, entre otros. Al activar elementos de oferta específicos, determina qué cargas de trabajo se pueden proteger, cuántas pueden protegerse (mediante el establecimiento de cuotas) y

el nivel de protección disponible para tus partners, clientes y sus usuarios finales (mediante la activación o desactivación de paquetes de protección avanzada).

Las funcionalidades que no se activen se ocultarán a los clientes y usuarios, a menos que configure un escenario de venta de productos de gama superior. Para obtener más información sobre los escenarios de venta de productos de gama superior, consulte "Configuración de situaciones relacionadas con la venta de productos de gama superior a sus clientes" (p. 89).

El uso de la función se recopila de los servicios y se refleja en los elementos de oferta, que se utiliza en los informes y en la facturación adicional.

Modos de facturación y ediciones

Con las ediciones heredadas, puede activar solo un elemento de oferta por carga de trabajo. Con los modos de facturación, la funcionalidad se divide, por lo que puede activar varios elementos de oferta (características de servicio y paquetes avanzados) por carga de trabajo para adaptarse mejor a las necesidades de sus clientes y aplicar una facturación más precisa, solo para las características que realmente utilizan sus clientes.

Para obtener más información sobre los modos de facturación para Cyber Protect, consulte "Modos de facturación para Cyber Protect" (p. 9).

Puede utilizar los modos de facturación o las ediciones para configurar los servicios disponibles para sus inquilinos. Puede seleccionar un modo de facturación o una edición por inquilino de cliente. Como resultado, necesitará crear varios inquilinos para un cliente para aplicar diferentes modos de facturación para distintas características de servicio. Por ejemplo, si el cliente quiere tener los buzones de correo de Microsoft 365 con un modo de facturación por gigabyte y Teams con un modo de facturación por carga de trabajo, debe crear dos inquilinos diferentes para ese cliente.

Para limitar el uso de los servicios de un elemento de oferta, puede definir cuotas para ese elemento. Consulte "Cuotas flexibles y estrictas" (p. 17).

Habilitar o deshabilitar artículos de oferta

Puede activar todos los elementos de oferta disponibles para una edición determinada o un modo de facturación, tal y como se describe en [Creación de un inquilino](#).

Nota

Desactivar todos los elementos de oferta de un servicio no desactiva el servicio automáticamente.

Existen ciertas limitaciones para deshabilitar artículos de oferta, que se indican en la siguiente tabla.

| Artículo de oferta | Deshabilitar | Resultado |
|---------------------------------------|--|--|
| Almacenamiento de copias de seguridad | Se puede deshabilitar cuando el uso es igual a cero. | El almacenamiento en la nube estará disponible como destino de copias de seguridad dentro del inquilino de un cliente. |

| | | |
|---|--|---|
| Copia de seguridad local | Se puede deshabilitar cuando el uso es igual a cero. | El almacenamiento local dejará de estar disponible como destino de las copias de seguridad dentro de un inquilino de cliente. Deshabilitar la cuota de copias de seguridad locales deshabilitará las copias de seguridad en discos locales, recursos compartidos de red y nubes públicas, como las compatibles con S3 y las de Azure, AWS, Wasabi e Impossible Cloud. |
| Orígenes de datos (incluidos Microsoft 365 y Google Workspace)* | Se puede deshabilitar cuando el uso es igual a cero. | La protección de los orígenes de datos deshabilitados (incluidos Microsoft 365 y Google Workspace) no estarán disponibles en el inquilino de un cliente, según se indica a continuación: |
| Todos los artículos de oferta de Disaster Recovery | Se puede deshabilitar cuando el uso es mayor que cero. | Consulte los detalles en " Cuotas flexibles y estrictas ". |
| Todos los artículos de oferta de certificación | Se puede deshabilitar cuando el uso es igual a cero. | El servicio de certificación no estará disponible en el inquilino de un cliente. |
| Todos los artículos de oferta de File Sync & Share | No es posible habilitar o deshabilitar por separado los artículos de oferta. | El servicio de File Sync & Share no estará disponible en el inquilino de un cliente. |
| Todos los artículos de oferta de envío de datos físicos | Se puede deshabilitar cuando el uso es igual a cero. | El servicio de envío de datos físicos no estará disponible en el inquilino de un cliente. |

Si un artículo de oferta no se puede deshabilitar cuando su uso es mayor que cero, puede eliminar el uso manualmente y después deshabilitar el artículo de oferta correspondiente.

* Los artículos de oferta están relacionados con las cargas de trabajo que puede añadir en la consola de Cyber Protect. Para obtener más información, consulte "Dependencia de cargas de trabajo según artículos de oferta" (p. 29). La tabla siguiente resume qué tipos de carga de trabajo no estarán disponibles si no se habilita un artículo de oferta, una combinación de artículos de oferta o un paquete Advanced en el portal de administración.

| Si deshabilita estos artículos de oferta o paquetes Advanced | No podrá añadir estos tipos de cargas de trabajo |
|---|---|
| La siguiente combinación: | Microsoft 365 Business |

| Si deshabilita estos artículos de oferta o paquetes Advanced | No podrá añadir estos tipos de cargas de trabajo |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Licencias de Microsoft 365 • Microsoft 365 SharePoint online • Equipos de Microsoft 365 | |
| La siguiente combinación: <ul style="list-style-type: none"> • Google Workspace • Unidad compartida de Google Workspace | Google Workspace |
| La siguiente combinación: <ul style="list-style-type: none"> • Servidores • Equipos virtuales | <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft SQL Server • Microsoft Exchange Server • Microsoft Active Directory |
| El siguiente artículo de oferta: <ul style="list-style-type: none"> • NAS | Synology |
| El siguiente artículo de oferta: <ul style="list-style-type: none"> • Móviles | <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos iOS • Dispositivos Android |
| El siguiente paquete Advanced: <ul style="list-style-type: none"> • Advanced Backup | Base de datos de Oracle |
| La siguiente combinación: <ul style="list-style-type: none"> • Plazas de archivado de correo electrónico • Almacenamiento de archivado | Servidor de correo |

Cuotas flexibles y estrictas

Las **cuotas** le permiten limitar la capacidad de los inquilinos de utilizar el servicio. Para establecer las cuotas, seleccione el Cliente en la pestaña **Clientes**, seleccione la pestaña de servicio y haga clic en **Editar**.

Cuando se supera una cuota, se envía una notificación a la dirección de correo electrónico del usuario. Si no establece un uso por encima del límite de cuota, la cuota se considera "**flexible**". Esto significa que no se aplican restricciones para usar el servicio de Cyber Protection.

Al especificar el uso por encima del límite de cuota, esta se considera "**estricta**". Un **uso por encima del límite** permite al usuario sobrepasar la cuota en un valor especificado. Si el uso por encima del límite se sobrepasa, se aplican las restricciones sobre el uso del servicio.

Ejemplo

Cuota flexible: Ha establecido el valor 20 para la cuota de estaciones de trabajo. Cuando se llegue a las 20 estaciones de trabajo protegidas, el cliente recibirá una notificación por correo electrónico, pero el servicio Cyber Protection seguirá estando disponible.

Cuota estricta: Si ha establecido la cuota de estaciones de trabajo en 20 y el exceso admitido es de 5, el cliente recibirá la notificación por correo electrónico cuando llegue a 20 estaciones de trabajo protegidas, y el servicio Cyber Protection se deshabilitará cuando alcance las 25.

Cuando se alcanza una cuota estricta, el servicio se limita (no se puede proteger otra carga de trabajo o utilizar más almacenamiento). Cuando se supera la cuota estricta, se envía una notificación a la dirección de correo electrónico del usuario.

Niveles en los que se pueden definir las cuotas

Las cuotas se pueden establecer en los niveles que aparecen en la siguiente tabla.

| Inquilino/Usuario | Cuota flexible (solo cuota) | Cuota estricta (cuota y uso por encima del límite) |
|-------------------|-----------------------------|--|
| Socio | sí | no |
| Carpeta | sí | no |
| Cliente | sí | sí |
| Unidad | no | no |
| Usuario | sí | sí |

Las cuotas flexibles se pueden establecer en los niveles de carpeta y socio. No se pueden establecer cuotas en el nivel de unidad. Las cuotas estrictas se pueden establecer en los niveles de cliente y usuario.

La cantidad total de cuotas estrictas que se establecen en el nivel de usuario no puede sobrepasar la cuota estricta del cliente relacionada.

Configuración de cuotas flexibles y estrictas

Configuración de cuotas para sus clientes

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
2. Seleccione el cliente para el que desea configurar cuotas.
3. Seleccione la pestaña **Protección** y, a continuación, haga clic en **Editar**.
4. Seleccione el tipo de cuota que desea establecer. Por ejemplo, seleccione **Estaciones de trabajo** o **Servidores**.
5. Haga clic en el enlace **Ilimitado** a la derecha para abrir la ventana **Edición de la cuota**.
 - Si quiere informar al cliente de la cuota sin limitar su capacidad de usar el servicio, establezca el valor de la cuota en el campo **Cuota flexible**.
El cliente recibirá una notificación por correo electrónico al alcanzar la cuota, pero el servicio de Cyber Protection seguirá disponible.
 - Si quiere limitar la capacidad del cliente de usar el servicio, seleccione **Cuota estricta** y establezca el valor de la cuota en el campo debajo de **Cuota estricta**.

El cliente recibirá una notificación por correo electrónico al alcanzar la cuota y el servicio de Cyber Protection se deshabilitará.

6. En la ventana **Edición de la cuota**, haga clic en **Listo** y, a continuación, en **Guardar**.

Importante

Los valores del uso de almacenamiento que se muestran en la interfaz de usuario del producto están en unidades de bytes binarios: mebibyte (MiB), gibibyte (GiB) y tebibyte (TiB), aunque las etiquetas muestren MB, GB y TB, respectivamente. Por ejemplo, si el uso real es de 3105886629888 bytes, el valor que aparece en la interfaz de usuario se muestra correctamente como 2,82, pero se etiqueta con TB en lugar de TiB.

Cuotas de Backup

Puede especificar la cuota de almacenamiento en la nube, la de copia de seguridad local y el número máximo de equipos, dispositivos o sitios web que un usuario puede proteger. Están disponibles las siguientes cuotas.

Cuota de dispositivos

- **Estaciones de trabajo**
- **Servidores**
- **Equipos virtuales**
- **Dispositivos móviles**
- **Servidores de alojamiento web** (servidores físicos y virtuales basados en Linux que ejecuten paneles de control Plesk, cPanel, DirectAdmin, VirtualMin o ISPManager)
- **Sitios web**

Se considera que un equipo, un dispositivo o un sitio web están protegidos si se les aplica, como mínimo, un plan de protección. Un dispositivo móvil se considera protegido después de la primera copia de seguridad.

Cuando se supera el límite de exceso de dispositivos, el usuario no puede aplicar un plan de protección a más dispositivos.

Cuotas de orígenes de datos en la nube

- **Licencias de Microsoft 365**

El proveedor de servicios aplica esta cuota a toda la empresa. Los administradores de la empresa pueden ver la cuota y su uso en el portal de administración. Cuando se excede la cuota estricta, los planes de copias de seguridad no se pueden aplicar a nuevos puestos.

La facturación de esta cuota depende del modo de facturación seleccionado para Cyber Protection.

- En el modo de facturación **Por gigabyte**, la facturación se basa únicamente en el uso del almacenamiento y no se cuentan los puestos.

- En el modo de facturación **Por recursos informáticos**, la facturación se basa en el número de puestos protegidos de Microsoft 365. El uso de almacenamiento se factura solo para los puestos no protegidos.

La siguiente tabla resume el modo de facturación **Por recursos informáticos**.

| | Ubicación de la copia de seguridad | |
|---------------------|---|--|
| | Almacenamiento alojado por Acronis Almacenamiento alojado por partners | Microsoft Azure Storage Almacenamiento de Google |
| Puesto protegido | La facturación se realiza según el número de puestos protegidos. No se factura el espacio de almacenamiento que se utiliza para las copias de seguridad de los puestos protegidos. | Se facturan tanto los puestos protegidos como el almacenamiento utilizado. |
| Puesto no protegido | No se facturan los puestos no protegidos. Se facturará el espacio de almacenamiento que se utilice para las copias de seguridad de los puestos no protegidos. | No se facturan los puestos no protegidos. Se facturará el espacio de almacenamiento que se utilice para las copias de seguridad de los puestos no protegidos. |

* Se aplica la política de uso justo de Acronis Storage. Los términos y condiciones están disponibles en <https://www.acronis.com/company/licensing/#cyber-cloud-fair-usage>.

Se considera que un puesto está protegido cuando un usuario de Microsoft 365 tiene cualquiera de los siguientes elementos:

- Buzón de correo al que se aplica un plan de copias de seguridad
- OneDrive al que se aplica un plan de copias de seguridad
- Acceso a un recurso de nivel de empresa protegido, como a un sitio de Microsoft 365 SharePoint Online o Microsoft 365 Teams.

Para comprobar el número de miembros de un sitio de Microsoft 365 SharePoint o Teams, consulte [este artículo de la base de conocimientos](#).

Un puesto queda desprotegido en los siguientes casos:

- Se revoca el acceso a un recurso de nivel de empresa protegido, como un sitio de Microsoft 365 SharePoint Online o Microsoft 365 Teams, para un usuario.
- Se revocan todos los planes de copias de seguridad del buzón de correo o OneDrive de un usuario.
- Se ha eliminado un usuario en la organización de Microsoft 365.

Los siguientes recursos de Microsoft 365 no se le cobrarán y no requieren una licencia por puesto:

- Buzones de correo compartidos
- Salas y equipos
- Usuarios externos con acceso a sitios de SharePoint o Microsoft Teams con copia de seguridad.

Nota

No se cobra a los usuarios de Microsoft 365 bloqueados que no tienen un buzón de correo personal o un OneDrive protegidos y que solo pueden acceder a recursos compartidos (buzones de correo compartidos, sitios de SharePoint y Microsoft Teams). Los usuarios bloqueados son aquellos que no tienen unas credenciales válidas y no pueden acceder a los servicios de Microsoft 365. Para obtener información sobre cómo bloquear a todos los usuarios sin licencia en una organización de Microsoft 365, consulte "Impedir que los usuarios de Microsoft 365 sin licencia inicien sesión" (p. 25).

Importante

El agente local y el agente de la nube consumen cuotas independientes. Si lleva a cabo la copia de seguridad de los mismos recursos informáticos con ambos agentes, se le cobrará dos veces. Por ejemplo:

- Si lleva a cabo la copia de seguridad de los buzones de correo de 120 usuarios con el agente local y la copia de seguridad de los archivos de OneDrive de los mismos usuarios con el agente de la nube, se le cobrarán 240 licencias de Microsoft 365.
 - Si lleva a cabo la copia de seguridad de los buzones de correo de 120 usuarios con el agente local y la copia de seguridad de los mismos buzones de correo con el agente de la nube, se le cobrarán 240 licencias de Microsoft 365.
-

Para consultar las preguntas frecuentes sobre las licencias de Microsoft 365, consulte [Cyber Protect Cloud: Licencias de Microsoft 365 por GB](#) y [Cyber Protect Cloud: Cambios en las licencias y precios de Microsoft 365](#).

- **Microsoft 365 SharePoint Online**

Esta cuota la aplica el proveedor de servicios a toda la empresa. Esta cuota habilita la protección de los sitios de SharePoint Online y establece el número máximo de recopilaciones de sitios y grupos de sitios que es posible proteger.

Los administradores de la empresa pueden ver la cuota en el portal de administración. También pueden ver la cuota junto con la cantidad de almacenamiento que utilizan las copias de seguridad de SharePoint Online en los informes de uso.

- **Microsoft 365 Teams**

Esta cuota la aplica el proveedor de servicios a toda la empresa. Esta cuota habilita o deshabilita la capacidad de proteger Microsoft 365 Teams y establece el número máximo de equipos que es posible proteger. Para proteger un equipo, independientemente de su número de miembros o

canales, se necesita una cuota. Los administradores de la empresa pueden ver la cuota y el uso en el portal de gestión.

- **Licencias de archivado de correo electrónico de Microsoft 365**

La cuota de **Licencias de archivado de correo electrónico de Microsoft 365** habilita o deshabilita la capacidad de crear el archivado de correos electrónicos y establece el número máximo de buzones de correo que se pueden agregar al archivo.

- **Licencias de archivado de correo electrónico (obsoleto)**

Esta cuota está obsoleta y no puede habilitarla al crear nuevos inquilinos en el portal de administración.

Para los inquilinos existentes, solo puede deshabilitar la cuota si ya estaba habilitada, pero ya no puede habilitarla.

Importante

Al crear nuevos clientes-inquilinos, utilice la cuota de **Licencias de archivado de Microsoft 365**.

Para clientes existentes, la cuota de **Licencias de archivado de correo electrónico (obsoleto)** se reemplazará automáticamente por la cuota de **Licencias de archivado de Microsoft 365**.

Cualquier uso existente de las **Licencias de archivado de correo electrónico (obsoleto)** se transferirá a **Licencias de archivado de Microsoft 365**.

Licencias de Google Workspace

Esta cuota la aplica el proveedor de servicios a toda la empresa. Se puede permitir que la empresa proteja buzones de correo de **Gmail** (incluido Calendar y Contactos), archivos de **Google Drive** o ambos. Los administradores de la empresa pueden ver la cuota y el uso en el portal de gestión.

Se considera que una licencia de Google Workspace está protegida si se aplica, como mínimo, un plan de copias de seguridad al buzón de correo o al Google Drive del usuario.

Cuando se excede la cuota estricta, un administrador de la empresa no puede aplicar un plan de copias de seguridad a nuevos puestos.

- **Unidad compartida de Google Workspace**

Esta cuota la aplica el proveedor de servicios a toda la empresa. Esta cuota habilita o deshabilita la capacidad de proteger unidades compartidas de Google Workspace. Si la cuota está habilitada, se pueden proteger todas las unidades compartidas que se desee. Los administradores de la empresa no pueden ver la cuota en el portal de gestión, pero sí la cantidad de almacenamiento ocupado por copias de seguridad de unidades compartidas en los informes de uso.

La realización de copias de seguridad de unidades compartidas de Google Workspace solo está disponible para clientes que también tengan una cuota de puestos de Google Workspace como mínimo. Esta cuota solo se verificará, así que el proceso no tardará.

Cuotas de almacenamiento

Importante

Los valores del uso de almacenamiento que se muestran en la interfaz de usuario del producto están en unidades de bytes binarios: mebibyte (MiB), gibibyte (GiB) y tebibyte (TiB), aunque las etiquetas muestren MB, GB y TB, respectivamente. Por ejemplo, si el uso real es de 3105886629888 bytes, el valor que aparece en la interfaz de usuario se muestra correctamente como 2,82, pero se etiqueta con TB en lugar de TiB.

• Recursos en la nube

◦ Almacenamiento de la copia de seguridad

▪ Almacenamiento de la copia de seguridad

Esta cuota limita el tamaño total de las copias de seguridad que se encuentran en el almacenamiento en la nube. Cuando se excede la cuota estricta del almacenamiento de copia de seguridad, la operación de copia de seguridad no se iniciará.

En el modo de facturación **Por carga de trabajo**, esta cuota se aplica solo a las copias de seguridad de cargas de trabajo que no sean de Microsoft 365 y Google Workspace.

El almacenamiento de copias de seguridad para cargas de trabajo de Microsoft 365 y Google Workspace es ilimitado*. Si se elimina una cuota de licencias, como **Licencias de Microsoft 365** o **Licencias de Google Workspace**, de una carga de trabajo, el almacenamiento de copias de seguridad seguirá siendo ilimitado, pero se cobrará su uso.

Con el modo de facturación **Por gigabyte**, esta cuota se aplica a todas las copias de seguridad, incluidas las copias de seguridad de los recursos informáticos de Microsoft 365 y Google Workspace.

* Se aplica la política de uso justo de Acronis Storage. Los términos y condiciones están disponibles en <https://www.acronis.com/company/licensing/#cyber-cloud-fair-usage>.

▪ Almacenamiento de archivos comprimidos

Esta cuota limita el tamaño total del archivo comprimido de correos electrónicos en la infraestructura en la nube.

◦ Advanced Disaster Recovery

Esta sección contiene las cuotas relacionadas con la recuperación ante desastres.

• Recursos locales

◦ Copia de seguridad local

La cuota de **Copia de seguridad local** limita el tamaño total de las copias de seguridad en discos locales, recursos compartidos de red y nubes públicas, como S3 compatible, Azure, AWS, Wasabi e Impossible Cloud.

▪ Para esta cuota no se puede establecer un uso por encima del límite.

▪ No se puede aplicar una cuota estricta a las copias de seguridad locales.

Nota

Deshabilitar la cuota de **Copia de seguridad local** deshabilitará las copias de seguridad locales, las copias de seguridad en recursos compartidos de red y las copias de seguridad en nubes públicas.

Rebasamiento de la cuota de almacenamiento de copias de seguridad

No se puede exceder la cuota de almacenamiento de copias de seguridad. El certificado del agente de protección tiene una cuota técnica que equivale a la cuota de copia de seguridad del inquilino + el exceso. No se puede iniciar una copia de seguridad si se ha excedido la cuota. Si la cuota del certificado se alcanza durante la creación de la copia de seguridad pero no se alcanza el exceso, la copia de seguridad se completará con éxito. Si se alcanza el exceso durante la creación de la copia de seguridad, esta fallará.

Ejemplo:

Un inquilino de usuario tiene 1 TB de espacio libre de cuota y el exceso configurado para dicho usuario es de 5 TB. El usuario inicia una copia de seguridad. Si el tamaño de la copia de seguridad creada es, por ejemplo, 3 TB, la copia de seguridad se completará con éxito porque el exceso no se ha rebasado. Si el tamaño de la copia de seguridad creada es, por ejemplo, mayor que 6 TB, la copia de seguridad fallará cuando se supere el exceso.

Importante

Los valores del uso de almacenamiento que se muestran en la interfaz de usuario del producto están en unidades de bytes binarios: mebibyte (MiB), gibibyte (GiB) y tebibyte (TiB), aunque las etiquetas muestren MB, GB y TB, respectivamente. Por ejemplo, si el uso real es de 3105886629888 bytes, el valor que aparece en la interfaz de usuario se muestra correctamente como 2,82, pero se etiqueta con TB en lugar de TiB.

Transformación de la cuota de copia de seguridad

En general, así es como se adquiere una cuota de copia de seguridad y se asignan artículos de oferta a tipos de recursos: el sistema compara los artículos de oferta disponibles con el tipo de recurso y después adquiere la cuota para el artículo de oferta coincidente.

También es posible asignar otra cuota a un artículo de oferta aunque no coincida totalmente con el tipo de recurso. Esto se denomina **transformación de la cuota de copia de seguridad**. Si no hay un artículo de oferta coincidente, el sistema busca una cuota mayor y más apropiada para el tipo de recurso (transformación automática de la cuota de copia de seguridad). Si no se encuentra nada adecuado, puede asignar la cuota de servicio manualmente al tipo de recurso en la consola de Cyber Protect.

Ejemplo

Quiere realizar una copia de seguridad de un equipo virtual (una estación de trabajo basada en agentes).

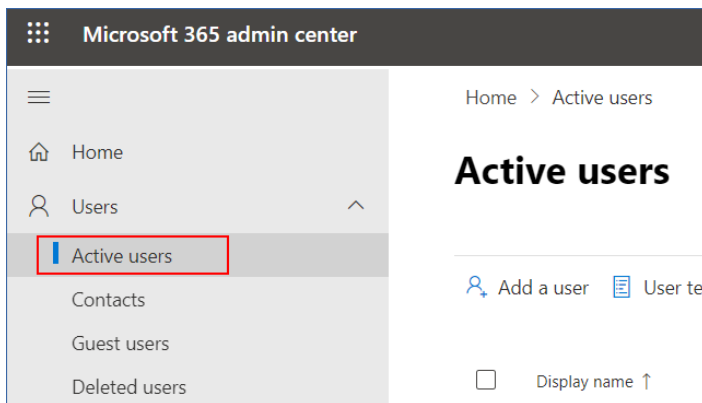
Primero, el sistema comprobará si hay una cuota asignada a **Equipos virtuales**. Si no la encuentra, el sistema intentará adquirir automáticamente la cuota de **estaciones de trabajo**. Si tampoco la encuentra, no se adquirirá automáticamente la otra cuota. Si cuenta con una cuota suficiente que sea más costosa que la de **Equipos virtuales** y se pueda aplicar a una máquina virtual, puede iniciar sesión en la consola de Cyber Protect y asignar la cuota de **Servidores** manualmente.

Impedir que los usuarios de Microsoft 365 sin licencia inicien sesión

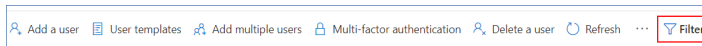
Para impedir que todos los usuarios sin licencia en la organización de Microsoft 365 inicien sesión, puede modificar su estado de inicio de sesión.

Para impedir que los usuarios sin licencia inicien sesión

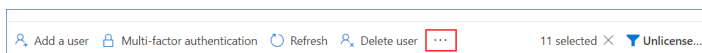
1. Inicie sesión en el Centro de administración de Microsoft 365 (<https://admin.microsoft.com>) como administrador global.
2. En el menú de navegación, vaya a **Usuarios > Usuarios activos**.



3. Haga clic en **Filtro** y seleccione **Usuarios sin licencia**.



4. Seleccione las casillas de verificación que se encuentran junto a los nombres de usuario y después haga clic en el icono de puntos suspensivos (...).



5. En el menú, seleccione **Editar estado de inicio de sesión**.
6. Seleccione la casilla de verificación **Impedir que los usuarios inicien sesión** y haga clic en **Guardar**.

Cuotas de Disaster Recovery

Nota

Los artículos de oferta de Disaster Recovery solo están disponibles con el complemento de Disaster Recovery.

Estas cuotas las aplica el proveedor de servicios a toda la empresa. Los administradores de la empresa pueden ver las cuotas y el uso en el portal de gestión, pero no pueden establecer cuotas para un usuario.

- **Almacenamiento de recuperación ante desastres**

El almacenamiento de la recuperación ante desastres muestra el tamaño del almacenamiento de copia de seguridad de los servidores protegidos por la recuperación ante desastres. El uso del almacenamiento de recuperación ante desastres es igual al uso del almacenamiento de copia de seguridad de las cargas de trabajo protegidas con servidores de recuperación ante desastres. Este almacenamiento se calcula a partir de la hora en la que se crea el servidor de recuperación, independientemente de si el servidor se está ejecutando actualmente. Si se alcanza el uso por encima del límite para esta cuota, no se podrán crear servidores principales ni de recuperación ni agregar o extender discos de los servidores principales existentes. Si se supera el uso por encima del límite para esta cuota, no se podrá iniciar una conmutación por error ni iniciar un servidor detenido. Los servidores en ejecución siguen funcionando.

- **Puntos de cálculo**

Esta cuota limita los recursos de la CPU y la RAM que consumen los servidores principales y los de recuperación durante un periodo de facturación. Si se alcanza el uso por encima del límite para esta cuota, todos los servidores principales y de recuperación se apagarán. Estos servidores no se pueden usar hasta que comience el siguiente periodo de facturación. El periodo de facturación predeterminado es un mes completo.

Cuando la cuota se deshabilita, los servidores no se pueden usar, independientemente del periodo de facturación.

- **Direcciones IP públicas**

Esta cuota limita el número de direcciones IP públicas que se pueden asignar a los servidores principales y de recuperación. Si se alcanza el uso por encima del límite para esta cuota, no se podrán habilitar direcciones IP públicas para más servidores. Desmarque la casilla de verificación **Dirección IP pública** de la configuración del servidor para hacer que no pueda usar ninguna IP pública. Después, puede permitir que otro servidor use una dirección IP pública, que normalmente no será la misma.

Cuando la cuota se deshabilita, todos los servidores dejan de usar direcciones IP públicas y, por tanto, no se puede acceder a ellos desde Internet.

- **Servidores en la nube**

Esta cuota limita el número total de servidores primarios y de recuperación. Si se alcanza el uso por encima del límite para esta cuota, no se podrán crear servidores principales ni de recuperación.

Cuando se deshabilita la cuota, los servidores se pueden ver en la consola de Cyber Protect, pero la única operación disponible es **Eliminar**.

- **Acceso a Internet**

Esta cuota habilita o deshabilita el acceso a Internet desde servidores principales y de recuperación.

Cuando la cuota está deshabilitada, los servidores principales y de recuperación no pueden establecer conexión a Internet.

Cuotas de File Sync & Share

Puede definir las siguientes cuotas de File Sync & Share para un inquilino:

- **Usuarios**

Define el límite del número de usuarios de File Sync & Share.

Nota

Solo se tienen en cuenta los roles Usuario y Usuario y administrador para esta cuota.
Los roles Administrador e Invitado quedan excluidos.

- **Almacenamiento en la nube**

Define el límite del almacenamiento en la nube asignado al inquilino.

Cuotas de envío de datos físicos

Las cuotas del servicio de envío de datos físicos se consumen por unidad. Puede guardar copias de seguridad iniciales de múltiples equipos en una unidad de disco rígido.

Puede definir las siguientes cuotas de envío de datos físicos para un inquilino:

- **En la nube**

Permite enviar una copia de seguridad inicial al centro de datos en el cloud con una unidad de disco rígido. Esta cuota define el número máximo de unidades que se pueden transferir al centro de datos en la nube.

Cuotas de certificación

Puede definir las siguientes cuotas de certificación para un inquilino:

- **Almacenamiento de Notary**

Define el espacio máximo de almacenamiento en la nube para los archivos certificados ante notario, los firmados y aquellos cuya certificación o firma está en progreso.

Para reducir el uso de esta cuota, puede eliminar los archivos ya certificados ante notario o firmados del almacenamiento de Notary.

- **Notarizaciones**

Define el número máximo de archivos que se pueden certificar ante notario con el servicio de certificación.

Un archivo se considera certificado ante notario en el momento en el que se carga al almacenamiento de Notary y su estado de certificación cambia a **En progreso**.

Si el mismo archivo se certifica varias veces, cada certificación cuenta como una nueva.

- **Firmas electrónicas**

Define el número máximo de firmas electrónicas digitales.

Cambiar la cuota de servicio de equipos

El nivel de protección de un equipo se define por la cuota de servicio aplicada. Las cuotas de servicio están relacionadas con los artículos de oferta disponibles para el inquilino en el que está registrado el equipo.

Una cuota de servicio se asigna automáticamente cuando se aplica un plan de protección a un equipo por primera vez.

Se asigna la cuota más apropiada, según el tipo de equipo protegido, su sistema operativo, el nivel de protección requerido y la disponibilidad de la cuota. Si la cuota más adecuada no está disponible en su organización, se asignará la segunda mejor cuota. Por ejemplo, si la cuota más adecuada es **Servidor de alojamiento web**, pero no está disponible, se asignará la cuota **Servidor**.

Ejemplos de asignación de cuotas:

- A un equipo físico que ejecuta un sistema operativo Windows Server o Linux se le asigna la cuota **Servidor**.
- A un equipo físico que ejecuta un sistema operativo Windows de escritorio se le asigna la cuota **Estación de trabajo**.
- A un equipo físico que ejecuta Windows 10 con el rol Hyper-V habilitado se le asigna la cuota **Estación de trabajo**.
- A un equipo de escritorio que se ejecuta en una infraestructura de escritorio virtual y cuyo agente de protección se instala dentro del sistema operativo invitado (por ejemplo, Agente para Windows) se le asigna la cuota **Máquina virtual**. Este tipo de equipo también puede utilizar la cuota **Estación de trabajo** cuando la cuota **Máquina virtual** no está disponible.
- A un equipo de escritorio que se ejecuta en una infraestructura de escritorio virtual y de cuyo agente se hace una copia de seguridad en el modo sin agente (por ejemplo, por Agente para VMware o Agente para Hyper-V) se le asigna la cuota **Equipo virtual**.
- A un servidor Hyper-V o vSphere se le asigna la cuota **Servidor**.
- A un servidor con cPanel o Plesk se le asigna la cuota **Servidor de alojamiento web**. También puede utilizar la cuota **Equipo virtual** o la cuota **Servidor**, según el tipo de equipo en el que se ejecute el servidor web, si la cuota **Servidor de alojamiento web** no está disponible.
- La copia de seguridad con información de aplicaciones requiere la cuota **Servidor**, incluso para una estación de trabajo.

Puede cambiar manualmente la asignación original más adelante. Por ejemplo, para aplicar un plan de protección más avanzado al mismo equipo, es posible que tenga que mejorar la cuota de servicio del mismo. Si las características que necesita este plan de protección no son compatibles con la cuota de servicio asignada en ese momento, el plan de protección fallará.

Otra posibilidad es cambiar la cuota de servicio si adquiere una cuota más apropiada después de haber asignado la original. Por ejemplo, a un equipo virtual se le asigna la cuota **Estación de trabajo**. Después de adquirir una cuota de **Equipos virtuales**, puede asignarla manualmente al equipo en lugar de la cuota **Estación de trabajo** original.

También puede liberar la cuota de servicio asignada actualmente para asignarla a otro equipo.

Puede cambiar la cuota de servicio de un equipo individual o de un grupo de equipos.

Pasos para cambiar la cuota de servicio de un equipo individual

1. En la consola de Cyber Protect, vaya a **Dispositivos**.
2. Seleccione el equipo que desee y haga clic en **Detalles**.
3. En la sección **Cuota de servicio**, haga clic en **Modificar**.
4. En la ventana **Cambiar cuota**, seleccione la cuota de servicio o **Sin cuota** y, a continuación, haga clic en **Modificar**.

Pasos para cambiar la cuota de servicio de un grupo de equipos

1. En la consola de Cyber Protect, vaya a **Dispositivos**.
2. Seleccione más de un equipo y haga clic en **Asignar cuota**.
3. En la ventana **Cambiar cuota**, seleccione la cuota de servicio o **Sin cuota** y, a continuación, haga clic en **Modificar**.

Dependencia de cargas de trabajo según artículos de oferta

Dependiendo de los artículos de oferta habilitados, habrá diferentes tipos de carga de trabajo disponibles en el panel **Añadir dispositivos** de la consola de Cyber Protect. En la tabla siguiente puede ver qué tipos de carga de trabajo están disponibles con los distintos artículos de oferta.

| Tipo de carga de trabajo (programa de instalación del agente) | Artículos de oferta habilitados | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------|-----|---|---------------------------|
| | Servidores | Estaciones de trabajo | Equipos virtuales | Licencias de Microsoft 365 | Licencias de Google Workspace | Dispositivos móviles | Servidores de alojamiento web | Sitios web | NAS | Plazas de archivo de correo electrónico | Almacenamiento de archivo |
| Estaciones de trabajo: agente para Windows | | + | + | | | | | + | | | |
| Estaciones de trabajo: Agente | | + | + | | | | | + | | | |

| Tipo de carga de trabajo (programa de instalación del agente) | Artículos de oferta habilitados | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------|-----|---|-----------------------------|
| | Servidores | Estaciones de trabajo | Equipos virtuales | Licencias de Microsoft 365 | Licencias de Google Workspace | Dispositivos móviles | Servidores de alojamiento web | Sitios web | NAS | Plazas de archivado de correo electrónico | Almacenamiento de archivado |
| para macOS | | | | | | | | | | | |
| Servidores: agente para Windows | + | | + | | | | + | + | | | |
| Servidores: agente para Linux | + | | + | | | | + | + | | | |
| Agente para Hyper-V | | | + | | | | | | | | |
| Agente para VMware | | | + | | | | | | | | |
| Agente para Virtuozzo | | | + | | | | | | | | |
| Agente para SQL | + | | + | | | | | | | | |
| Agente | + | | + | | | | | | | | |

| Tipo de carga de trabajo (programa de instalación del agente) | Artículos de oferta habilitados | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------|-----|---|-----------------------------|
| | Servidores | Estaciones de trabajo | Equipos virtuales | Licencias de Microsoft 365 | Licencias de Google Workspace | Dispositivos móviles | Servidores de alojamiento web | Sitios web | NAS | Plazas de archivado de correo electrónico | Almacenamiento de archivado |
| para Exchange | | | | | | | | | | | |
| Agente para Active Directory | + | | + | | | | | | | | |
| Agente para Synology | | | | | | | | | + | | |
| Cargas de trabajo de Microsoft 365 Business | | | | + | | | | | | | |
| Cargas de trabajo de Google Workspace | | | | | + | | | | | | |
| Servidor de correo | | | | | | | | | | + | + |

| Tipo de carga de trabajo (programa de instalación del agente) | Artículos de oferta habilitados | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------|-----|---|-----------------------------|
| | Servidores | Estaciones de trabajo | Equipos virtuales | Licencias de Microsoft 365 | Licencias de Google Workspace | Dispositivos móviles | Servidores de alojamiento web | Sitios web | NAS | Plazas de archivado de correo electrónico | Almacenamiento de archivado |
| Instalador completo para Windows | + | + | + | | | | + | + | | | |
| Móvil (iOS y Android) | | | | | | + | | | | | |

Uso del portal de gestión

Los siguientes pasos lo guiarán a través del uso básico del portal de gestión.

Navegadores web compatibles

La interfaz web es compatible con los siguientes navegadores web:

- Google Chrome 29 o posterior
- Mozilla Firefox 23 o posterior
- Opera 16 o posterior
- Microsoft Edge 25 o posterior
- Safari 8 o una versión posterior que se ejecute en los sistemas operativos macOS y iOS

En otros navegadores web (incluido Safari para otros sistemas operativos), es posible que la interfaz de usuario no se muestre correctamente o que algunas funciones no estén disponibles.

Activación de la cuenta de administrador.

Tras firmar el acuerdo de colaboración, recibirá un correo electrónico con la siguiente información:

- **Sus credenciales de inicio de sesión.** Este es el nombre de usuario que utiliza para iniciar sesión. Sus credenciales de inicio de sesión aparecen también en la página de activación de la cuenta.
- Botón **Activar cuenta.** Haga clic en el botón y establezca la contraseña de su cuenta. Asegúrese de que la contraseña tenga al menos nueve caracteres. Para obtener más información sobre la contraseña, consulte "Requisitos de contraseña" (p. 33).

Requisitos de contraseña

La complejidad de las contraseñas se comprueba durante el registro del usuario y se clasifican en una de las siguientes categorías:

- Débil
- Medio
- Fuerte

No puede guardar una contraseña débil, incluso aunque sea lo suficientemente larga. Las contraseñas que repiten el nombre de usuario, el inicio de sesión, el correo electrónico del usuario o el nombre del inquilino al que pertenece la cuenta de usuario siempre se consideran débiles. Las contraseñas más comunes también se consideran débiles.

Nota

Los requisitos de contraseña están sujetos a cambios.

Para reforzar una contraseña, añada más caracteres. No es obligatorio utilizar diferentes tipos de caracteres, como números, mayúsculas y minúsculas y caracteres especiales, pero se obtienen contraseñas más fuertes y más cortas.

Acceso al portal de gestión

Después de activar su cuenta de administrador, puede iniciar sesión en el portal de administración utilizando el usuario y la contraseña que estableció.

Para acceder al portal de administración por primera vez

1. Vaya a la página de inicio de sesión del servicio.
La dirección de la página de inicio de sesión se incluye en el correo electrónico de activación que ha recibido.
2. Escriba su usuario y haga clic en **Siguiente**.
3. Escriba su contraseña y haga clic en **Siguiente**.

Nota

Para proteger Cyber Protect Cloud de ataques de fuerza bruta, el portal le bloqueará tras 10 intentos de inicio de sesión fallidos. El período de bloqueo es de 5 minutos. El número de intentos de inicio de sesión fallidos se restablece tras 15 minutos.

4. Complete la encuesta de incorporación.
Para obtener más información sobre la incorporación, consulte "Encuesta de incorporación" (p. 34).
5. Utilice el menú de la derecha para navegar por el portal de administración.

El tiempo de espera para el portal de administración es de 24 horas en las sesiones activas y de 1 hora en las inactivas.

Algunos servicios incluyen la posibilidad de cambiar al portal de administración desde la consola del servicio.

Encuesta de incorporación

La encuesta de incorporación debe ser completada por el primer administrador de partner del inquilino al iniciar sesión en el portal de administración. Esta encuesta se adapta dinámicamente en función de las respuestas del administrador sobre intereses primarios, modelo de negocio y tamaño de la empresa. Al personalizar la experiencia de incorporación a las necesidades e intereses de la empresa, el proceso se vuelve más relevante y eficiente.

No se puede omitir ni cerrar la encuesta. Todas las preguntas son obligatorias.

Configuración de contactos en el asistente de Perfil de empresa

Puede configurar la información de contacto de su empresa. Enviaremos actualizaciones sobre las nuevas características y otros cambios importantes de la plataforma a los contactos que proporcione.

Cuando inicie sesión en el portal de administración por primera vez, el asistente de Perfil de empresa le guiará por la información básica sobre la empresa y los contactos que debe proporcionar.

Puede crear contactos de usuarios que existan en la plataforma de Cyber Protect o añadir la información de contacto de las personas que no tengan acceso al servicio.

Configurar contactos con el asistente de Perfil de empresa

1. En **Información de la empresa**, especifique los siguientes detalles de su empresa:
 - **Nombre oficial (legal) de la empresa**
 - **Dirección legal de la empresa (dirección de la sede central)**
 - **País**
 - **Código postal**
2. Haga clic en **Siguiente**.
3. En **Contactos de la empresa**, configure los contactos para los siguientes fines:
 - **Contacto de facturación:** el contacto que obtendrá información sobre los cambios importantes que se produzcan en la creación de informes de uso en la plataforma.
 - **Contacto empresarial:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios comerciales importantes en la plataforma.
 - **Contacto técnico:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios técnicos importantes en la plataforma.

Puede usar un contacto para más de un fin.

Seleccione una opción para crear el contacto.

- **Crear a partir de un usuario existente.** Seleccione un usuario de la lista desplegable.
- **Crear un contacto nuevo.** Proporcione la siguiente información de contacto:
 - **Nombre:** nombre de la persona de contacto. Este campo es obligatorio.
 - **Apellido:** apellidos de la persona de contacto. Este campo es obligatorio.
 - **Dirección de correo electrónico de empresa:** dirección de correo electrónico de la persona de contacto. Este campo es obligatorio.
 - **Teléfono del trabajo:** este campo es opcional.
 - **Puesto:** este campo es opcional.

4. Si tiene pensado utilizar el contacto de facturación como contacto empresarial y técnico, seleccione las marcas correspondientes en la sección **Contacto de facturación**:
 - **Utilizar el mismo contacto para Contacto empresarial**
 - **Utilizar el mismo contacto para Contacto técnico**
5. Haga clic en **Listo**.

Como resultado, se han creado los contactos. Puede editar la información y configurar otros contactos en la sección **Mi empresa > Perfil de empresa** de la consola de administración, como se describe en [Configuración de los contactos de la empresa](#).

Acceso a la consola de Cyber Protect desde el portal de administración

1. En el portal de administración, vaya a **Supervisión > Uso**.
2. En **Cyber Protect**, seleccione **Protección** y haga clic en **Gestionar servicio**.

De manera alternativa, en **Clientes**, seleccione un cliente y haga clic en **Gestionar servicio**.

Como resultado, se le dirigirá a la consola de Cyber Protect.

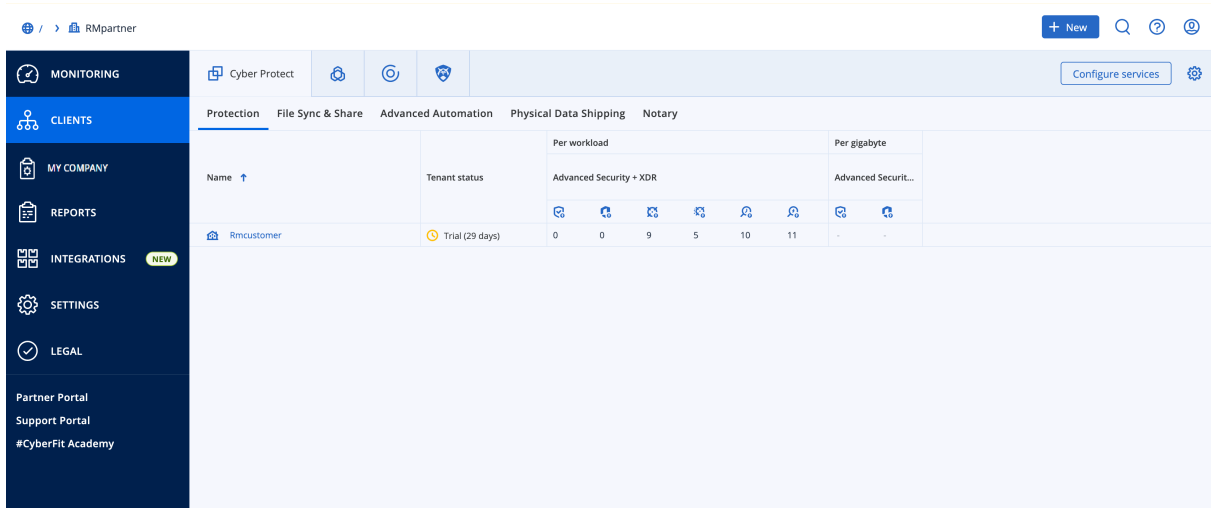
Importante

Si el cliente está en el modo de administración **Autoservicio**, no puede gestionar servicios en su nombre. Solo los administradores de clientes pueden cambiar el modo del cliente a **Gestionado por el proveedor de servicios** y luego gestionar los servicios.

Navegación en el portal de gestión

Cuando se utiliza el portal de gestión, en un momento dado está operando en un inquilino. El nombre de este inquilino se indica en la esquina superior izquierda.

De forma predeterminada, aparece seleccionado el máximo nivel de jerarquía disponible para usted. Haga clic en un nombre de inquilino de la lista para profundizar en la jerarquía. Para volver a un nivel superior, haga clic en su nombre en la esquina superior izquierda.



Todas las partes de la interfaz de usuario solo muestran y afectan al inquilino en que está operando actualmente. Por ejemplo:

- La pestaña **Cientes** solo muestra los inquilinos que son objetos secundarios directos del inquilino en que está operando actualmente.
- La pestaña **Mi empresa** muestra el perfil de la empresa y las cuentas de usuario que existen en el inquilino en que está operando actualmente.
- La pestaña **Supervisión** muestra información sobre el uso y las operaciones de los objetos secundarios directos del inquilino en el que está operando actualmente.

Nota

Es posible que tenga otras opciones en esta pestaña, según los servicios de los que posea una suscripción.

- Con el botón **Nuevo** puede crear un inquilino o una cuenta de usuario nueva únicamente en el inquilino en que está operando actualmente.

Nota

Es posible que tenga opciones adicionales en este menú, según los servicios a los que esté suscrito. Por ejemplo, si ha activado Advanced Automation (PSA), también podrá crear nuevos tickets y registros de tiempo

Mi bandeja de entrada

La página Mi bandeja de entrada está diseñada para agilizar su comunicación dentro de la aplicación. Con esta guía, puede gestionar sus mensajes de forma eficaz, mantenerse organizado y mejorar su productividad. La bandeja de entrada del producto es su centro de operaciones en el que recibir y gestionar comunicaciones dentro de la aplicación. Le permite mantenerse informado sobre actualizaciones importantes, mensajes y alertas dentro de su flujo de trabajo.

Información general

La pestaña **Mi bandeja de entrada** cuenta con una función de contador de notificaciones que muestra la cantidad de notificaciones sin leer. Al hacer clic en este contador, se muestran las notificaciones sin leer, lo que facilita el seguimiento de los elementos pendientes. Además, las funciones de contadores junto a cada filtro (categoría, importancia, acción) muestran la cantidad de notificaciones disponibles en ese filtro específico, lo que le ayuda a comprender cuántas notificaciones entran en cada categoría.

En su bandeja de entrada, recibirá varias notificaciones, cada una diseñada para fines específicos según su configuración de cuenta y contexto: anuncios de funciones, nuevos cursos de formación disponibles, invitaciones a eventos y seminarios web, recordatorios de vencimiento de certificados, promociones, avisos de mantenimiento, encuestas y otros.

Comprobación de sus notificaciones

Comprobación de la sección de notificaciones

1. Inicie la sesión en la consola de Cyber Protect Cloud.
2. En el panel de navegación, seleccione el elemento de menú **Mi bandeja de entrada**.

Búsqueda en Mi bandeja de entrada

Pasos para buscar mensajes no leídos

1. Haga clic en el elemento de menú **Mi bandeja de entrada**.
2. En la esquina superior derecha, cambie el interruptor **Mostrar solo no leídos**.

Pasos para buscar información importante en su bandeja de entrada

1. Acceda a **Mi bandeja de entrada** desde el panel de control de Cyber Protect Cloud.
2. En la vista de la bandeja de entrada, busque la barra de **búsqueda** en la parte superior.
3. Introduzca palabras clave o nombres de remitentes relevantes para filtrar los mensajes.
4. Pulse **Intro** para ver los resultados de la búsqueda.

Los resultados mostrarán todas las notificaciones que coincidan con los criterios de búsqueda.

Novedades del portal de administración

Cuando se lancen nuevas funciones de Cyber Protect Cloud, verá una ventana emergente con una breve descripción de estas al iniciar sesión en el portal de administración.

También puede ver la descripción de las nuevas funciones haciendo clic en el enlace **Novedades** situado en la esquina inferior izquierda de la pantalla principal del portal de administración.

Limitación del acceso a la interfaz web

Los administradores pueden limitar el acceso a la interfaz web especificando una lista de direcciones IP desde las que los miembros de un inquilino pueden iniciar sesión.

Nota

Esta restricción también se aplica al acceso al portal de administración [a través de la API](#).

Nota

Esta restricción se aplica solo en el nivel donde se establece. No se aplica a los miembros de los inquilinos secundarios.

Para limitar el acceso a la interfaz web

1. Inicie sesión en el portal de administración.
 2. [Vaya hasta el inquilino](#) en el que desee limitar el acceso.
 3. Haga clic en **Configuración > Seguridad**.
 4. Habilite el conmutador **Control de inicio de sesión**.
 5. En **Direcciones IP permitidas**, indique las direcciones IP que quiere permitir.
Puede escribir cualquiera de los parámetros siguientes separados por punto y coma.
 - Direcciones IP, por ejemplo: 192.0.2.0
 - Rangos de IP, por ejemplo: 192.0.2.0-192.0.2.255
 - Subredes, por ejemplo: 192.0.2.0/24
 6. Haga clic en **Guardar**.
-

Nota

Para proveedores de servicio que utilizan Cyber Infrastructure (modelo híbrido):

Si el conmutador **Control de inicio de sesión** está habilitado en **Configuración > Seguridad** en el portal de administración, añada la dirección o direcciones IP públicas externas de los nodos de Cyber Infrastructure a la lista **Direcciones IP permitidas**.

Acceso a los servicios

Pestaña de Información general

En la sección **Información general > Uso** se ofrece un resumen del uso del servicio y a través de ella se puede acceder a los servicios del inquilino en el que está operando.

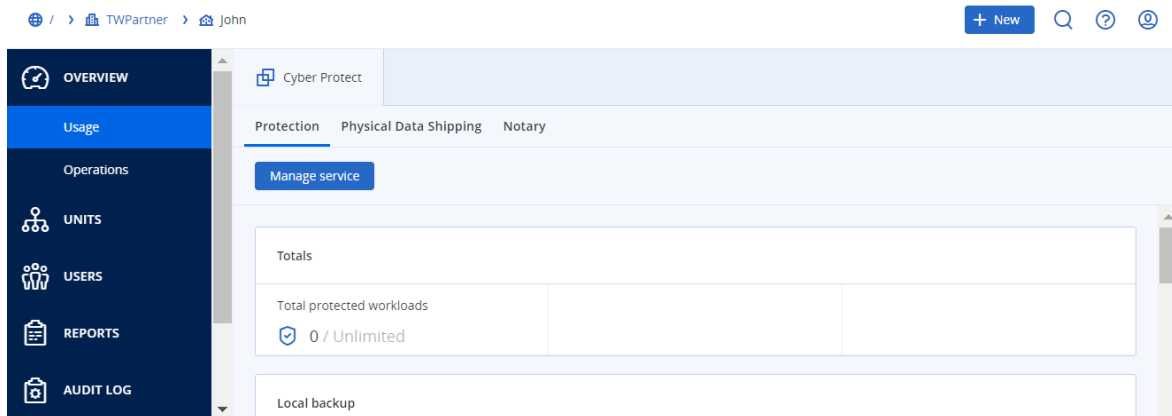
Pasos para gestionar un servicio para un inquilino con la pestaña General

1. [Vaya hasta el inquilino](#) en el que desee gestionar un servicio y, a continuación, haga clic en **Información general > Uso**.

Tenga en cuenta que algunos servicios pueden gestionarse en el inquilino socio y en los niveles del inquilino cliente, mientras que otros servicios solo pueden gestionarse en el nivel del inquilino cliente.

2. Haga clic en el nombre del servicio que desea gestionar y, a continuación, haga clic en **Gestionar servicio** o en **Configurar servicio**.

Para obtener más información sobre el uso de los servicios, consulte los manuales de usuario disponibles en las consolas de servicio.

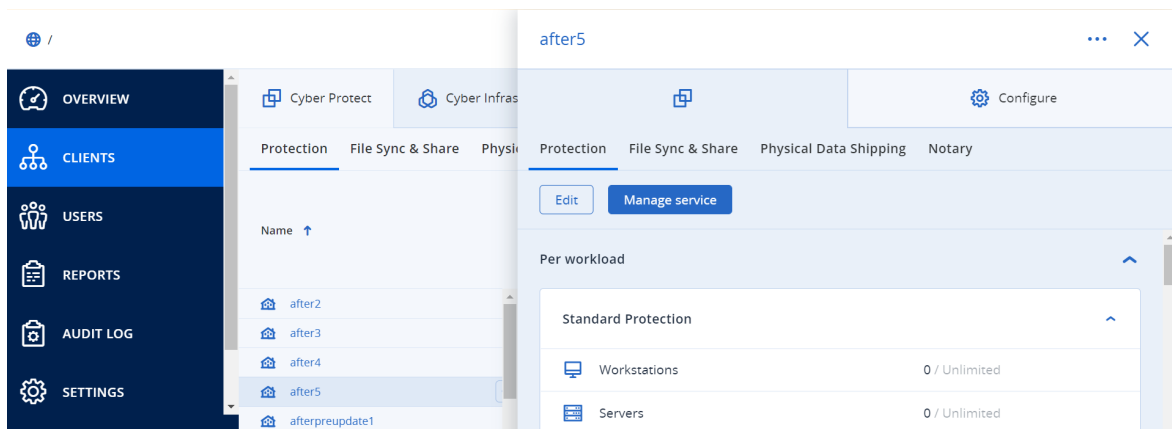


Pestaña Clientes

En la pestaña **Clientes** se muestran los inquilinos secundarios del inquilino en el que está operando y se permite acceder a los servicios que contienen.

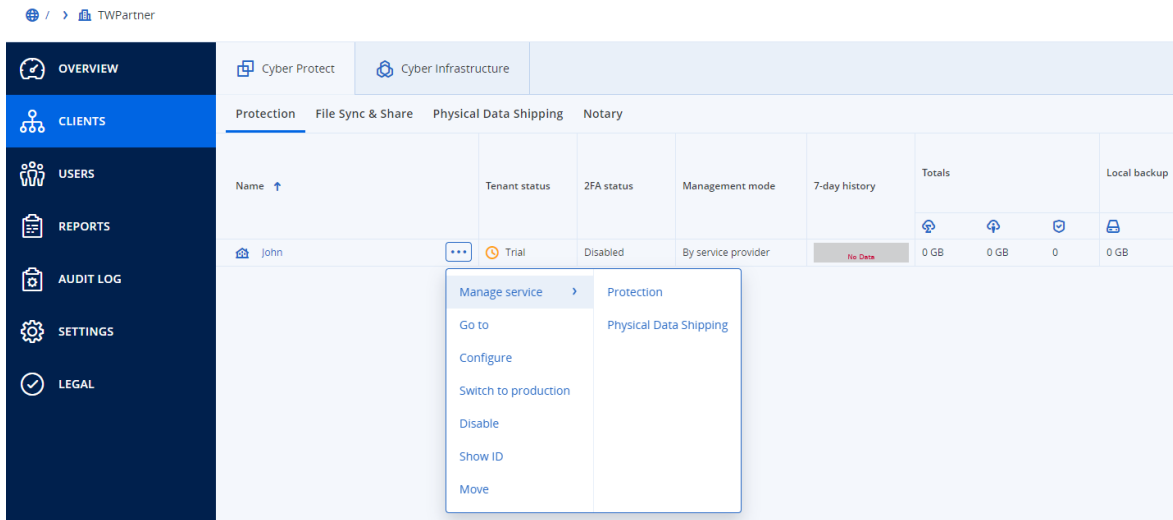
Pasos para gestionar un servicio para un inquilino con la pestaña Clientes

1. Realice uno de los siguientes procedimientos:
 - Haga clic en **Clientes**, seleccione el inquilino en el que desee gestionar el servicio, después, haga clic en el nombre o el icono del servicio que desea gestionar y, a continuación, en **Gestionar servicio** o **Configurar servicio**.



- Haga clic en **Clientes**, haga clic en el icono de puntos suspensivos que se encuentra junto al nombre del inquilino y seleccione **Gestionar servicio**. Por último, seleccione el servicio que

quiera gestionar.



Tenga en cuenta que algunos servicios pueden gestionarse en el inquilino socio y en los niveles del inquilino cliente, mientras que otros servicios solo pueden gestionarse en el nivel del inquilino cliente.

Para obtener más información sobre el uso de los servicios, consulte los manuales de usuario disponibles en las consolas de servicio.

Barra del historial de siete días

En la pantalla **Cientes**, la barra **historial de siete días** muestra el estado de las copias de seguridad de la carga de trabajo de cada inquilino de cliente durante los últimos siete días. La barra se divide en 168 líneas de colores. Cada línea representa un intervalo de una hora y muestra el peor estado de una copia de seguridad en el correspondiente intervalo.

La siguiente tabla proporciona información sobre el significado del color de las líneas.

| Color | Descripción |
|---------|--|
| rojo | al menos una de las copias de seguridad falló durante el periodo de una hora |
| naranja | al menos una de las copias de seguridad se completó con un aviso, pero sin errores, durante el periodo de una hora |
| verde | al menos una de las copias de seguridad se completó con éxito sin errores ni avisos durante el periodo de una hora |
| gris | no se completó ninguna copia de seguridad durante el periodo de una hora |

La barra **historial de siete días** muestra "Sin copias de seguridad" hasta que se recopilan las estadísticas correspondientes.

Para inquilinos de socio, la barra **historial de siete días** está vacía ya que las estadísticas agregadas no son compatibles.

Las cuentas de usuario y los inquilinos

Hay dos tipos de cuentas de usuario: las cuentas de administrador y las cuentas de usuario.

- Los **Administradores** tienen acceso al portal de gestión. Tienen la función de administrador en todos los servicios.
- Los **Usuarios** no tienen acceso al portal de gestión. Su acceso a los servicios y sus funciones en los servicios están definidas por un administrador.

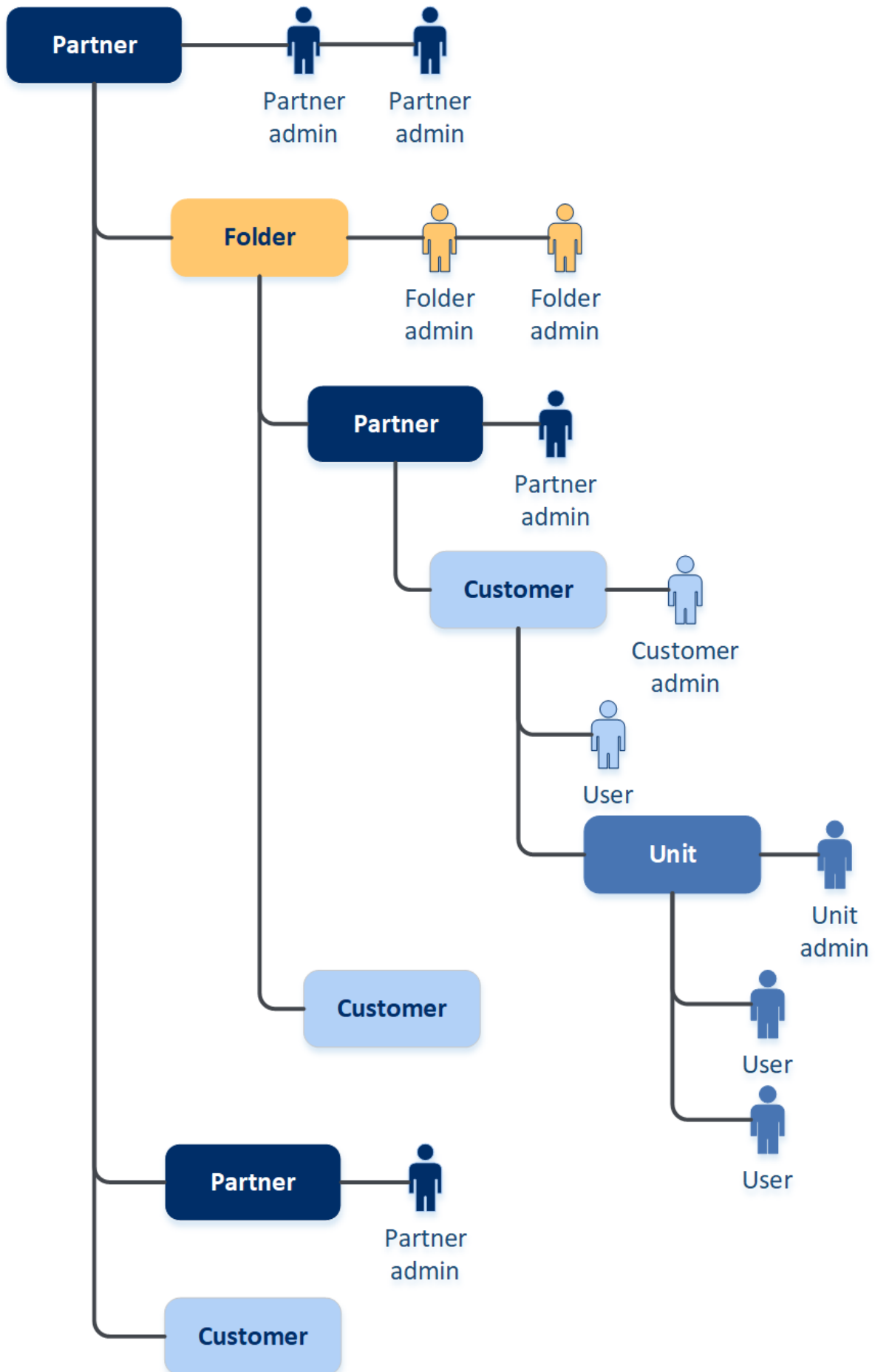
Cada cuenta pertenece a un inquilino. Un inquilino es una parte de los recursos del portal de gestión (como las cuentas de usuario y los inquilinos secundarios) y las ofertas de servicios (servicios habilitados y elementos ofertados en ellos) dedicadas a un socio o a un cliente. Se supone que la jerarquía del inquilino ajusta las relaciones cliente/proveedor entre los usuarios del servicio y los proveedores.

- Habitualmente, el tipo de inquilino **Socio** corresponde a proveedores de servicio que revenden los servicios.
- Un tipo de inquilino **Carpeta** es un inquilino suplementario que habitualmente usan los administradores de socios para agrupar socios y clientes con la finalidad de configurar ofertas independientes y/o distinta personalización de marca.
- Un tipo de inquilino **Cliente** suele corresponder a organizaciones que usan los servicios.
- Un tipo de inquilino **Unidad** suele corresponder a unidades o departamentos de la organización.

Un administrador puede crear y gestionar inquilinos, cuentas de administrador y cuentas de usuario en su mismo nivel jerárquico o en cualquier nivel inferior.

Un administrador del tipo de inquilino principal **Partner** puede actuar como administrador de un nivel inferior en inquilinos del tipo **Cliente** o **Partner**, cuyo modo de gestión es **Gestionado por el proveedor del servicio**. De este modo, el administrador de nivel partner puede, por ejemplo, gestionar cuentas de usuario y servicios, o acceder a copias de seguridad y otros recursos en el inquilino secundario. No obstante, los administradores del nivel más bajo pueden [limitar el acceso de administradores de mayor nivel a su inquilino](#).

El diagrama que se muestra a continuación ilustra un ejemplo de jerarquía de los inquilinos socio, carpeta, cliente y unidad.



En la siguiente tabla se resumen las operaciones que pueden realizar los administradores y usuarios.

| Operación | Usuarios | Administradores de clientes y unidades | Administradores de socios y carpetas |
|--|----------|--|--------------------------------------|
| Crear inquilinos | No | Sí | Sí |
| Crear cuentas | No | Sí | Sí |
| Descargar e instalar el software. | Sí | Sí | No* |
| Gestionar servicios | Sí | Sí | Sí |
| Crear informes acerca del uso del servicio | No | Sí | Sí |
| Configurar personalización de marca | No | No | Sí |

Nota

- Se puede crear un usuario a partir de cualquier tipo de inquilino y puede tener una dirección de correo electrónico compartida siempre y cuando se cree en orden descendente de privilegios. Por ejemplo, un inquilino Partner puede crear un inquilino Carpeta, Cliente o Unidad, pero un inquilino Cliente no puede crear un inquilino Carpeta.
- Los administradores de unidades no pueden crear, modificar ni aplicar planes de protección de Disaster Recovery.

Gestión de inquilinos

Los siguientes inquilinos están disponibles en Cyber Protect:

- Normalmente se crea un inquilino **Socio** para cada socio que firma el acuerdo de asociación.
- Normalmente se crea un inquilino **Carpeta** para agrupar socios y clientes con la finalidad de configurar ofertas independientes y/o distinta personalización de marca.
- Normalmente se crea un grupo **Cliente** para cada organización que contrata un servicio.
- Se crea un inquilino **Unidad** dentro de un inquilino cliente para expandir el servicio a una nueva unidad organizativa.

Los pasos para crear y configurar un inquilino varían en función del inquilino que cree, pero, en general, el proceso consta de estos pasos:

1. Crear el inquilino.
2. Seleccionar los servicios para el inquilino.
3. Configurar los elementos de oferta para el inquilino.

Creación de un inquilino

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. [Vaya hasta el inquilino](#) en el que desee crear un inquilino.
3. En la esquina superior derecha, haga clic en **Nuevo** y, a continuación, haga clic en una de las siguientes opciones dependiendo del tipo de inquilino que desee crear:
 - Normalmente se crea un inquilino **Socio** para cada socio que firma el acuerdo de asociación.
 - Normalmente se crea un inquilino **Carpeta** para agrupar socios y clientes con la finalidad de configurar ofertas independientes y/o distinta personalización de marca.
 - Normalmente se crea un grupo **Cliente** para cada organización que contrata un servicio.
 - Se crea un inquilino **Unidad** dentro de un inquilino cliente para expandir el servicio a una nueva unidad organizativa.

Los tipos disponibles dependen del tipo de inquilino principal. Tenga en cuenta que, si el servicio Advanced Automation (PSA) está habilitado, también puede seleccionar el tipo de inquilino correspondiente en la sección **Información de facturación** (véase "Definir la información de facturación de un inquilino" (p. 49)).

4. En **Nombre**, especifique un nombre para el nuevo inquilino.
5. [Solo cuando cree un inquilino de partner] Ingrese **Nombre oficial (legal) de la empresa** (obligatorio) y el **número de IVA/código fiscal/número de registro de la empresa** (opcional).
6. [Solo al crear un inquilino del cliente]
 - a. En **Modo de funcionamiento**, seleccione si el inquilino está utilizando los servicios en el modo de Prueba o en el modo de Producción. Los informes mensuales de uso del servicio incluyen los datos de uso de los inquilinos en ambos modos.

Importante

El modo de Prueba incluye un periodo de evaluación de 30 días y proporciona acceso completo al producto. Tenga en cuenta que, una vez que un cliente cambia al modo de Producción, su uso se incluye automáticamente en el ciclo de facturación más inmediato. Puede pasar al modo de Producción en cualquier momento. Sin embargo, no es posible volver del modo de Producción al modo de Prueba.

Si decide cancelar la prueba para un cliente, también debe eliminar el inquilino de cliente correspondiente. De lo contrario, al vencer la prueba de 30 días, el cliente se cambiará automáticamente al modo de producción, y el uso correspondiente se incluirá en el ciclo de facturación más cercano. Para obtener más información, consulte [este artículo de la base de conocimientos](#).

- b. En **Configuraciones avanzadas**, seleccione el modo de gestión para el inquilino.
 - **Gestionado por el proveedor de servicio**: este modo otorga a los administradores del inquilino principal acceso completo al cliente: modificar propiedades, gestionar inquilinos, usuarios y servicios; acceso a las copias de seguridad y otros recursos. Este modo está seleccionado de forma predeterminada.

- **Autoservicio:** este modo limita el acceso a este inquilino para administradores del inquilino principal: solo pueden modificar las propiedades del inquilino, pero no pueden acceder ni gestionar nada en su interior (por ejemplo, inquilinos, usuarios, unidades, servicios, copias de seguridad y otros recursos).

Nota

Si selecciona **Autoservicio**, solo el administrador del inquilino del cliente podrá cambiar el modo de gestión. Para ello, el administrador de clientes debe ir a **Configuración > Seguridad** y habilitar el interruptor **Acceso a la asistencia**.

Puede comprobar el modo de gestión seleccionado para sus inquilinos secundarios en la pestaña **Cientes**.

7. [Solo al crear un inquilino de partner] En **Configuraciones avanzadas**, seleccione uno de los siguientes modos para gestionar el acceso al inquilino:
 - **Acceso completo:** este modo otorga a los administradores del inquilino principal acceso completo al inquilino: gestionar las cuotas, los usuarios y las propiedades del partner, acceder a los clientes del partner y obtener informes de uso para el partner y sus clientes. Este modo está seleccionado de forma predeterminada.
 - **Acceso limitado:** este modo limita el acceso a este inquilino de partner para administradores del inquilino principal: solo pueden modificar las propiedades y las cuotas del inquilino y obtener informes de uso para el partner, pero no pueden acceder ni gestionar nada en su interior (por ejemplo, inquilinos, usuarios, servicios, copias de seguridad y otros recursos en el partner) y no obtendrán informes de uso para los clientes del partner.

Nota

Si selecciona **Acceso limitado**, solo el administrador del inquilino podrá cambiar el modo de gestión. Para ello, el administrador debe ir a **Configuración > Seguridad** y habilitar el interruptor **Acceso a la asistencia**.

Puede comprobar el modo de gestión seleccionado para sus inquilinos secundarios en la pestaña **Cientes**.

8. En **Seguridad**, habilite o deshabilite la autenticación de doble factor (2FA) para el inquilino. Si la autenticación de doble factor (2FA) está habilitada, todos los usuarios de este inquilino deberán configurarla en sus cuentas para que el acceso sea más seguro. Los usuarios deben instalar la aplicación de autenticación en sus dispositivos de segundo factor y utilizar los códigos TOTP de un solo uso generados junto con las credenciales y contraseñas tradicionales para iniciar sesión en la consola. Consulte "[Establecimiento de la autenticación de doble factor](#)" para obtener más información. Para ver el estado de la autenticación de doble factor de sus clientes, vaya a **Cientes**.
9. [Solo al crear un inquilino de cliente en el modo de cumplimiento] En **Seguridad**, seleccione la casilla de verificación **Modo de cumplimiento**.
Con este modo, solo se permiten copias de seguridad cifradas. La contraseña de cifrado debe establecerse en el dispositivo protegido. Sin ella, las copias de seguridad no se podrán realizar.

Todas las operaciones que requieren proporcionar la contraseña de cifrado a un servicio en la nube no están disponibles. Consulte "Modo de cumplimiento" (p. 48) para obtener más información.

Importante

No puede desactivar el modo de cumplimiento una vez creado el inquilino.

10. En **Crear administrador**, configure una cuenta de administrador.

Nota

La creación de un administrador es obligatoria para un inquilino cliente y un inquilino partner con el **Modo de gestión** establecido en **Autoservicio**.

- a. Introduzca un correo electrónico para la cuenta de administrador. Este correo electrónico también servirá como un inicio de sesión.
 - b. Si prefiere utilizar un inicio de sesión distinto del correo electrónico, marque la casilla de verificación **Utilizar un inicio de sesión distinto del correo electrónico** y, a continuación, introduzca un inicio de sesión y un correo electrónico para la cuenta de administrador. El resto de los campos son opcionales, pero proporcionan más canales de comunicación en caso de que necesitemos ponernos en contacto con el administrador.
 - c. Seleccione un idioma.
Se utilizará el inglés de manera predeterminada si no selecciona ninguno.
 - d. Especifique los los contactos de empresa.
 - **Facturación:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios importantes en la creación de informes de uso en la plataforma.
 - **Técnico:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios técnicos importantes en la plataforma.
 - **Comercial:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios comerciales importantes en la plataforma.
Puede asignar más de un contacto de la empresa a un usuario.
11. En **Idioma**, cambie el idioma predeterminado de las notificaciones, los informes y el software que se usarán para este inquilino.
12. Realice uno de los siguientes procedimientos:
- Para finalizar la creación del inquilino, haga clic en **Guardar y cerrar**. En este caso, todos los servicios se habilitarán para el inquilino. Se establecerá el modo de facturación por carga de trabajo para el servicio Protección.
 - Para seleccionar los servicios para el inquilino, haga clic en **Siguiente**. Consulte "Pasos para gestionar los servicios para un inquilino" (p. 50).
13. [Si Advanced Automation (PSA) está activado] Introduzca la información de facturación de su cliente. Para obtener más información, consulte "Definir la información de facturación de un inquilino" (p. 49).

Modo de cumplimiento

El modo de cumplimiento está diseñado para clientes con mayores demandas de seguridad. Este modo requiere cifrado obligatorio para todas las copias de seguridad y solo permite contraseñas de cifrado establecidas localmente.

Con el modo de Cumplimiento, todas las copias de seguridad creadas en un inquilino de cliente y sus unidades se cifrarán automáticamente con el algoritmo AES y una clave de 256 bits. Los usuarios solo podrán establecer las contraseñas de cifrado en los dispositivos protegidos y no podrán configurarlas en los planes de protección.

Importante

Un administrador de partners solo puede habilitar el modo de cumplimiento al crear un nuevo inquilino de cliente, y no puede deshabilitarlo más tarde. No es posible habilitar el modo de cumplimiento para inquilinos ya existentes.

Limitaciones

- El modo de cumplimiento solo es compatible con agentes de la versión 15.0.26390 o superior.
- El modo de cumplimiento no está disponible para dispositivos que ejecuten Red Hat Enterprise Linux 4.x o 5.x y sus derivados.
- Los servicios en la nube no pueden acceder a las contraseñas de cifrado. Debido a esta limitación, algunas funciones no están disponibles para los inquilinos en el modo de cumplimiento.

Características no compatibles

Las siguientes funciones no están disponibles para los inquilinos en el modo de cumplimiento:

- Recuperación mediante la consola de Cyber Protect
- Examen de copias de seguridad a nivel de archivo mediante la consola de Cyber Protect
- Acceso a la consola de Web Restore
- Copia de seguridad de la nube a la nube
- Copia de seguridad de sitios web
- Copia de seguridad de aplicación
- Copia de seguridad de dispositivos móviles
- Análisis antimalware de copias de seguridad
- Recuperación segura
- Creación automática de listas blancas corporativas
- Mapa de protección de datos

- Recuperación ante desastres
- Informes y paneles de control relacionados con las características no disponibles

Definir la información de facturación de un inquilino

Cuando Advanced Automation (PSA) se activa para su inquilino, debe definir la información de facturación para el cliente que se está creando. La información de facturación garantiza que los servicios y productos proporcionados se facturen correctamente.

Nota

Si no se define la información de facturación en esta fase, se le pedirá que introduzca la información correspondiente antes de usar ciertas funciones de Advanced Automation (PSA), como al aprobar registros de tiempo o crear contratos o artículos de venta. Para obtener más información, consulte "Incorporación de clientes existentes" (p. 216).

Cómo definir la información de facturación

1. En la sección **Información de facturación** del cuadro de diálogo crear/editar inquilino, defina los campos siguientes:
 - **Nombre de la empresa:** el nombre de la empresa del inquilino, preseleccionado como el nombre del inquilino de cliente.
 - **Tipo:** el tipo de inquilino de Advanced Automation (PSA) (se puede elegir entre **Partner**, **Cliente** y **Cliente potencial**).
 - **Correo electrónico:** El correo electrónico del inquilino, predefinido con la dirección de correo electrónico del administrador que figura en la sección **Información general**.
 - **Idioma:** seleccione el idioma correspondiente para el inquilino.
 - **País:** seleccione el país correspondiente al inquilino.
 - **Impuesto sobre las ventas:** seleccione el impuesto sobre las ventas correspondiente al inquilino. Si no se selecciona ningún impuesto sobre las ventas, se aplicará el tipo impositivo predeterminado. También puede seleccionar la casilla de verificación **Exento de impuestos** si el inquilino está exento de impuestos.
2. [Opcional] Haga clic en **Configuración avanzada** para definir información de facturación adicional. Tenga en cuenta que algunos de los campos de esta sección son opcionales y otros están predefinidos por el sistema.
 - **ID Externo:** el código de cliente que se utiliza en sistemas de terceros, como el software de contabilidad.
 - **Sitio web:** el sitio web del inquilino.
 - **Redondeo del registro de tiempo (minutos):** Establezca el tiempo de redondeo de tickets (en minutos). Cuando se apruebe el trabajo del ticket para facturación, las horas facturables totales se redondearán en función de este valor. Por ejemplo, si establece el valor de tiempo de redondeo en 15 minutos, 7 minutos de trabajo del ticket se redondearán a 15 antes de facturar. Asimismo, 21 minutos se redondearán a 30, 36 minutos a 45, etc. El valor

predeterminado es **10**.

- **Condiciones de pago (días):** defina el número de días en los que un cliente tiene que realizar el pago.
 - **Enviar facturas por:** seleccione el método (**Correo electrónico** o **Correo postal**) para enviar las facturas de este cliente. Esta configuración anula la configuración de facturación predeterminada. Para obtener más información, consulte "Definición de la configuración de facturación predeterminada" (p. 343).
 - **Método de pago:** Seleccione **Pago manual** o **Débito directo** para definir la opción de pago de factura predeterminada para el cliente. Esta opción se puede ajustar en los presupuestos, contratos y artículos de venta, según sea necesario. Cuando se seleccione **Débito directo**:
 - Los clientes pueden pagar las facturas mediante transferencia bancaria o a través de una de las integraciones de pagos (como PayPal o Stripe).
 - Los clientes pueden enviar las facturas a su entidad bancaria local para un procesamiento de débito directo.
 - **Crear subtotales en la factura:** seleccione la casilla de verificación si es necesario.
 - **Cuenta bancaria:** introduzca el número de cuenta bancaria del inquilino.
 - **Número de IVA/impuesto sobre las ventas:** el número de IVA o impuesto sobre las ventas correspondiente.
 - **Oficina principal:** seleccione la empresa principal en la lista.
3. En la sección **Dirección**, introduzca los campos de dirección correspondientes.
 4. Para configurar los servicios para el inquilino, haga clic en **Siguiente**. Consulte "Pasos para gestionar los servicios para un inquilino" (p. 50).

Pasos para gestionar los servicios para un inquilino

Cuando cree un nuevo inquilino, se activarán todos los servicios de forma predeterminada. Puede seleccionar qué servicios estarán disponibles para los usuarios del inquilino y sus inquilinos secundarios.

También puede seleccionar y habilitar servicios para varios inquilinos existentes con una acción. Para obtener más información, consulte "Habilitación de servicios para varios inquilinos existentes" (p. 52).

Este procedimiento no se aplica a un inquilino unidad.

Pasos para seleccionar los servicios para un inquilino

1. En la sección **Seleccionar servicios** del cuadro de diálogo crear/editar inquilino, seleccione un modo de facturación o una edición.
 - Seleccione el modo de facturación **Por carga de trabajo** o **Por gigabyte** y, a continuación, deseccione las casillas de verificación de los servicios que desea desactivar para el inquilino. El conjunto de servicios de ambos modos de facturación es idéntico.
Para Advanced Disaster Recovery, si ha registrado su propia ubicación para la recuperación ante desastres en su cuenta, puede seleccionar la ubicación de la lista desplegable.

- Para utilizar la edición heredada, seleccione el botón de opción **Ediciones heredadas** y seleccione una edición de la lista desplegable.

Los servicios deshabilitados no serán visibles para los usuarios del inquilino y sus inquilinos secundarios.

2. Realice uno de los siguientes procedimientos:

- Para finalizar la creación del inquilino, haga clic en **Guardar y cerrar**. En este caso, todos los elementos de oferta para los servicios seleccionados se activarán para el inquilino con una cuota ilimitada.
- Para configurar los elementos de oferta para el inquilino, haga clic en **Siguiente**. Consulte "Configuración de los elementos de oferta para un inquilino" (p. 51).

Configuración de los elementos de oferta para un inquilino

Cuando cree un nuevo inquilino, se activarán todos los elementos de oferta para los servicios seleccionados. Puede seleccionar qué artículos de oferta desactivados estarán disponibles para los usuarios del inquilino y sus inquilinos secundarios y establecer cuotas.

Este procedimiento no se aplica a un inquilino unidad.

Pasos para configurar los elementos de oferta para un inquilino

1. En la sección **Configurar servicios** del cuadro de diálogo crear/editar inquilino, debajo de cada pestaña de servicio, deselectione las casillas de verificación de los elementos ofrecidos que desea desactivar.

La funcionalidad correspondiente a los artículos de oferta deshabilitados no estará disponible para los usuarios del inquilino y sus inquilinos secundarios.

2. Algunos servicios permiten seleccionar los almacenamientos que estarán disponibles para el inquilino nuevo. Los almacenamientos se agrupan por ubicaciones. Puede realizar selecciones en la lista de ubicaciones y almacenamientos disponibles para su inquilino.

- Al crear un inquilino socio/carpeta, puede seleccionar diversos almacenamientos y ubicaciones para cada servicio.
- Al crear un inquilino cliente, tiene que seleccionar una ubicación y, luego, un almacenamiento por servicio dentro de esta ubicación. Los almacenamientos asignados al cliente se pueden cambiar más adelante, pero únicamente si su uso es 0 GB, es decir, antes de que el cliente empiece a usarlos o después de que el cliente elimine todas las copias de seguridad de ese almacenamiento. La información sobre el uso del espacio de almacenamiento no se actualiza en tiempo real. Por favor, espere 24 horas para que la información se actualice.

Para obtener más información sobre los almacenamientos, consulte "[Gestión de ubicaciones y almacenamiento](#)".

3. Para especificar la cuota de un artículo, haga clic en el enlace **Ilimitada** junto al artículo de oferta.

Estas cuotas son de advertencia. Si se sobrepasa cualquiera de estos valores, se envía una notificación por correo electrónico a los administradores del inquilino y a los administradores del inquilino principal. No se aplican restricciones al uso de los servicios. En el caso de un

inquilino partner, se espera que el uso del artículo ofertado pueda superar la cuota porque no se puede establecer un límite de exceso cuando se crea este tipo de inquilino.

4. [Solamente al crear un inquilino cliente] Especifique los usos por encima del límite de la cuota. Un uso por encima del límite permite a un inquilino cliente sobrepasar la cuota en un valor especificado. Si el uso por encima del límite se sobrepasa, se aplican las restricciones sobre el uso del servicio correspondiente.
5. Haga clic en **Guardar y cerrar**.

El inquilino creado recientemente aparece en la pestaña **Clientes** de la consola de gestión.

Si desea modificar la configuración del inquilino o cambiar de administrador, seleccione el inquilino en la pestaña **Clientes** y luego haga clic en el icono de lápiz en la sección que desea modificar.

Habilitación de servicios para varios inquilinos existentes

Puede habilitar varios servicios, ediciones, paquetes y artículos de oferta para varios inquilinos (hasta un máximo de 100 inquilinos en una sesión).

Este procedimiento se aplica a inquilinos de subraíz, partner, carpeta y cliente. Los inquilinos de cualquiera de estos tipos se pueden seleccionar simultáneamente.









Pasos para habilitar servicios para varios inquilinos

1. En portal de administración, vaya a **Clientes**.
2. En la esquina superior derecha, haga clic en **Configurar servicios**.
3. Seleccione los inquilinos para los que desea habilitar servicios mediante la selección de la casilla de verificación junto al nombre del inquilino y luego haga clic en **Siguiente**.
4. En la sección **Seleccionar servicios**, seleccione los servicios correspondientes que desee aplicar a todos los inquilinos seleccionados y haga clic en **Siguiente**.

Nota

No puede deshabilitar un servicio habilitado previamente en esta pantalla. Todos los servicios, ediciones y artículos de oferta seleccionados antes de comenzar este procedimiento seguirán habilitados.

5. En la sección **Configurar servicios**, seleccione las funciones del servicio y los artículos de oferta que desee habilitar para los inquilinos seleccionados y haga clic en **Siguiente**.
6. En la sección **Resumen**, revise los cambios que se aplicarán a los inquilinos seleccionados. Puede hacer clic en **Expandir todo** para ver todos los artículos de oferta y los servicios seleccionados de inquilino que se aplicarán. De manera alternativa, puede expandir cada inquilino para ver los servicios seleccionados y artículos de oferta específicos de ese inquilino.
7. Haga clic en **Aplicar los cambios**. Si bien los servicios se configuran para cada inquilino, el inquilino está deshabilitado y la columna **Estado del inquilino** indica los servicios y artículos de oferta que se están configurando, como se muestra a continuación.

| | | |
|-------------------------------------|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> |  autotest_partner_e1e984d4 |  Configuring |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  autotest_partner_eb104e9b |  Configuring |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  dba |  Configuring |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  ddLegacyPartner1 |  Configuring |

8. Cuando la configuración de servicios y artículos de oferta se aplique correctamente a los inquilinos seleccionados, se mostrará un mensaje de confirmación.

Si por algún motivo los servicios y artículos de oferta no pudiesen aplicarse a un inquilino, la columna **Estado del inquilino** muestra **No aplicado**. Haga clic en **Intentar de nuevo** para revisar la configuración de los inquilinos seleccionados.

Ver y actualizar la configuración de un inquilino

Después de crear y configurar un inquilino, puede ver y actualizar sus servicios configurados y ofertas cuando sea necesario.

Pasos para ver y actualizar la configuración de los inquilinos

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
2. Haga clic en el icono de puntos suspensivos del inquilino que quiera ver o actualizar y seleccione **Configurar**.
3. En el panel derecho, puede:
 - Actualizar la configuración de los servicios disponibles haciendo clic en la pestaña del servicio pertinente. Por ejemplo, haga clic en la pestaña **Protección** para actualizar y gestionar el servicio.
 - Haga clic en la pestaña **Configurar** para ver y actualizar las secciones de la configuración del inquilino, lo que incluye:
 - **Servicio:** Habilite y deshabilite los servicios, según sea necesario.
 - **Perfil de empresa:** Actualice el perfil de la empresa y añada o elimine contactos de la empresa cuando sea necesario.
 - **Configuración general:** actualice la información general de la empresa, incluido el nombre, el país, el idioma y el estado del modo de cumplimiento.
 - **Información de facturación:** disponible solo para el servicio de Advanced Automation (PSA) activado. Puede actualizar la información de facturación y la dirección del inquilino. Para obtener más información, consulte "Definir la información de facturación de un inquilino" (p. 49).
 - **Finanzas:** (Solo lectura) Disponible solo para el servicio de Advanced Automation (PSA) activado. Puede ver varios parámetros clave, incluido el valor actual de los contratos y los elementos de ventas pendientes de facturación y el número de usuarios finales a los que se proporciona servicio.

- **Tickets:** (Solo lectura) Disponible solo para el servicio de Advanced Automation (PSA) activado. Puede ver parámetros clave, como los tickets abiertos, los incumplimientos de SLA y los tickets sin asignar. También puede ver una lista de los tickets abiertos actualmente.
- **Centro de asistencia:** Disponible solo para el servicio de Advanced Automation (PSA) activado. Puede actualizar la configuración predeterminada del inquilino.

Activación de las notificaciones de mantenimiento

Como usuario del partner, puede permitir que sus inquilinos secundarios (partners y clientes) reciban correos electrónicos de notificación de mantenimiento directamente desde el centro de datos de Cyber Protect, así como notificaciones de mantenimiento incorporadas dentro del portal de administración. Esto le ayudará a reducir el número de llamadas al soporte técnico relacionadas con el mantenimiento.

Nota

- Los correos electrónicos de notificación de mantenimiento llevan la marca del centro de datos. La adaptación de marca personalizada no se admite en estas notificaciones.
- Las notificaciones de mantenimiento no son compatibles con los usuarios de VMware Cloud Director.

Pasos para activar las notificaciones de mantenimiento de los partners o clientes secundarios

1. Inicie sesión en el portal de administración como usuario del partner, haga clic en **Clientes** y, a continuación, haga clic en el nombre de un inquilino del partner o cliente para el que desee activar las notificaciones de mantenimiento.
2. Haga clic en **Configurar**.
3. En la pestaña **Configuración general**, localice la opción **Notificaciones de mantenimiento** y actívela.
Si no ve la opción **Notificaciones de mantenimiento**, póngase en contacto con su proveedor de servicios.

Nota

Las notificaciones de mantenimiento se han activado, pero no se enviarán hasta que el inquilino seleccionado active las notificaciones para sus usuarios o propague esta opción a los partners o clientes secundarios para que activen las notificaciones para sus usuarios.

Pasos para activar las notificaciones de mantenimiento de un usuario

1. Inicie sesión en el portal de administración como usuario del partner o como administrador de la empresa.
Como partner, puede acceder a los usuarios de todos los inquilinos que gestiona.
2. Vaya a **Mi empresa > Usuarios** y, a continuación, haga clic en el nombre de un usuario para el que desee activar las notificaciones de mantenimiento.

3. En la pestaña **Servicios**, en la sección **Configuración**, pulse el lápiz para editar las opciones.
4. Seleccione la casilla de verificación **Notificaciones de mantenimiento** y haga clic en **Listo**.

El usuario seleccionado recibirá notificaciones por correo electrónico sobre las próximas actividades de mantenimiento en el centro de datos.

Habilitar notificaciones sobre dispositivos detectados

Puede habilitar las notificaciones acerca de los dispositivos recién detectados para las cuentas de usuario de partner y cliente que se asignan a uno de los siguientes roles:

- Administrador del portal de administración.
- Administrador o administrador de cibernética para la consola de Protección.

En ese caso, los lunes y jueves, el sistema enviará notificaciones por correo electrónico que incluirán la siguiente información:

- Para los administradores de clientes: el número de dispositivos, agrupados por tipo de dispositivo, que se han detectado recientemente después de la última comprobación.
- Para los administradores de partner: la cantidad de dispositivos recién detectados por cliente.

Pasos para habilitar las notificaciones de los dispositivos detectados

1. Inicie sesión en el portal de administración como usuario del partner o como administrador de la empresa.
2. Vaya a **Gestión empresarial > Usuarios** y, a continuación, haga clic en el nombre del usuario para el que desee activar las notificaciones.
3. En la pestaña **Servicios**, en la sección **Configuración**, haga clic en el icono del lápiz.
4. Seleccione **Notificaciones acerca de los dispositivos recién detectados** y haga clic en **Listo**.

El usuario seleccionado recibirá notificaciones por correo electrónico acerca de los dispositivos que se han detectado recientemente en sus redes corporativas.

Configuración del perfil del cliente administrado de forma automática

Como partner, puede configurar los perfiles de los clientes administrados de forma automática de los inquilinos que gestione. Esta opción le permite controlar la visibilidad del perfil de los inquilinos y la información de contacto de cada uno de sus clientes.

Pasos para configurar el perfil del cliente administrado de forma automática

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
2. Seleccione el cliente para el que desea configurar el perfil administrado de forma automática.
3. Seleccione la pestaña **Configurar** y, a continuación, seleccione la pestaña **Configuración general**.

4. Active o desactive el conmutador **Habilitar perfil del cliente administrado de forma automática**.

Cuando se habilite el perfil del cliente administrado de forma automática, este cliente verá la sección **Perfil de empresa** en el menú de navegación y los campos relacionados con el contacto en el asistente de creación de usuarios (**teléfono del trabajo, contacto de la empresa y puesto**).

Cuando se deshabilite el perfil del cliente administrado de forma automática, se ocultará la sección **Perfil de empresa** en el menú de navegación y los campos relacionados con el contacto en el asistente de creación de usuarios.

Configuración de los contactos de la empresa

Como partner, puede configurar la información de contacto de su empresa y la de los inquilinos que gestione. Enviaremos actualizaciones sobre las nuevas características y otros cambios importantes de la plataforma a los contactos de esta lista.

Puede añadir varios contactos y asignar contactos de empresa en función del rol del usuario. Puede crear contactos de usuarios que existan en la plataforma de Cyber Protect o añadir la información de contacto de las personas que no tengan acceso al servicio.

Pasos para configurar los contactos de su empresa

1. En la consola de administración, vaya a **Mi empresa > Perfil de empresa**.
2. En la sección **Contactos**, haga clic en **+**.
3. Seleccione una opción para crear el contacto.
 - **Crear a partir de usuario existente**
 - Seleccione un usuario de la lista desplegable.
 - Seleccione un contacto de la empresa.
 - **Facturación:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios importantes en la creación de informes de uso en la plataforma.
 - **Técnico:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios técnicos importantes en la plataforma.
 - **Comercial:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios comerciales importantes en la plataforma.

Puede asignar más de un contacto de la empresa a un usuario.

Si elimina un contacto asociado a un usuario de la lista de contactos del perfil Empresa, el usuario no se eliminará. El sistema anulará la asignación de todos los contacto de la empresa para el usuario, por lo que ya no aparecerá en la columna **Contactos de la empresa** de la lista **Usuarios**.

Si desea cambiar la dirección de correo electrónico del contacto que está asociado con el usuario, el sistema solicitará la verificación de la nueva dirección que defina. Se enviará un correo electrónico a esta dirección y el usuario deberá confirmar el cambio.

- **Crear un contacto nuevo**

- Proporcione la información del contacto.
 - **Nombre:** nombre de la persona de contacto. Este campo es obligatorio.
 - **Apellido:** apellidos de la persona de contacto. Este campo es obligatorio.
 - **Dirección de correo electrónico de empresa:** dirección de correo electrónico de la persona de contacto. Este campo es obligatorio.
 - **Teléfono del trabajo:** este campo es opcional.
 - **Puesto:** este campo es opcional.
 - Seleccione los **Contactos de la empresa**.
 - **Facturación:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios importantes en la creación de informes de uso en la plataforma.
 - **Técnico:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios técnicos importantes en la plataforma.
 - **Comercial:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios comerciales importantes en la plataforma.
- Puede asignar más de un contacto de la empresa a un usuario.

4. Haga clic en **Agregar**.

Pasos para configurar contactos para un inquilino

Nota

Si modifica la información de contacto para un inquilino secundario, los cambios serán visibles para el inquilino.

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
 2. Haga clic en el inquilino y en **Configurar**.
 3. En la sección **Contactos**, haga clic en **+**.
 4. Seleccione una opción para crear el contacto.
 - **Crear a partir de usuario existente**
 - Seleccione un usuario de la lista desplegable.
 - Seleccione un contacto de la empresa.
 - **Facturación:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios importantes en la creación de informes de uso en la plataforma.
 - **Técnico:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios técnicos importantes en la plataforma.
 - **Comercial:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios comerciales importantes en la plataforma.
- Puede asignar más de un contacto de la empresa a un usuario.
- Si elimina un contacto asociado a un usuario de la lista de contactos del perfil Empresa, el usuario no se eliminará. El sistema anulará la asignación de todos los contacto de la

empresa para el usuario, por lo que ya no aparecerá en la columna **Contactos de la empresa** de la lista **Usuarios**.

Si desea cambiar la dirección de correo electrónico del contacto que está asociado con el usuario, el sistema solicitará la verificación de la nueva dirección que defina. Se enviará un correo electrónico a esta dirección y el usuario deberá confirmar el cambio.

- **Crear un contacto nuevo**

- Proporcione la información del contacto.
 - **Nombre:** nombre de la persona de contacto. Este campo es obligatorio.
 - **Apellido:** apellidos de la persona de contacto. Este campo es obligatorio.
 - **Dirección de correo electrónico de empresa:** dirección de correo electrónico de la persona de contacto. Este campo es obligatorio.
 - **Teléfono del trabajo:** este campo es opcional.
 - **Puesto:** este campo es opcional.
 - Seleccione los **Contactos de la empresa**.
 - **Facturación:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios importantes en la creación de informes de uso en la plataforma.
 - **Técnico:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios técnicos importantes en la plataforma.
 - **Comercial:** el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios comerciales importantes en la plataforma.
- Puede asignar más de un contacto de la empresa a un usuario.

5. Haga clic en **Agregar**.

Actualizar los datos de uso para un inquilino

De forma predeterminada, los datos de uso se actualizan en intervalos fijos. Puede actualizar manualmente los datos de uso para un inquilino.

1. En la consola de gestión, vaya a **Clientes**.
2. Haga clic en el inquilino y en los puntos suspensivos que se encuentran en la fila de inquilino.
3. Seleccione **Actualizar uso**.

Nota

Puede llevar hasta 10 minutos recuperar los datos.

4. Recargue la página para ver los datos actualizados.

Deshabilitación y habilitación de un inquilino

Es posible que tenga que deshabilitar temporalmente a un inquilino. Por ejemplo, en caso de que su inquilino tenga deudas por usar los servicios.

Cómo deshabilitar un inquilino

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
2. Seleccione el inquilino que desee deshabilitar y, a continuación, haga clic en el icono de elipsis > **Deshabilitar**.
3. Haga clic en **Deshabilitar** para confirmar la acción.

Como resultado:

- Se deshabilitarán el inquilino y todos sus subinquilinos, y se interrumpirán sus servicios.
- La facturación del inquilino y de sus subinquilinos seguirá adelante, ya que sus datos se conservarán y almacenarán en Cyber Protect Cloud.
- Se deshabilitarán todos los clientes API del inquilino y sus subinquilinos, y todas las integraciones que usen estos clientes dejarán de funcionar.

Para habilitar un inquilino, selecciónelo de la lista de clientes y, a continuación, haga clic en el icono de elipsis > **Habilitar**.

Mover un inquilino a otro inquilino

El portal de gestión le permite mover un inquilino desde un inquilino principal a otro inquilino principal. Esto puede ser útil si desea transferir un cliente de un socio a otro, o si ha creado un inquilino carpeta para organizar sus clientes y desea mover algunos de ellos al inquilino carpeta de reciente creación.

Tipo de inquilinos que se pueden mover

| Tipo de inquilino | Se puede mover | Inquilino de destino |
|-------------------|----------------|----------------------|
| Socio | Sí | Partner o carpeta |
| Carpeta | Sí | Partner o carpeta |
| Cliente | Sí | Partner o carpeta |
| Unidad | No | Ninguno |

Requisitos y restricciones

- Puede mover un inquilino solo si el inquilino principal de destino tiene el mismo o mayor conjunto de servicios y oferta que el inquilino principal original.
- Cuando se mueve un inquilino cliente, todos los almacenamientos asignados al inquilino cliente en el inquilino principal original deben existir en el inquilino principal de destino. Esto es obligatorio porque los datos del cliente relacionados con el servicio no se pueden mover de un almacenamiento a otro.

- En los inquilinos de cliente gestionados por proveedores de servicios, puede haber planes que se apliquen a las cargas de trabajo del cliente desde el nivel del proveedor de servicios (por ejemplo, planes de programación).

Al mover dicho inquilino de cliente, los planes del proveedor de servicios se revocarán en las cargas de trabajo del cliente y todos los servicios asociados con estos planes dejarán de funcionar para este cliente.

- Puede mover inquilinos dentro de la jerarquía de cuentas del partner. También puede mover algunos inquilinos de cliente a un inquilino de destino fuera de la jerarquía de cuentas del partner. Para saber si la operación es posible, póngase en contacto con su gestor de cuentas.
- Solo los administradores (por ejemplo, del portal de administración o de empresa) pueden mover inquilinos a diferentes inquilinos principales.

Cómo mover a un inquilino

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. Busque y copie el **ID interno** del inquilino de la carpeta o partner de destino al que desea mover un inquilino. Realice lo siguiente:
 - a. En la pestaña **Cientes**, seleccione el inquilino de destino al que desea mover un inquilino.
 - b. En el panel de propiedades de inquilino, haga clic en el icono de elipsis vertical y, a continuación, en **Mostrar ID**.
 - c. Copie la cadena de texto que aparece en el campo **ID interno** y haga clic en **Cancelar**.
3. Seleccione el inquilino que desea mover y, luego, muévalo a la carpeta o partner de destino. Realice lo siguiente:
 - a. En la pestaña **Cientes**, seleccione el inquilino que desea mover.
 - b. En el panel de propiedades de inquilino, haga clic en el icono de elipsis vertical, y luego haga clic en **Mover**.
 - c. Pegue el identificador interno del inquilino de destino y luego haga clic en **Mover**.

La operación empieza inmediatamente y tarda hasta 10 minutos.

Si el inquilino que está moviendo tiene inquilinos secundarios (por ejemplo, es un inquilino de carpeta o partner con un inquilino de cliente dentro), todo el subárbol del inquilino se moverá al inquilino de destino.

Conversión de un inquilino socio en un inquilino carpeta y viceversa

Con el portal de gestión podrá convertir a un inquilino socio en un inquilino carpeta y viceversa.

Esto puede ser útil si ha usado un inquilino socio con fines de agrupación y ahora quiere organizar su infraestructura de inquilinos adecuadamente. Esto también es útil si quiere que en el [panel de operaciones](#) se incluya información adicional sobre el inquilino.

También puede convertir un inquilino carpeta en uno socio.

Nota

Esta conversión es una operación segura y no afecta a los usuarios del inquilino ni a ningún otro dato relacionado con el servicio.

Pasos para convertir a un inquilino

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. En la pestaña **Clientes**, seleccione el inquilino que desea convertir.
3. Realice uno de los siguientes procedimientos:
 - Haga clic en el icono de puntos suspensivos situado junto al nombre del inquilino.
 - Seleccione el inquilino y, a continuación, haga clic en el icono de puntos suspensivos del panel de propiedades del inquilino.
4. Haga clic en **Convertir en carpeta** o en **Convertir en socio**.
5. Confirme su decisión.

Limitación del acceso a su inquilino

Los administradores del nivel del cliente y otros superiores pueden limitar el acceso a sus inquilinos para los administradores de nivel superior.

Si el acceso al inquilino no está limitado, los administradores de los inquilinos principales tendrán acceso completo a su inquilino. Serán capaces de realizar las siguientes operaciones:

- Modificar las propiedades de su inquilino
- Gestionar inquilinos, usuarios y servicios para su inquilino
- Acceder a copias de seguridad y otros recursos en su inquilino
- Obtener informes de uso para su inquilino, sus inquilinos secundarios y todos los clientes.

Si el acceso al inquilino está limitado, los administradores de los inquilinos principales pueden realizar las siguientes operaciones:

- Modificar las propiedades de su inquilino
- Obtener informes de uso para su inquilino, sus inquilinos secundarios y todos los clientes.

Para limitar el acceso de los administradores de nivel superior a su inquilino

1. Inicie sesión en el portal de administración.
2. Vaya a **Configuración > Seguridad**.
3. Deshabilite el conmutador **Acceso al soporte técnico**.

Eliminación de un inquilino


Es posible que quiera eliminar un inquilino para liberar los recursos que usa. Las estadísticas de uso se actualizarán en el plazo de un día después de la eliminación. En aquellos inquilinos cuyo tamaño sea mayor, es posible que tarde más.

Antes de eliminar un inquilino, tiene que deshabilitarlo. Para obtener más información sobre cómo hacerlo, consulte: [Deshabilitación y habilitación de un inquilino](#).

Nota

Si bien Cyber Protect ofrece una oportunidad para recuperar inquilinos, tenga en cuenta que la recuperación no es compatible con el servicio de File Sync&Share.

Pasos para eliminar un inquilino

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
2. Seleccione el inquilino que desee deshabilitar y, a continuación, haga clic en el icono  > **Eliminar**.
3. Para confirmar su acción, introduzca su información de inicio de sesión y luego haga clic en **Eliminar**.

Como resultado:

- Se eliminarán el inquilino y sus subinquilinos.
- Se detendrán todos los servicios que se habilitaron en el inquilino y sus subinquilinos.
- Se eliminarán todos los usuarios del inquilino y sus subinquilinos.
- Todos los equipos que haya registrados en el inquilino y los subinquilinos dejarán de estarlo.
- Se eliminarán todos los datos relacionados con los servicios, por ejemplo, copias de seguridad y archivos sincronizados, del inquilino y los subinquilinos.
- Se eliminarán todos los clientes API del inquilino y sus subinquilinos, y todas las integraciones que usen estos clientes dejarán de funcionar.
- Verá el **Estado del inquilino** como **Eliminado**. Al pasar el ratón sobre el estado **Eliminado**, verá la fecha en la que se eliminó el inquilino.

Nota

Aún puede recuperar todos los datos relevantes y la configuración en un plazo de 30 días desde la fecha de eliminación.


Recuperación de un inquilino

En caso de que un inquilino se elimine accidentalmente, Cyber Protect permite recuperar el inquilino en un plazo de 30 días.

Por ejemplo, es posible que necesite recuperar un inquilino en los siguientes casos:

- El partner ha eliminado sus inquilinos por error.
- El equipo de desarrollo del partner ha eliminado por error una parte o la totalidad de la jerarquía de inquilinos mientras probaba su integración.
- La integración del partner ha desactivado la aplicación por error en lugar de cambiarla por la nueva edición y debe restaurar los datos.
- El partner ha deshabilitado la aplicación por error durante el cambio a la nueva licencia y debe restaurar los datos en la aplicación deshabilitada.

Para recuperar un inquilino

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
2. En la pestaña **Cyber Protect**, busque el inquilino que quiere recuperar. Su estado es **Eliminado**.
3. Pase el ratón sobre el inquilino y haga clic en el icono de puntos suspensivos .
4. Haga clic en **Recuperar**.

Verá una ventana de confirmación en la que se indica que el inquilino se recuperará en el mismo estado en el que estaba antes de eliminarse y estará deshabilitado por defecto.
5. [Opcional] Si necesita habilitar el inquilino, seleccione la casilla de verificación **Quiero habilitar el inquilino**. Puede habilitar el inquilino en cualquier momento más adelante.
6. Haga clic en **Recuperar**.

Como resultado:

- Se recuperarán el inquilino y sus subinquilinos.
- Se reiniciarán todos los servicios que se habían habilitado en el inquilino y sus subinquilinos.

Nota

La recuperación no es compatible con el servicio de File Sync&Share.

- Se recuperarán todos los usuarios del inquilino y sus subinquilinos.
- Se volverán a registrar todos los equipos del inquilino y los subinquilinos.
- Se recuperarán todos los datos relacionados con los servicios, como las copias de seguridad, del inquilino y los subinquilinos.
- Se recuperarán todos los clientes API del inquilino y sus subinquilinos, y todas las integraciones que usen estos clientes volverán a funcionar.
- El **Estado del inquilino** será **Activo** si ha habilitado el inquilino o **Deshabilitado** si aún no lo ha hecho.

Gestión de usuarios

Los administradores de partners, de clientes y de unidad pueden configurar y gestionar las cuentas de usuario de los inquilinos a los que pueden acceder.

Creación de una cuenta de usuario

Es posible que desee crear cuentas adicionales en los siguientes casos:

- Cuentas de administrador de socio/carpeta: para compartir las funciones de gestión de servicios con otras personas.
- Cliente/cliente potencial : para delegar la gestión de los servicios en otras personas cuyos permisos de acceso estarán estrictamente limitados al cliente/cliente potencial correspondiente.
- Cuentas de usuario en el cliente o un inquilino de unidad: para permitir que los usuarios solo puedan acceder a un subconjunto de servicios.

Tenga en cuenta que las cuentas existentes no se pueden mover entre inquilinos. Primero, necesita crear un inquilino y luego introducir cuentas.

Para crear una cuenta de usuario

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. Vaya hasta el inquilino en el que desee crear una cuenta de usuario. Consulte "Navegación en el portal de gestión" (p. 36).
3. En la esquina superior derecha, haga clic en **Nuevo > Usuario**.
De manera alternativa, vaya a **Mi empresa > Usuarios** y haga clic en **+ Nuevo**.
4. Especifique la siguiente información de contacto para la cuenta:
 - **Correo electrónico:** este correo electrónico también servirá como un inicio de sesión. Si prefiere utilizar un inicio de sesión distinto del correo electrónico, marque la casilla de verificación **Utilizar un inicio de sesión distinto del correo electrónico** y, a continuación, introduzca un **Inicio de sesión** y un **Correo electrónico**.

Importante

Debe haber únicamente un usuario en cada cuenta.

- **Nombre:** este campo es obligatorio para crear cuentas de usuario y usuarios dentro de una carpeta.
- **Apellido:** este campo es obligatorio para crear cuentas de usuario y usuarios dentro de una carpeta.
- [Opcional] **Teléfono del trabajo**

Nota

En el asistente de creación de usuarios solo se muestran campos como **Teléfono del trabajo**, **Puesto** y **Contacto de empresa** si el partner principal tiene habilitada la función **Habilitar perfil de usuario autogestionado** para el inquilino de cliente. De lo contrario, estos campos no aparecen.

- [Opcional] **Puesto**

- En el campo **Idioma**, cambie el idioma predeterminado de las notificaciones, los informes y el software de esta cuenta.
5. [Opcional] Especifique los contactos de la empresa.
- **Facturación**: el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios importantes en la creación de informes de uso en la plataforma.
 - **Técnico**: el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios técnicos importantes en la plataforma.
 - **Comercial**: el contacto que recibirá actualizaciones sobre cambios comerciales importantes en la plataforma.
- Puede asignar más de un contacto de la empresa a un usuario.

Puede ver los contactos de empresa asignados para un usuario en la lista **Usuarios**, en la columna **Contactos de la empresa**, y editar la cuenta de usuario para cambiar los contactos de empresa si es necesario.


6. [No disponible cuando se crea una cuenta en un inquilino de partner o carpeta] Seleccione los servicios a los que el usuario tendrá acceso y los roles en cada servicio.
- Los servicios disponibles dependen de los servicios habilitados para el inquilino en el que se ha creado la cuenta de usuario.
- Si selecciona la opción **Administrador de la empresa**, el usuario tendrá acceso al portal de gestión y a la función de administrador en todos los servicios actualmente habilitados para el inquilino. El usuario también tendrá la función de administrador en todos los servicios que se habiliten para el inquilino en el futuro.
 - Si marca la casilla de verificación **Administrador de unidad**, el usuario tendrá acceso al portal de gestión, pero que tenga la función de administrador del servicio dependerá del servicio.
 - De lo contrario, el usuario tendrá las [funciones asignadas en los servicios que habilite para ese usuario](#).

7. Haga clic en **Crear**.

La cuenta de usuario creada recientemente aparece en la pestaña **Usuarios** de **My empresa**.

Si desea modificar la configuración del usuario o especificar parámetros de notificación o cuotas para el usuario (no disponible para administradores de partners y carpetas), seleccione al usuario en la pestaña **Usuarios** y haga clic en el icono de lápiz de la sección que desea modificar.


Pasos para restablecer la contraseña de un usuario

1. En el portal de administración, vaya a **Mi empresa > Usuarios**.
2. Seleccione el usuario cuya contraseña desee restablecer y, a continuación, haga clic en el icono  > **Restablecer contraseña**.
3. Haga clic en **Restablecer** para confirmar la acción.

En este momento el usuario puede completar el proceso de restablecimiento si sigue las instrucciones incluidas en el correo electrónico que ha recibido.

En el caso de los servicios que no son compatibles con la autenticación de doble factor (por ejemplo, el registro en Cyber Infrastructure) es posible que deba convertir una cuenta de usuario en una cuenta de servicio, la cual no requiere la autenticación de doble factor.

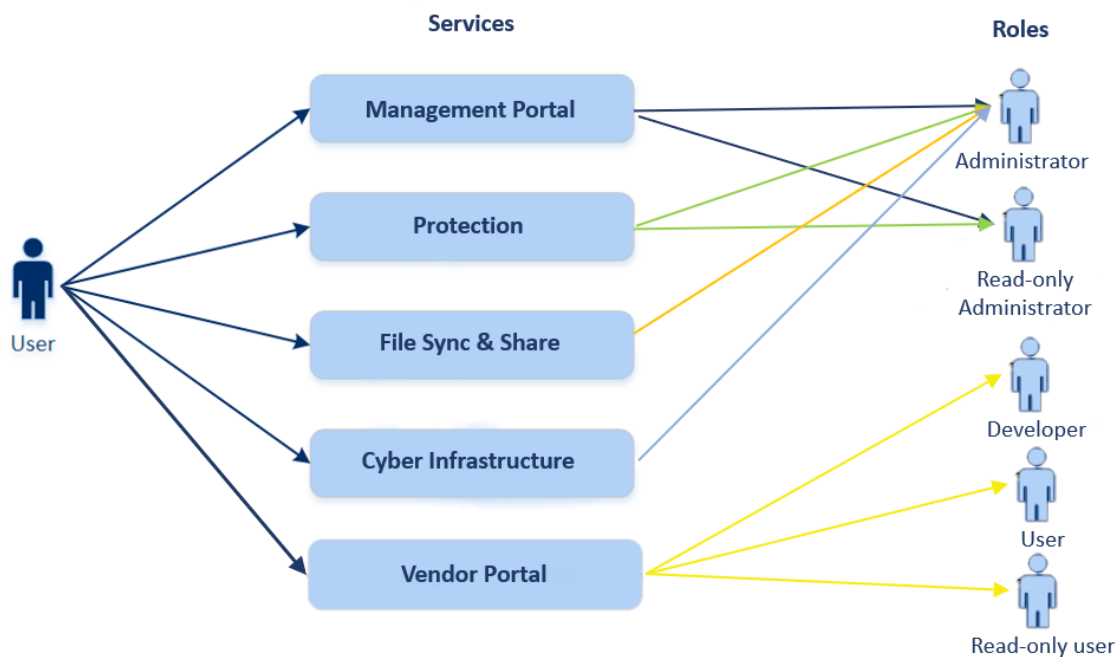
Pasos para convertir una cuenta de usuario en una cuenta de servicio

1. En el portal de administración, vaya a **Mi empresa > Usuarios**.
2. Seleccione el usuario cuya cuenta desee convertir al tipo de cuenta de servicio y, a continuación, haga clic en el icono de los tres puntos  > **Marcar como cuenta de servicio**.
3. En la ventana de confirmación, introduzca el código de autenticación de doble factor y confirme su acción.

Ahora la cuenta puede utilizarse para servicios que no son compatibles con la autenticación de doble factor.

Funciones de usuario disponibles para cada servicio

Un usuario puede tener varias funciones, pero solo una por servicio.



Para cada servicio, puede definir qué función se asignará a un usuario.

Nota

Los servicios que están disponibles para usted están configurados por su proveedor de servicios.

| Servicio | Rol | Descripción |
|-----------------------|---|---|
| n/d | Administrador de la empresa | Este rol concede todos los derechos de administrador de todos los servicios. Este rol garantiza acceso a la lista de permitidos corporativa. Si el complemento Disaster Recovery del servicio de protección está activado para la empresa, este rol también garantiza el acceso a la funcionalidad de recuperación ante desastres. |
| | Administrador de la unidad Nivel de unidad | Este rol otorga los permisos más altos posibles a todos los servicios aplicables en la unidad. El rol no da acceso a la funcionalidad de Disaster Recovery. |
| Portal de gestión | Administrador | Este rol concede acceso al portal de gestión, donde el administrador puede gestionar a los usuarios dentro de toda la organización. |
| | Administrador de solo lectura Nivel de partner | Esta función proporciona acceso de solo lectura a todos los objetos del portal de administración del partner y a los portales de administración de todos los clientes de este partner. Consulte "Función de administrador de solo lectura" (p. 69). |
| | Administrador de solo lectura Nivel de cliente | Este rol proporciona acceso de solo lectura a todos los objetos del portal de administración de toda la empresa. Consulte "Función de administrador de solo lectura" (p. 69). |
| | Administrador de solo lectura Nivel de unidad | Este rol proporciona acceso de solo lectura a todos los objetos del portal de administración de la unidad y subunidades de la empresa. Consulte "Función de administrador de solo lectura" (p. 69). |
| Portal de proveedores | Desarrollador | Este rol proporciona acceso completo al portal de proveedores. Los desarrolladores pueden crear y gestionar CyberApps, CyberApp Descriptions y CyberApp Versions. También pueden enviar solicitudes de despliegue y supervisar los parámetros de CyberApp. |
| | Usuario | Este rol permite al usuario crear, gestionar y solicitar aprobaciones de CyberApp Descriptions. |
| | Usuario de solo lectura | Este rol proporciona acceso de solo lectura al portal de proveedores. |

| | | |
|----------------------|-------------------------------|---|
| Protección | Administrador | <p>Este rol permite configurar y gestionar el servicio de protección para sus clientes.</p> <p>Este rol es necesario para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la configuración y gestión de la funcionalidad Disaster Recovery. • la configuración y gestión de la lista de permitidos corporativa. • la realización de la detección automática de dispositivos. • la realización de todas las acciones relacionadas con el despliegue de software mediante el uso de DeployPilot (trabajar con planes de despliegue de software, repositorios de software, paquetes de software y realizar acciones de despliegue rápido). |
| | Administrador de cibernética | <p>Además de los derechos del rol de administrador, este rol permite configurar y gestionar el servicio de protección, así como aprobar acciones en programación cibernética.</p> <p>El rol de administrador de cibernética solo está disponible para los inquilinos con el paquete de Advanced Management (RMM) habilitado.</p> |
| | Administrador de solo lectura | <p>La función proporciona acceso de solo lectura a todos los objetos del servicio de protección. Consulte "Función de administrador de solo lectura" (p. 69).</p> |
| | Usuario | <p>Esta función permite el uso del servicio de protección, pero sin privilegios administrativos. Se otorga acceso a las funcionalidades como Endpoint Detection and Response, pero los usuarios asignados a este rol no pueden acceder a los datos de otros usuarios de la organización.</p> |
| | Operador de restauración | <p>Aplicable a organizaciones con Microsoft 365 y Google Workspace, el rol da acceso a las copias de seguridad y permite su recuperación, mientras restringe el acceso al contenido sensible dentro de las copias de seguridad. Consulte "Rol de operador de restauración" (p. 70).</p> |
| | Analista de seguridad | <p>El rol solo se puede asignar en los inquilinos de clientes para los que está habilitado el paquete Advanced Security + EDR o Advanced Security + XDR. Proporciona acceso a la consola de ciberprotección y permite al usuario gestionar incidentes de EDR y llevar a cabo acciones de respuesta.</p> |
| File Sync & Share | Administrador | <p>Esta función permite configurar y gestionar File Sync & Share para sus usuarios.</p> |
| Cyber Infrastructure | Administrador | <p>Esta función permite configurar y gestionar Cyber Infrastructure para sus usuarios.</p> |

| | | |
|---------------------------|---|---|
| Advanced Automation (PSA) | Hay un número de roles que puede asignarse a los usuarios de Advanced Automation (PSA). Para obtener más información, consulte "Roles de Advanced Automation (PSA)" (p. 222). | |
| Portal de partners | Hay una serie de roles que se pueden asignar a los usuarios del Portal de partners. Para obtener más información, consulte "Roles del Portal de partners" (p. 412). | |
| Notary | Administrador | Esta función permite configurar y gestionar Notary para sus usuarios. |
| | Usuario | Esta función permite el uso del servicio Notary, pero sin privilegios administrativos. Estos usuarios no pueden acceder a los datos de otros usuarios de la organización. |

Nota

El portal de proveedores está disponible para partners tecnológicos que se registran en el [sitio web del ecosistema de la tecnología de Acronis](#) después del 4 de octubre de 2023.

Si quiere crear una integración y necesita acceso al portal de proveedores y a un entorno aislado especializado, consulte [el capítulo sobre integraciones](#).

Todos los cambios relacionados con las cuentas y los roles se muestran en la pestaña **Actividades** con la siguiente información:

- Qué es lo que ha cambiado
- Quién realizó cada cambio
- La fecha y hora de los cambios

Función de administrador de solo lectura

Una cuenta con este rol tiene acceso de solo lectura a la consola de Cyber Protect y puede hacer lo siguiente:

- Recopilar datos de diagnóstico, como informes del sistema.
- Ver todos los puntos de recuperación de una copia de seguridad, pero no profundizar en los contenidos de esta ni ver archivos, carpetas ni correos electrónicos.
- Cuando Advanced Seguridad + XDR está habilitado, los administradores de solo lectura pueden acceder a la pestaña Acciones de respuesta en la pantalla de incidentes EDR, pero no pueden ejecutar ninguna acción.
- El acceso a los datos de otros usuarios de la organización en modo de solo lectura.

Un administrador de solo lectura no puede hacer lo siguiente:

- Iniciar o detener ninguna tarea.
Por ejemplo, un administrador de solo lectura no puede iniciar una recuperación o detener una copia de seguridad que esté en curso.

- Configura y gestiona la funcionalidad Disaster Recovery o la lista de permitidos corporativa, y tiene acceso de solo lectura a los planes de despliegue de software, los repositorios de software y los paquetes de software.
- Acceder al sistema de archivos en equipos de origen o de destino.
Por ejemplo, un administrador de solo lectura no puede ver archivos, carpetas ni correos electrónicos en un equipo del que se ha realizado una copia de seguridad.
- Cambiar ninguna configuración.
Por ejemplo, un administrador de solo lectura no puede crear un plan de protección ni cambiar ninguna de sus configuraciones.
- Crear, actualizar o eliminar ningún tipo de datos.
Por ejemplo, un administrador de solo lectura no puede borrar copias de seguridad.

Nota

En el portal de administración, los administradores de solo lectura pueden iniciar la creación de nuevos inquilinos secundarios y configurar todas sus propiedades con fines de demostración, pero no pueden guardarlas.

- Guarde cualquier cambio en los planes de scripts, los planes de supervisión o los planes de agentes.

Todos los objetos de la interfaz de usuario que no son accesibles para un administrador de solo lectura están ocultos, excepto en el caso de la configuración predeterminada del plan de protección. Esta configuración sí se muestra, pero el botón **Guardar** no está activo.

Rol de operador de restauración

Nota

Este rol solo está disponible en el servicio de protección y está limitado a copias de seguridad de Microsoft 365 y Google Workspace.

Un operador de restauración puede:

- Ver alertas y actividades.
- Ver y actualizar la lista de copias de seguridad.
- Ver la lista de puntos de recuperación.
- Examinar copias de seguridad sin acceder al contenido.

Nota

Los operadores de restauración pueden ver los nombres de los archivos de la copia de seguridad y el asunto y los emisores de correos electrónicos con copia de seguridad.

- Buscar copias de seguridad (la búsqueda de texto completo no es compatible).
- Recuperar copias de seguridad de la nube a la nube únicamente a su ubicación original dentro de la organización original de Microsoft 365 o Google Workspace.

Un operador de restauración no puede:

- Eliminar alertas.
- Añadir o eliminar organizaciones de Microsoft 365 o Google Workspace.
- Añadir, eliminar o cambiar el nombre de las ubicaciones de las copias seguridad.
- Eliminar o cambiar el nombre de las copias de seguridad.
- Crear, eliminar o cambiar el nombre de carpetas al recuperar una copia de seguridad.
- Aplicar un plan de copias de seguridad o ejecutar una copia de seguridad.
- Acceder a los archivos de la copia de seguridad o al contenido de los correos electrónicos con copia de seguridad.
- Descargar archivos de la copia de seguridad o adjuntos de correos electrónicos.
- Enviar recursos en la nube con copia de seguridad, como correos electrónicos o elementos del calendario, mediante correo electrónico.
- Ver o recuperar conversaciones de Microsoft 365 Teams.
- Recuperar copias de seguridad de la nube a la nube a ubicaciones que no sean originales, como un buzón de correo diferente, OneDrive, Google Drive, o Microsoft 365 Team.

Roles de usuario y derechos de la Programación cibernética

Las acciones disponibles con secuencias de comandos y planes de programación dependen del estado de la secuencia de comandos y de su rol de usuario.

Los administradores pueden gestionar objetos en su propio inquilino y en los inquilinos secundarios correspondientes. No pueden ver objetos en un nivel de administración más alto, si hay, ni acceder a ellos.

Los administradores de nivel inferior tienen acceso de solo lectura a los planes de programación de sus cargas de trabajo a través de un administrador de nivel superior.

Estos roles proporcionan derechos con respecto a la Programación cibernética:

- **Administrador de la empresa**

Este rol concede todos los derechos de administrador en todos los servicios. Con respecto a la Programación cibernética, concede los mismos derechos que el rol de administrador de cibernética.

- **Administrador de cibernética**

Este rol otorga todos los derechos, incluida la aprobación de las secuencias de comandos que pueden utilizarse en el inquilino y la capacidad de ejecutar secuencias de comandos con el estado **Probando**.

- **Administrador**

Este rol concede permisos parciales con la capacidad de ejecutar secuencias de comandos aprobadas y de crear y ejecutar planes de programación que utilizan secuencias de comandos aprobadas.

- **Administrador de solo lectura**

Este rol concede permisos limitados con la capacidad de ver las secuencias de comandos y los planes de protección que utiliza el inquilino.

- **Usuario**

Este rol concede permisos parciales, con la capacidad de ejecutar secuencias de comandos aprobadas y de crear y ejecutar planes de programación que utilizan secuencias de comandos aprobadas, pero solo en el equipo propiedad del usuario.

La siguiente tabla resume todas las acciones disponibles según el estado de la secuencia de comandos y el rol de usuario.

| Rol | Objeto | Estado de la secuencia de comandos | | |
|---|-----------------------|---|---|---|
| | | Borrador | Probando | Aprobado |
| Administrador de cibernética Administrador de la empresa | Plan de programación | Editar (Eliminar un borrador de secuencia de comandos de un plan) Eliminar Revoque Deshabilitar Detener | Crear Editar Aplicar Habilitar Ejecutar Eliminar Revoque Deshabilitar Detener | Crear Editar Aplicar Habilitar Ejecutar Eliminar Revoque Deshabilitar Detener |
| | Secuencia de comandos | Crear Editar Cambiar estado Clonar Eliminar Cancelar ejecución | Crear Editar Cambiar estado Ejecutar Clonar Eliminar Cancelar ejecución | Crear Editar Cambiar estado Ejecutar Clonar Eliminar Cancelar ejecución |
| Administrador Usuario (para sus propias cargas de trabajo) | Plan de programación | Vista Editar Revoque Deshabilitar Detener | Vista Cancelar ejecución | Crear Editar Aplicar Habilitar Ejecutar |

| | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|---|---------------------------------------|--|
| | | | | Eliminar Revoque Deshabilitar Detener |
| | Secuencia de comandos | Crear Editar Clonar Eliminar Cancelar ejecución | Vista Clonar Cancelar ejecución | Ejecutar Clonar Cancelar ejecución |
| Administrador de solo lectura | Plan de programación | Vista | Vista | Vista |
| | Secuencia de comandos | Vista | Vista | Vista |

Cambiar los ajustes de notificaciones para un usuario

Puede configurar qué notificaciones recibirá un usuario por correo electrónico, si el servicio Cyber Protection está habilitado para el inquilino donde se crea el usuario.

Para configurar las notificaciones para un usuario

1. Navegue a **Mi empresa > Usuarios**.
2. Haga clic en el usuario para el que desee configurar las notificaciones y, a continuación, en la pestaña **Servicios**, en la sección **Notificaciones por correo electrónico**, haga clic en el icono del lápiz.
3. Marque las casillas de verificación de las notificaciones por correo electrónico que desee habilitar.

| Notificaciones | Descripción |
|--|---|
| Notificaciones de mantenimiento | Notificaciones que informan a los usuarios partner, a los inquilinos secundarios (partners y clientes) y a los usuarios individuales sobre las próximas actividades de mantenimiento en el centro de datos Cyber Protect. Estas notificaciones pueden habilitarlas los usuarios partner para sus inquilinos secundarios, y los usuarios partner o administradores de la empresa para los usuarios individuales dentro de su organización. |
| Notificaciones de uso excesivo de | Notificaciones sobre cuotas superadas. |

| Notificaciones | Descripción |
|---|--|
| las cuotas | |
| Informes de uso planificados | Informes de uso que se envían el primer día de cada mes. |
| Notificaciones de adaptación de marca de URL | Notificaciones acerca del próximo vencimiento del certificado utilizado para la URL personalizada de los servicios de Cyber Protect Cloud. Se envían notificaciones a todos los administradores del inquilino seleccionado: 30 días, 15 días, 7 días, 3 días y 1 día antes de que venza el certificado. |
| Notificaciones de cuenta atrás de cambio de producción | Notificaciones sobre la expiración de la prueba del cliente que se enviarán 10 días antes de que expire la prueba y 3 días antes de que expire la prueba. |
| Notificación de activación del modo de producción | Notificaciones sobre la activación del modo de producción. |
| Notificaciones de error | Notificaciones relacionadas con los resultados de la ejecución de planes de protección y con los resultados de las operaciones de recuperación ante desastres de cada dispositivo. |
| Notificaciones de advertencia | Notificaciones relacionadas con los resultados de la ejecución de planes de protección y con los resultados de las operaciones de recuperación ante desastres de cada dispositivo. |
| Notificaciones de éxitos | Notificaciones relacionadas con los resultados de la ejecución de planes de protección y con los resultados de las operaciones de recuperación ante desastres de cada dispositivo. |
| Resumen diario de alertas activas | El resumen diario se genera a partir de la lista de alertas activas presentes en la consola de Cyber Protect en el momento de la generación. El resumen se genera y envía una vez al día, entre las 10:00 y las 23:59 UTC. La hora a la que se genera y envía el informe depende de la carga de trabajo del centro de datos. Si no hay alertas activas en ese momento, no se envía el resumen. El resumen no incluye información sobre alertas pasadas que ya no estén activas. Por ejemplo, si un usuario encuentra una copia de seguridad fallida y anula la alerta, o si la copia de seguridad se vuelve a intentar y se completa correctamente antes de generarse el resumen, la alerta ya no estará presente y el resumen no la incluirá. |
| Notificaciones de control de dispositivos | Notificaciones de los intentos de utilizar dispositivos periféricos y puertos limitados por planes de protección con el módulo de control de dispositivos habilitado. |

| Notificaciones | Descripción |
|--|--|
| Notificaciones sobre los nuevos dispositivos descubiertos | Notificaciones sobre dispositivos recién descubiertos. Estas notificaciones se envían todos los lunes y jueves. |
| Notificaciones de recuperación | Notificaciones sobre las acciones de recuperación en los siguientes recursos: mensajes de correo electrónico del usuario y buzón de correo completo, carpetas públicas; OneDrive/Google Drive: archivos o carpetas completos de OneDrive, archivos de SharePoint; Teams: Canales, todo Teams, mensajes de correo electrónico y sitio de Teams. En el contexto de estas notificaciones, se consideran acciones de recuperación las siguientes: enviar un correo electrónico, descargar o iniciar una operación de recuperación. |
| Notificaciones de prevención de pérdida de datos | Notificaciones sobre las alertas de prevención de la pérdida de datos relacionadas con la actividad de este usuario en la red. |
| Notificaciones de incidentes de seguridad | <p>Notificaciones de malware detectado durante exploraciones en acceso, en ejecución y bajo demanda y de detecciones desde los motores de comportamiento y de filtrado de URL.</p> <p>Hay dos opciones disponibles: mitigado y no mitigado. Estas opciones son pertinentes para las alertas de incidentes de Endpoint Detection and Response (EDR), alertas EDR de fuentes de información sobre amenazas, y alertas individuales (para cargas de trabajo que no tienen EDR habilitado en ellas).</p> <p>Cuando se crea una alerta EDR, se envía un correo electrónico al usuario correspondiente. Si el estado de la amenaza del incidente cambia, se envía un nuevo correo electrónico. Los correos electrónicos incluyen botones de acción que permiten al usuario ver detalles del incidente (si se ha mitigado) o investigar y solucionar el incidente (si no se ha mitigado).</p> |
| Notificaciones de infraestructura | Notificaciones sobre problemas con la infraestructura de Disaster Recovery: cuando la infraestructura de Disaster Recovery o los túneles VPN no están disponibles. |

Nota

Los usuarios de VMware Cloud Director pueden recibir las siguientes notificaciones: notificaciones de uso excesivo de cuota, informes de uso programados (si se han configurado dichos informes para la organización) y resumen diario sobre alertas activas.

Configuración predeterminada de notificaciones habilitadas por tipo de notificación y rol de usuario

Las notificaciones que están habilitadas o deshabilitadas por defecto dependen del tipo de notificación y del rol del usuario.

| Tipo de notificación/función de usuario | Partner, administradores de carpetas | Cliente, administradores de unidad (autoservicio) | Cliente, administradores de unidad (gestionado por el proveedor de servicios) |
|---|--|--|--|
| Notificaciones de mantenimiento | Sí (habilitado por defecto para usuarios de partners directos, deshabilitado para partners no directos) | No | No |
| Notificaciones de uso excesivo de las cuotas | Sí | Sí | No |
| Notificaciones de informes de uso planificados | Sí | Sí | No |
| Notificaciones de adaptación de marca de URL | No | No | No |
| Notificaciones de error | No | No | No |
| Notificaciones de advertencia | No | No | No |
| Notificaciones de acciones realizadas correctamente | No | No | No |
| Resumen diario de alertas activas | No | Sí | No |
| Notificaciones de control de dispositivos | No | No | No |
| Notificaciones de recuperación | No | No | No |
| Notificaciones de prevención de pérdida de datos | No | No | No |

| | | | |
|--|----|----|----|
| Notificaciones de incidentes de seguridad: Mitigado | No | No | No |
| Notificaciones de incidentes de seguridad: No mitigado | No | No | No |
| Notificaciones de infraestructura | No | No | No |

Notificaciones habilitadas por defecto según el tipo de dispositivo y el rol del usuario

| Tipo de dispositivo\Rol de usuario | Usuario | Administradores de clientes y unidades | Administrador de socios y carpetas |
|--|---------|--|------------------------------------|
| Notificaciones de los dispositivos propios | Sí | Sí | n/d* |
| Notificaciones de todos los dispositivos de los inquilinos secundarios | n/d | Sí | Sí |
| Notificaciones de Microsoft 365, Google Workspace y otras copias de seguridad basadas en la nube | n/d | Sí | Sí |

* Los administradores de socios no pueden registrar sus propios dispositivos, pero sí crear sus propias cuentas de administrador de clientes y utilizarlas para agregar sus dispositivos propios. Consulte [Cuentas de usuario e inquilinos](#).

Deshabilitación y habilitación de una cuenta de usuario

Es posible que tenga que deshabilitar una cuenta de usuario para restringir temporalmente su acceso a la plataforma en la nube.

Pasos para deshabilitar una cuenta de usuario

1. En el portal de administración, vaya a **Usuarios**.
2. Seleccione la cuenta de usuario que desee deshabilitar y, a continuación, haga clic en el icono



> **Deshabilitar**.


3. Haga clic en **Deshabilitar** para confirmar la acción.

Como resultado, este usuario no podrá usar la plataforma en la nube ni recibir ninguna notificación.

Nota

Todos los dispositivos asociados al usuario deshabilitado ya no estarán protegidos porque no se les aplicará ninguna cuota. Para continuar con la protección de estos dispositivos, asígnelos a un usuario activo.

Para habilitar una cuenta de usuario deshabilitado

1. En el portal de administración, vaya a **Usuarios**.
2. Seleccione el usuario deshabilitado de la lista de usuarios y, a continuación, haga clic en el icono de puntos suspensivos  > **Habilitar**.

Eliminación de una cuenta de usuario


Es posible que tenga que eliminar una cuenta de usuario permanentemente para liberar los recursos que usa, como espacio de almacenamiento o licencia. Las estadísticas de uso se actualizarán en el plazo de un día después de la eliminación. En cuentas con muchos datos, es posible que tarde más.

Nota

Puede reutilizar el inicio de sesión de un usuario eliminado después de eliminarlo.

Antes de eliminar una cuenta de usuario, tiene que deshabilitarla. Para obtener más información sobre cómo hacerlo, consulte: [Deshabilitación y habilitación de una cuenta de usuario](#).

Pasos para eliminar una cuenta de usuario

1. En el portal de administración, vaya a **Usuarios**.
2. Seleccione la cuenta de usuario deshabilitada y, a continuación, haga clic en el icono de puntos suspensivos  > **Eliminar**.
3. Para confirmar su acción, introduzca su información de inicio de sesión y luego haga clic en **Eliminar**.

Como resultado:

- Se deshabilitarán todas las notificaciones configuradas para esta cuenta.
- Se eliminarán todos los datos que pertenecen a esta cuenta de usuario.
- El administrador no podrá acceder al portal de administración.
- Se eliminarán todas las copias de seguridad de las cargas de trabajo asociadas a este usuario.
- Se eliminará el registro de todos los equipos asociados a esta cuenta de usuario.
- Se revocarán todos los planes de protección de todas las cargas de trabajo asociadas a este usuario.


- Se eliminarán todos los datos de File Sync & Share que pertenezcan a este usuario (por ejemplo, archivos y carpetas).
- Se eliminarán todos los datos de Notary que pertenezcan a este usuario (por ejemplo, los archivos certificados y los firmados electrónicamente).
- El **Estado** del usuario será **Eliminado**. Cuando pase el ratón sobre el estado **Eliminado**, verá la fecha en la que se eliminó el usuario. Tenga en cuenta que aún puede recuperar todos los datos relevantes y la configuración en un plazo de 30 días desde la fecha de eliminación.

Recuperación de una cuenta de usuario

A veces se puede eliminar una cuenta de usuario por error, por lo que Cyber Protection ofrece la posibilidad de recuperarlas.

Es posible que necesite recuperar una cuenta de usuario, por ejemplo, en el caso siguiente: el administrador de la empresa ha eliminado un usuario que ha dejado la empresa, pero aún necesita los recursos registrados en dicho usuario.

Para recuperar una cuenta de usuario

1. En el portal de administración, vaya a **Mi empresa > Usuarios**.
2. En la pestaña **Usuarios**, busque la cuenta de usuario que quiere recuperar. Su estado es **Eliminado**.
3. Pase el ratón sobre la cuenta de usuario y haga clic en el icono de puntos suspensivos .
4. Haga clic en **Recuperar**.
Verá una ventana de confirmación en la que se indica que la cuenta de usuario se recuperará en el mismo estado en el que estaba antes de eliminarse y estará deshabilitada por defecto.
5. [Opcional] Si necesita habilitar la cuenta de usuario, seleccione la casilla de verificación **Quiero habilitar el usuario**. Puede habilitar la cuenta de usuario en cualquier momento más adelante.
6. Haga clic en **Recuperar**.

Como resultado:

- Se recuperará esta cuenta de usuario.
- Se recuperarán todos los datos que pertenecen a esta cuenta de usuario.
- Se volverán a registrar todos los equipos asociados a esta cuenta de usuario.
- El estado del usuario será **Activo** si ha habilitado la cuenta de usuario o **Deshabilitado** si aún no lo ha hecho.


Transferencia de la propiedad de una cuenta de usuario

Es posible que tenga que transferir la propiedad de una cuenta de usuario si quiere conservar el acceso a los datos de un usuario restringido.

Importante

No se puede reasignar el contenido de una cuenta eliminada.

Pasos para transferir la propiedad de una cuenta de usuario:

1. En el portal de administración, vaya a **Usuarios**.
2. Seleccione la cuenta de usuario cuya propiedad quiera transferir y, a continuación, haga clic en el icono del lápiz de la sección **información general**.
3. Sustituya el correo electrónico existente por el del futuro propietario de la cuenta y luego haga clic en **Listo**.
4. Haga clic en **Sí** para confirmar la acción.
5. Deje que el futuro propietario de la cuenta compruebe su dirección de correo electrónico siguiendo las instrucciones que se le han enviado por esa vía.
6. Seleccione la cuenta de usuario cuya propiedad está transfiriendo y luego haga clic en el icono  > **Restablecer contraseña**.
7. Haga clic en **Restablecer** para confirmar la acción.
8. Deje que el futuro propietario de la cuenta restablezca la contraseña siguiendo las instrucciones que se le han enviado a su dirección de correo electrónico.

Ahora el nuevo usuario puede acceder a esta cuenta.

Establecimiento de la autenticación de doble factor

La **Autenticación de doble factor** es un tipo de autenticación de varios factores que comprueba la identidad de un usuario mediante la combinación de dos factores distintos:

- Algo que un usuario conoce (PIN o contraseña).
- Algo que un usuario posee (token).
- Algo que un usuario es (biometría).

La autenticación de doble factor proporciona protección adicional contra el acceso no autorizado a su cuenta.

La plataforma es compatible con la autenticación por **Contraseña de un solo uso y duración definida (TOTP)**. Si se activa la autenticación TOTP en el sistema, los usuarios deben introducir su contraseña habitual y el código TOTP de un solo uso para acceder al sistema. Dicho de otro modo, el usuario introduce la contraseña (el primer factor) y el código TOTP (el segundo factor). El código TOTP se genera en la aplicación de autenticación del dispositivo de segundo factor del usuario, basándose en la hora actual y el código secreto (QR o alfanumérico) que proporciona la plataforma.

Nota

Para los inquilinos de partners en modo de producción, la autenticación de doble factor está habilitada de forma predeterminada y no se puede deshabilitar.

Para los inquilinos de cliente, la autenticación de doble factor es opcional y se puede deshabilitar.

Las cuentas de administrador de partner que se utilizan en una integración deben convertirse en cuentas de servicio. De lo contrario, las integraciones no podrán autenticarse en Cyber Protect Cloud. Por ejemplo, las cuentas que se utilizan en una integración son las cuentas para el agente de gestión y el agente de copia de seguridad en la integración de VMware Cloud Director. Para obtener más información acerca de cómo crear una cuenta de servicio, consulte "Pasos para convertir una cuenta de usuario en una cuenta de servicio" (p. 66).

Cómo funciona

1. Puede [habilitar la autenticación de doble factor](#) a nivel de su organización.
2. Todos los usuarios de su organización deben instalar una aplicación de autenticación en sus dispositivos de segundo factor (teléfonos móviles, equipos portátiles, de sobremesa o tabletas). Dicha aplicación se utilizará para generar códigos TOTP de un solo uso. Aplicaciones de autenticación recomendadas:
 - Google Authenticator
Versión de la aplicación de iOS (<https://apps.apple.com/app/google-authenticator/id388497605>)
Versión de Android
(<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.authenticator2>)
 - Microsoft Authenticator
Versión de la aplicación de iOS (<https://apps.apple.com/app/microsoft-authenticator/id983156458>)
Versión de Android (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.azure.authenticator>)

Importante

Los usuarios deben establecer correctamente la hora en el dispositivo en el que instalen la aplicación de autenticación, de forma que refleje la hora actual.

3. Los usuarios de su organización deben volver a iniciar sesión en el sistema.
4. Tras introducir la información de inicio de sesión y la contraseña, se les solicitará que establezcan la autenticación de doble factor para su cuenta de usuario.
5. Deben escanear el código QR con su aplicación de autenticación. Si no pueden escanear el código QR, pueden usar el código de 32 dígitos que aparece bajo el código QR y agregarlo manualmente en la aplicación de autenticación.

Importante

Se recomienda guardarlo (imprimir el código QR, escribir la contraseña temporal de un solo uso (TOTP) o usar una aplicación compatible con la creación de copias de seguridad de códigos de la nube). Necesitará la contraseña temporal de un solo uso (TOTP) para restablecer la autenticación de doble factor en caso de perder el dispositivo de segundo factor.

6. El código de contraseña temporal de un solo uso (TOTP) se generará en la aplicación de autenticación. Se regenera automáticamente cada 30 segundos.
7. Los usuarios deben introducir el código TOTP en la ventana **Establecer autenticación de doble factor** después de introducir la contraseña.
8. Como resultado, se establecerá la autenticación de doble factor para los usuarios.

Cuando los usuarios inicien sesión en el sistema, se les solicitará la información de inicio de sesión, la contraseña y el código TOTP de un solo uso generado en la aplicación de autenticación. Al iniciar sesión en el sistema, los usuarios pueden establecer que su navegador es de confianza y no se les volverá a solicitar el código TOTP las próximas veces que inicien sesión en dicho navegador.

Pasos para restaurar la autenticación de doble factor en un nuevo dispositivo

Si tiene acceso a la app de autenticación para entorno móvil instalada previamente:

1. Instale un app de autenticación en su nuevo dispositivo.
2. Utilice el archivo PDF que ha guardado al instalar la autenticación de doble factor (2FA) en el dispositivo. El archivo contiene el código de 32 dígitos que debe introducir en la app de autenticación para enlazar de nuevo la app de autenticación con su cuenta de Acronis.

Importante

Si el código es correcto, pero no funciona, asegúrese de sincronizar la hora en la app de autenticación para entorno móvil.

3. Si ha olvidado guardar el archivo PDF durante la instalación:
 - a. Haga clic en **Restablecer autenticación de doble factor (2FA)** e introduzca la contraseña de un solo uso mostrada en la app de autenticación para entorno móvil instalada previamente.
 - b. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Si no tiene acceso a la app de autenticación para entorno móvil instalada previamente:

1. Utilice un nuevo dispositivo móvil.
2. Utilice el archivo PDF almacenado para enlazar un nuevo dispositivo (el nombre predeterminado del archivo es `cyberprotect-2fa-backupcode.pdf`).
3. Restaure el acceso a su cuenta desde la copia de seguridad. Asegúrese de que las copias de seguridad son compatibles con su app para entorno móvil.
4. Abra la app en la misma cuenta desde otro dispositivo móvil si es compatible con la app.

Propagación de la configuración de doble factor en niveles de inquilino

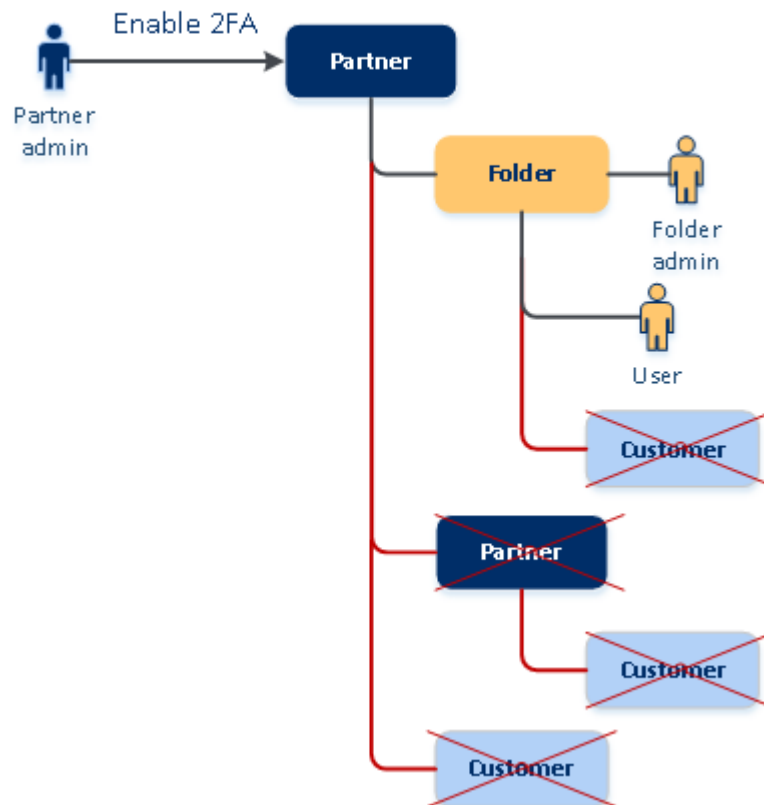
La autenticación de doble factor se establece en el nivel de **organización**. Usted puede habilitar o deshabilitar la autenticación de doble factor:

- Para su propia organización.
- Para su inquilino secundario (solo en caso de que la opción **Acceso al soporte técnico** esté habilitada en ese inquilino secundario).

La configuración de la autenticación de doble factor se propaga a los niveles de inquilino de la siguiente manera:

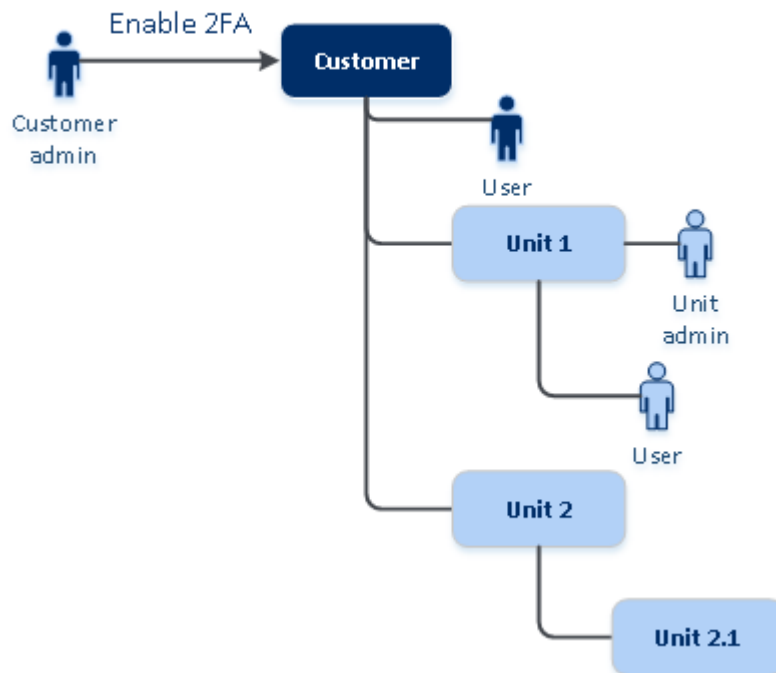
- Las carpetas heredan automáticamente la configuración de autenticación de doble factor de la organización de sus socios. En el siguiente esquema, las líneas rojas indican que no es posible la propagación de la configuración de autenticación de doble factor.

2FA setting propagation from a partner level



- Las unidades heredan automáticamente la configuración de autenticación de doble factor de la organización de sus clientes.

2FA setting propagation from a customer level



Nota

1. Puede habilitar la autenticación de doble factor en sus organizaciones secundarias solo si la opción **Acceso al soporte técnico** está habilitada en esa organización secundaria.
2. Puede gestionar la configuración de autenticación de doble factor de los usuarios de las organizaciones secundarias solo si la opción **Acceso al soporte técnico** está habilitada en esa organización secundaria.
3. No es posible establecer la autenticación de doble factor en el nivel de unidad o carpeta.
4. Puede configurar la autenticación de doble factor aunque su organización principal no tenga esta configuración habilitada.

Establecimiento de la autenticación de doble factor para los inquilinos

A partir de la versión de septiembre de 2024, la autenticación de doble factor (2FA) está habilitada de forma predeterminada para todos los inquilinos de partner (directos e indirectos) en el modo de producción y no se puede deshabilitar.

Los partners de prueba tendrán la autenticación de doble factor (2FA) habilitada automáticamente solo cuando su cuenta se cambie al modo de producción.

El soporte para cuentas de servicio (usuarios con 2FA deshabilitado) continuará. Un administrador de partner todavía puede deshabilitar temporalmente autenticación de doble factor para un usuario al convertirlo en una cuenta de servicio. Las cuentas de servicio existentes no se verán afectadas, lo cual es importante para las integraciones personalizadas que usan autenticación

básica, ya que no es compatible con la autenticación de doble factor. La solución recomendada para dichas integraciones es migrarlas a clientes de la API.

La autenticación de doble factor (2FA) no se aplica a los inquilinos de clientes, pero les recomendamos encarecidamente que la habiliten para sus organizaciones. Como administrador de partner, puede suplantar a un administrador de cliente y habilitar la autenticación de doble factor para los clientes que administra.

Pasos para habilitar la autenticación de doble factor

Rol necesario: administrador de partner

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. Vaya a **Clientes** y seleccione el inquilino del cliente para el que desee habilitar la autenticación de doble factor.
3. Vaya a **Configuración > Seguridad**.
4. Active el control deslizante **Autenticación de doble factor** y haga clic en **Habilitar**.

Ahora todos los usuarios de la organización deben establecer la autenticación de doble factor en sus cuentas. Se les solicitará que lo hagan la próxima vez que intenten iniciar sesión o cuando sus sesiones actuales caduquen.

La barra de progreso bajo el control deslizante muestra cuántos usuarios han establecido la autenticación de doble factor para sus cuentas. Para comprobar que los usuarios hayan configurado sus cuentas, acceda a la pestaña **My empresa > Usuarios** y consulte la columna **Estado de la autenticación de doble factor**. El estado de autenticación de doble factor de los usuarios que no hayan configurado la autenticación de doble factor en la cuenta será **Configuración requerida**.

Tras configurar correctamente la autenticación de doble factor, los usuarios deberán introducir su nombre de usuario, contraseña y un código TOTP cada vez que inicien sesión en la consola de servicio.

Pasos para deshabilitar la autenticación de doble factor

Rol necesario: administrador de partner

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. Vaya a **Clientes** y seleccione el inquilino del cliente para el que desee deshabilitar la autenticación de doble factor.
3. Vaya a **Configuración > Seguridad**.
4. Para deshabilitar la autenticación de doble factor, desactive el control deslizante y haga clic en **Deshabilitar**.
5. [Si al menos un usuario ha configurado la autenticación de doble factor dentro de la organización] Introduzca el código TOTP generado en su aplicación de autenticación del dispositivo móvil.

Como resultado, se deshabilita la autenticación de doble factor en su organización, se eliminan todos los secretos y se borran todos los navegadores de confianza. Todos los usuarios iniciarán sesión en el sistema usando únicamente su información de inicio de sesión y contraseña. En la pestaña **Mi empresa > Usuarios**, se ocultará la columna **Estado de la autenticación de doble factor**.

Gestión de la autenticación de doble factor para usuarios

Puede controlar la configuración de la autenticación de doble factor para todos sus usuarios y restablecerla en el portal de administración, en la pestaña **Mi empresa > Usuarios**.

Supervisión

En el portal de administración, en **Mi empresa > Usuarios**, puede ver una lista de los usuarios de su organización. El **estado de la autenticación de doble factor** indica si se ha establecido la configuración de doble factor para un usuario.

Pasos para restablecer la autenticación de doble factor para un usuario

1. En el portal de administración, vaya a **Mi empresa > Usuarios**.
2. En la pestaña **Usuarios**, busque el usuario cuya configuración desee cambiar y haga clic en el icono de elipsis.
3. Haga clic en **Restablecer autenticación de doble factor**.
4. Introduzca el código TOTP generado en la aplicación de autenticación del dispositivo de segundo factor y haga clic en **Restablecer**.

Como resultado, el usuario podrá volver a establecer la autenticación de doble factor.

Para restablecer los navegadores de doble confianza para un usuario:

1. En el portal de administración, vaya a **Mi empresa > Usuarios**.
2. En la pestaña **Usuarios**, busque el usuario cuya configuración desee cambiar y haga clic en el icono de elipsis.
3. Haga clic en **Restablecer todos los navegadores de confianza**.
4. Introduzca el código TOTP generado en la aplicación de autenticación del dispositivo de segundo factor y haga clic en **Restablecer**.

El usuario para el que ha restablecido todos los navegadores de confianza tendrá que proporcionar el código TOTP la próxima vez que inicie sesión.

Los usuarios pueden restablecer tanto los navegadores de confianza como la configuración de autenticación de doble factor por sí mismos. Para ello, deben iniciar sesión en el sistema haciendo clic en el enlace correspondiente e introduciendo el código TOTP para confirmar la operación.

Para deshabilitar la autenticación de doble factor para un usuario:

No recomendamos que deshabilite la autenticación de doble factor porque genera la posibilidad de que aparezcan amenazas de la seguridad del inquilino.

Como excepción, puede deshabilitar la autenticación de doble factor para un usuario y mantenerla para el resto de usuarios del inquilino. Es una solución para los casos en los que la autenticación de doble factor está habilitada en un inquilino en el que hay una integración de la nube configurada y esta integración da autorización a la plataforma mediante la cuenta del usuario (nombre de usuario y contraseña). Para seguir usando la integración, como solución temporal, se puede convertir el usuario en una cuenta de servicio que no admita autenticación de doble factor.

Importante

No se recomienda cambiar usuarios comunes a usuarios del servicio para deshabilitar la autenticación de doble factor porque implica riesgos para la seguridad del inquilino.

Para usar integraciones de la nube sin deshabilitar la autenticación de doble factor de los inquilinos, la solución segura que se recomienda es crear clientes API y configurar sus integraciones de cloud para que funcionen con ellas.

1. En el portal de administración, vaya a **Mi empresa > Usuarios**.
2. En la pestaña **Usuarios**, busque el usuario cuya configuración desee cambiar y haga clic en el icono de elipsis.
3. Haga clic en **Marcar como cuenta de servicio**. Como resultado, un usuario obtendrá un estado de autenticación de doble factor especial llamado **Cuenta de servicio**.
4. [Si al menos un usuario dentro de un inquilino ha configurado la autenticación de doble factor] Introduzca el código TOTP generado en la aplicación de autenticación del dispositivo de segundo factor para confirmar la desactivación.

Para habilitar la autenticación de doble factor para un usuario:

Puede tener que habilitar la autenticación de doble factor para un usuario específico para el que la había deshabilitado anteriormente.

1. En el portal de administración, vaya a **Mi empresa > Usuarios**.
2. En la pestaña **Usuarios**, busque el usuario cuya configuración desee cambiar y haga clic en el icono de elipsis.
3. Haga clic en **Marcar como cuenta habitual**. Como resultado, el usuario tendrá que establecer la autenticación de doble factor o introducir el código TOTP al entrar en el sistema.

Restablecimiento de la autenticación de doble factor en caso de pérdida de dispositivo de segundo factor

Para restablecer el acceso a su cuenta en caso de haber perdido el dispositivo de segundo factor, siga una de estas sugerencias:

- Restaure su código secreto TOTP (código QR o alfanumérico) a partir de una copia de seguridad. Use otro dispositivo de segundo factor y agregue el código secreto TOTP guardado en la aplicación de autenticación instalada en dicho dispositivo.
- Pida a su administrador que [restablezca la configuración de autenticación de doble factor para usted](#).

Protección de fuerza bruta

Un ataque de fuerza bruta es aquel en el que un intruso intenta acceder al sistema mediante el uso de numerosas contraseñas con la esperanza de que una de ellas sea la correcta.

La plataforma cuenta con un sistema de protección contra la fuerza bruta que se basa en [cookies del dispositivo](#).

La configuración predeterminada de la plataforma para la protección contra la fuerza bruta es la siguiente:

| Parámetro | Ingresar la mot de passe | Introducción del código TOTP |
|---|---------------------------------------|------------------------------|
| Límite de intentos | 10 | 5 |
| Período límite de intentos (el límite se restablece después del tiempo de espera) | 15 min (900 s) | 15 min (900 s) |
| Momento del bloqueo | Límite de intentos + 1 (11.º intento) | Límite de intentos |
| Período de bloqueo | 5 min (300 s) | 5 min (300 s) |

Si habilita la autenticación de doble factor, se emite una cookie del dispositivo a un cliente (navegador) una vez que la autenticación se ha efectuado correctamente mediante ambos factores (contraseña y código TOTP).

En el caso de los navegadores de confianza, la cookie del dispositivo se emite tras una autenticación correcta mediante un solo factor (contraseña).

Los intentos de introducción del código TOTP se registran por usuario, no por dispositivo. Esto significa que, aunque un usuario intente introducir el código TOTP en varios dispositivos, estos se bloquearán igualmente.

Configuración de situaciones relacionadas con la venta de productos de gama superior a sus clientes

La venta de productos de gama superior es una técnica para invitar a sus clientes a adquirir características adicionales.

Es posible que quiera promocionar funciones más avanzadas para sus actuales clientes que están utilizando la funcionalidad Cyber Protect estándar.

Puede habilitar o deshabilitar la capacidad de venta de productos de gama superior por cliente. De manera predeterminada, la opción de venta de productos de gama superior está habilitada. Sus clientes verán la funcionalidad adicional que no estará disponible hasta que el cliente la compre. Esta funcionalidad adicional está marcada con etiquetas que muestran el nombre o los iconos del paquete Advanced promocionado, todos ellos resaltados en verde. Cuando un cliente haga clic en un punto de venta de productos de gama superior, se le sugerirá en un cuadro de diálogo que habilite el paquete Advanced necesario. Si el cliente hace clic en el enlace **Habilitar paquete Advanced necesario**, se abrirá un cuadro de diálogo de confirmación. Si el cliente hace clic en el botón **Habilitar** y la URL de compra está configurada en el nivel de partner, el cliente será redirigido a esa URL.

Pasos para configurar el enlace de compra

Puede configurar el enlace para el botón **Habilitar**, que redirigirá a sus clientes a su sitio web para que compren servicios avanzados.

1. En el menú de navegación del portal de administración, seleccione **Configuración > Adaptación de marca**.
2. En la sección **Venta de productos de gama superior**, edite el valor de la cadena **URL de compra**.

Nota

La personalización de marca se puede configurar en los niveles de carpeta y socio. La personalización de la marca se aplica a todos los socios o carpetas directos o indirectos secundarios y a los clientes del inquilino donde se configure la personalización de la marca.

Pasos para deshabilitar la capacidad de venta de productos de gama superior para un cliente

1. En el portal de gestión, vaya a **Cientes**.
2. Seleccione el cliente, vaya al panel de la derecha, haga clic en la pestaña **Configurar** y después en **Configuración general**.
3. En la sección **Venta de productos de gama superior**, desactive la opción **Promocionar protección avanzada** para desactivar el escenario de venta de productos de gama superior para el cliente seleccionado.

Puntos de venta de productos de gama superior que se muestran a un cliente

Lista blanca

El menú **Lista blanca** se agrega en **Protección > Antimalware**.

Cuando una empresa tiene aplicaciones específicas corporativas que las soluciones antivirus pueden analizar y detectar como falsos positivos, puede llevar tiempo añadir de forma manual las aplicaciones de confianza a la lista blanca. La lista blanca puede automatizar el proceso de inclusión de estas aplicaciones. El módulo de protección antivirus y antimalware analiza las copias de seguridad y los datos analizados se comprueban para añadir a la lista de permitidos dichas aplicaciones y evitar detecciones que sean falsos positivos.

Este punto de venta de productos de gama superior promociona el paquete Advanced Security.

Crear o editar un plan de protección

A los clientes se les presentan varias funciones avanzadas de los siguientes paquetes mientras crean o editan planes de protección.

- Advanced Backup
- Advanced Management (RMM)
- Advanced Data Loss Prevention
- Protección antivirus y antimalware
- Advanced Security + XDR

Prevención de pérdida de datos

El punto de venta de productos de gama superior de **Prevención de pérdida de datos** se encuentra en la consola Cyber Protection, en el elemento de menú **Protección**.

Este punto de venta de productos de gama superior promociona el paquete Advanced Data Loss Prevention.

Gestión de ubicaciones y almacenamiento

La sección **Configuración > Ubicaciones** muestra los almacenamientos en la nube y las infraestructuras de recuperación ante desastres que puede utilizar para proporcionar los servicios **Cyber Protection** y **File Sync & Share** a sus partners y clientes.

Los almacenamientos configurados para otros servicios se mostrarán en la sección **Ubicaciones** en próximas versiones.

Ubicaciones

Una ubicación es un contenedor que le sirve para agrupar cómodamente los almacenamientos en el cloud y las infraestructuras de recuperación ante desastres. Puede representar cualquier cosa que desee, como un centro de datos específico o una ubicación geográfica de los componentes de su infraestructura.

Puede crear todas las ubicaciones que quiera y llenarlas con almacenamientos de copia de seguridad, infraestructuras de recuperación ante desastres y almacenamientos de **File Sync & Share**. En una ubicación puede haber varios almacenamientos en el cloud, pero solo una infraestructura de recuperación ante desastres.

Para obtener información sobre las operaciones con el almacenamiento, consulte "Gestión de almacenamiento" (p. 92).

Selección de ubicaciones y almacenamientos para partners y clientes

Al crear un [inquilino socio/carpeta](#), puede seleccionar diversas ubicaciones y varios almacenamientos que estarán disponibles en el inquilino nuevo para cada servicio.

Al crear un [inquilino cliente](#), tiene que seleccionar una ubicación y, luego, un almacenamiento por servicio dentro de esta ubicación. Los almacenamientos asignados al cliente se pueden cambiar más adelante, pero únicamente si su uso es 0 GB, es decir, antes de que el cliente empiece a usarlos o después de que el cliente elimine todas las copias de seguridad de ese almacenamiento.

La información sobre los almacenamientos asignados a un inquilino de cliente se muestra en el panel de detalles del inquilino cuando se selecciona en la pestaña **Cientes**. La información sobre el uso del espacio de almacenamiento no se actualiza en tiempo real. Por favor, espere 24 horas para que la información se actualice.

Para obtener más información sobre la redundancia geográfica, consulte "Almacenamiento redundante geográficamente" (p. 98).

Operaciones con ubicaciones

Para crear una nueva ubicación, haga clic en **Añadir ubicación** y después especifique el nombre de la ubicación.

Para mover un almacenamiento o una infraestructura de recuperación ante desastres a otra ubicación, seleccione el almacenamiento o la infraestructura, haga clic en el icono de lápiz del campo **Ubicación** y seleccione la ubicación de destino.

Para cambiar el nombre de una ubicación, haga clic en el icono de puntos suspensivos que se encuentra junto a su nombre y, luego, en **Cambiar nombre**. Por último, especifique el nuevo nombre de la ubicación.

Para eliminar una ubicación, haga clic en el icono de puntos suspensivos que se encuentra junto a su nombre y, luego, en **Eliminar**. Por último, confirme su decisión. Solo se pueden eliminar las ubicaciones vacías.

Gestión de almacenamiento

Agregar almacenamientos nuevos

- Servicio **Cyber Protection** :
 - De forma predeterminada, los almacenamientos de copias de seguridad se encuentran en los centros de datos de .
 - Si un administrador de un nivel superior ha habilitado el artículo de oferta de **almacenamiento de copias de seguridad del partner** para un inquilino del socio, los administradores del socio pueden organizar el almacenamiento en el centro de datos propio del socio mediante el uso del software de Cyber Infrastructure de . Haga clic en **Agregar almacenamiento de copia de seguridad** en la sección **Ubicaciones** para obtener información sobre cómo organizar un almacenamiento de copias de seguridad en su propio centro de datos.
 - Si un administrador de un nivel superior ha habilitado la **infraestructura de recuperación ante desastres del socio** que ofrece el elemento para el inquilino del socio, los administradores del socio pueden organizar la infraestructura de recuperación ante desastres del socio en el centro de datos propio del socio. Para obtener información sobre cómo añadir una infraestructura de recuperación ante desastres, póngase en contacto con el soporte técnico.

Nota

La validación de la copia de seguridad no es posible con almacenamientos de objetos en la nube pública, como Amazon S3, Microsoft Azure, Google Cloud Storage y Wasabi, empleados por los centros de datos de .

La validación de la copia de seguridad es posible con almacenamientos de objetos en la nube pública empleados por los partners de . Sin embargo, no se recomienda habilitarlo, porque las operaciones de validación aumentan el tráfico de salida desde esos almacenamientos de objetos públicos y pueden ocasionar gastos importantes.

- Para obtener información sobre cómo añadir almacenamientos que utilizarán otros servicios, póngase en contacto con el soporte técnico.

Eliminación de almacenamientos

Puede eliminar almacenamientos que haya añadido usted o sus inquilinos secundarios.

Si el almacenamiento se asigna a cualquier inquilino de cliente, debe deshabilitar el servicio que utiliza el almacenamiento para todos los inquilinos de cliente antes de eliminar el almacenamiento. Puede eliminar un almacenamiento cuando su uso sea igual a cero.

Pasos para eliminar un almacenamiento

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. [Vaya hasta el inquilino](#) al que se haya añadido el almacenamiento.
3. Haga clic en **Configuración > Ubicaciones**.
4. Seleccione el almacenamiento que desee eliminar.
5. En el panel de propiedades de almacenamiento, haga clic en el icono de elipsis y, a continuación, haga clic en **Eliminar almacenamiento**.
6. Confirme su decisión.

Almacenamiento inmutable

El almacenamiento inmutable es un tipo de almacenamiento de datos que impide que las copias de seguridad se alteren, modifiquen o eliminen durante un período definido. Garantiza que los datos permanezcan seguros e inalterables, para lo que proporciona una capa adicional de protección contra modificaciones no autorizadas o no intencionadas o ataques de ransomware. El almacenamiento inmutable está disponible para todas las copias de seguridad en la nube almacenadas en una instancia de almacenamiento en la nube compatible. Consulte "Almacenamientos y agentes admitidos" (p. 94).

Con el almacenamiento inmutable, puede acceder a copias de seguridad eliminadas durante el período de retención especificado. Puede recuperar el contenido de esas copias de seguridad, pero no puede cambiarlo, moverlo o eliminarlo. Cuando finaliza el período de retención, las copias de seguridad eliminadas desaparecen de forma permanente.

El almacenamiento inmutable contiene las siguientes copias de seguridad:

- Copias de seguridad eliminadas manualmente.
- Las copias de seguridad eliminadas automáticamente, según la configuración de la sección **Cuánto tiempo se conservarán** de un plan de protección o la sección **Normas de retención** de un plan de limpieza.

Las copias de seguridad eliminadas en el almacenamiento inmutable siguen usando espacio de almacenamiento y se cobran en consonancia.

A los inquilinos eliminados no se les cobra por ningún almacenamiento, incluido el almacenamiento inmutable.

Modos de almacenamiento inmutables

Para los inquilinos de partners, no hay selección de modos de almacenamiento inmutable. Un partner puede deshabilitar o volver a habilitar el almacenamiento inmutable para otro inquilino de partner o de cliente, y establecer el período de retención.

Un administrador puede deshabilitar y volver a habilitar el almacenamiento inmutable, así como cambiar el modo y el período de retención.

El almacenamiento inmutable está disponible en los siguientes modos:

- **Modo de gobierno**

Puede deshabilitar y volver a habilitar el almacenamiento inmutable. Puede cambiar el período de retención o cambiar al modo de cumplimiento.

Nota

A partir de la versión de septiembre de 2024, el modo de gobierno de almacenamiento inmutable con un período de retención de 14 días está habilitado de forma predeterminada en todos los almacenamientos alojados por Acronis para todos los inquilinos de clientes. Consulte [este artículo de la base de conocimientos](#) para obtener más información.

- **Modo de cumplimiento normativo**

Advertencia.

Seleccionar el modo de cumplimiento es irreversible.

No puede desactivar el almacenamiento inmutable. No puede cambiar el período de retención y tampoco puede volver al modo de administración.

Almacenamientos y agentes admitidos

- El almacenamiento inmutable solo es compatible con el almacenamiento en la nube.
 - El almacenamiento inmutable está disponible para los almacenamientos en la nube alojados por Acronis y por los partners que utilicen la versión 4.7.1 o posterior de Cyber Infrastructure.
 - Todos los almacenamientos que se pueden utilizar con Cyber Infrastructure Backup Gateway son compatibles. Por ejemplo, el almacenamiento Cyber Infrastructure, los almacenamientos Amazon S3 y EC2, y el almacenamiento Microsoft Azure.
 - El almacenamiento inmutable requiere que el puerto TCP 40440 esté abierto para el servicio Backup Gateway en Cyber Infrastructure. En la versión 4.7.1 y posteriores, el puerto TCP 40440 se abre automáticamente con el tipo de tráfico **Copia de seguridad (ABGW) pública**. Para obtener más información sobre los tipos de tráfico, consulte la [documentación de Acronis Cyber Infrastructure](#).
- Para el almacenamiento inmutable es necesario un agente de protección versión 21.12 (compilación 15.0.28532) o posteriores.
- Solo se admiten copias de seguridad TIBX (versión 12).

Configuración del almacenamiento inmutable

Después de septiembre de 2024, el almacenamiento inmutable en el modo de gobierno estará habilitado de forma predeterminada, con un período de retención de 14 días, para todos los inquilinos de partners y clientes.

Nota

Para permitir el acceso a las copias de seguridad eliminadas, el puerto 40440 en el almacenamiento de copia de seguridad debe estar habilitado para conexiones entrantes.

Pasos para configurar el almacenamiento inmutable

En un inquilino partner

1. Inicie sesión en el portal de administración como administrador y vaya a **Configuración** > **Seguridad**.
2. Compruebe que el interruptor **Almacenamiento inmutable** esté activado.
3. Especifique un período de retención de entre 14 y 3650 días.
El período de retención predeterminado es de 14 días. Si establece un período de retención mayor, aumentará el uso del almacenamiento.
4. Haga clic en **Guardar**.

En un inquilino cliente

1. Inicie sesión en el portal de administración como administrador y vaya a **Clientes**.
 2. Para editar la configuración de un inquilino de cliente, haga clic en su nombre.
 3. En el menú de navegación, vaya a **Configuración** > **Seguridad**.
 4. Compruebe que el interruptor **Almacenamiento inmutable** esté activado.
 5. Especifique un período de retención de entre 14 y 3650 días.
El período de retención predeterminado es de 14 días. Si establece un período de retención mayor, aumentará el uso del almacenamiento.
 6. Seleccione el modo de almacenamiento inmutable y, si se le solicita, confirme su elección.
 - **Modo de gobierno**
Este modo garantiza que el ransomware o los actores malintencionados no puedan manipular ni borrar los datos de copia de seguridad, ya que todas las copias de seguridad eliminadas se mantienen en el almacenamiento inmutable durante el período de retención que haya especificado. También garantiza la integridad de los datos de copia de seguridad, lo cual es fundamental para la recuperación ante desastres.
En este modo, puede deshabilitar y volver a habilitar el almacenamiento inmutable, cambiar el período de retención o cambiar al modo de cumplimiento.
 - **Modo de cumplimiento normativo**
Además de los beneficios del modo de gobierno, el modo de cumplimiento ayuda a las organizaciones a cumplir con los requisitos reglamentarios para la retención y la seguridad de los datos al evitar la manipulación de los mismos.

 - Advertencia.**
La selección del modo de cumplimiento es irreversible. Después de seleccionar este modo, no puede deshabilitar el almacenamiento inmutable, cambiar el período de retención o volver al modo de gobierno.

7. Haga clic en **Guardar**.
 8. Para agregar un archivo comprimido existente al almacenamiento inmutable, cree una nueva copia de seguridad en ese archivo comprimido al ejecutar el plan de protección correspondiente

de forma manual o según un horario.

Advertencia.

Si elimina una copia de seguridad antes de establecer el soporte de archivo comprimido como el almacenamiento inmutable, la copia de seguridad se eliminará de forma permanente.

Pasos para deshabilitar el almacenamiento inmutable

En un inquilino partner

1. Inicie sesión en el portal de administración como administrador y vaya a **Configuración** > **Seguridad**.
2. Deshabilite el control deslizante **Almacenamiento inmutable**.

Importante

Este cambio se heredará solo a los inquilinos secundarios en los que el almacenamiento inmutable no esté habilitado de forma predeterminada y en los que no se haya modificado sus ajustes a nivel de cliente.

A partir de la versión 24.09, el almacenamiento inmutable se habilita de forma predeterminada en los inquilinos de los clientes. Para comprobar el estado de habilitación por centro de datos, consulte este [artículo de la base de conocimientos](#). Deshabilitar el almacenamiento inmutable en el nivel de partner no afectará a estos inquilinos. Para deshabilitar el almacenamiento inmutable, vaya al inquilino del cliente.

Advertencia.

Deshabilitar el almacenamiento inmutable no entra en vigor de inmediato. Durante un periodo de gracia de 14 días (336 horas), puede acceder a las copias de seguridad eliminadas según su periodo de retención original.

Cuando finaliza el periodo de gracia, todas las copias de seguridad en el almacenamiento inmutable se eliminan de forma permanente. Por ejemplo, si desactiva el almacenamiento inmutable el 1 de octubre a las 10:00, todas las copias de seguridad que sigan en el almacenamiento inmutable el 15 de octubre a las 10:00 se eliminarán de forma permanente.

3. Haga clic en **Deshabilitar** para confirmar su elección.

En un inquilino cliente

1. Inicie sesión en el portal de administración como administrador y vaya a **Clientes**.
2. Para editar la configuración de un inquilino de cliente, haga clic en su nombre.
3. En el menú de navegación, vaya a **Configuración** > **Seguridad**.
4. Deshabilite el control deslizante **Almacenamiento inmutable**.

Nota

Solo puede deshabilitar el almacenamiento inmutable en el Modo de gobierno.

Advertencia.

Deshabilitar el almacenamiento inmutable no entra en vigor de inmediato. Durante un periodo de gracia de 14 días (336 horas), puede acceder a las copias de seguridad eliminadas según su periodo de retención original.

Cuando finaliza el periodo de gracia, todas las copias de seguridad en el almacenamiento inmutable se eliminan de forma permanente. Por ejemplo, si desactiva el almacenamiento inmutable el 1 de octubre a las 10:00, todas las copias de seguridad que sigan en el almacenamiento inmutable el 15 de octubre a las 10:00 se eliminarán de forma permanente.

5. Haga clic en **Deshabilitar** para confirmar su elección.

Visualización del uso del almacenamiento inmutable

Puede ver cuánto espacio utiliza el almacenamiento inmutable en la consola de Cyber Protect o en el informe de **Uso actual** que puede generar en el portal de administración.

Limitaciones

- El valor notificado incluye el tamaño total de todas las copias de seguridad eliminadas y los metadatos de los archivos de copia de seguridad en el almacenamiento. Los metadatos pueden ser hasta el 10 % del valor notificado.
- El valor muestra el uso hasta 24 horas antes de generar el informe.
- Si el uso real es inferior a 0,01 GB, se muestra como 0,0 GB.

Pasos para ver el uso del almacenamiento inmutable

En la consola de Cyber Protect

1. Inicie sesión en la consola de Cyber Protect.
2. Vaya a **Almacenamiento de la copia de seguridad > Copias de seguridad** y luego seleccione una ubicación de almacenamiento en la nube que admita almacenamiento inmutable.
3. Compruebe la columna **Almacenamiento inmutable y metadatos**.

En el informe de Uso actual

1. Inicie sesión en el portal de administración como administrador.
2. Vaya a **Informes > Uso**.
3. Seleccione **Específico**.
4. Seleccione **Uso actual** y haga clic en **Generar y enviar**.
Se envía un informe en formato CSV y HTML a su dirección de correo electrónico.
El archivo HTML se incluye en un archivo zip.
5. En el informe, compruebe la columna **Nombre del parámetro**.
Puede ver el uso del almacenamiento inmutable en la fila **Almacenamiento en la nube - Inmutable**.

Ejemplo de facturación para el almacenamiento inmutable

El siguiente ejemplo muestra una copia de seguridad eliminada que va al almacenamiento inmutable durante 14 días, que es el periodo de retención. Durante este periodo, la copia de seguridad eliminada utiliza espacio de almacenamiento. Cuando finalice el periodo de retención, la copia de seguridad eliminada se eliminará de forma permanente y el uso del almacenamiento disminuirá. Se cobrará el uso de almacenamiento correspondiente cada mes.

| Fecha | Copias de seguridad | Uso de almacenamiento | Facturación |
|-------------|--|-------------------------|-----------------------------------|
| 1 de abril | Se ha creado la copia de seguridad A (10 GB) Se ha creado la copia de seguridad B (1 GB) | 10 GB + 1 GB = 11 GB | |
| 20 de abril | Se ha eliminado la copia de seguridad B e irá al almacenamiento inmutable (con un período de retención de 14 días) | 10 GB + 1 GB = 11 GB | |
| 30 de abril | | | Se han facturado 11 GB para abril |
| 4 de mayo | La copia de seguridad B se ha eliminado de forma permanente porque el periodo de retención ha terminado | 11 GB - 1 GB = 10 GB | |
| 31 de mayo | | | Se han facturado 10 GB para mayo |

Almacenamiento redundante geográficamente

Con el almacenamiento con redundancia geográfica, los datos respaldados se copian de forma asíncrona a una ubicación de replicación que está geográficamente alejada de la ubicación de respaldo primaria. Por lo tanto, los datos se siguen conservando y son accesibles incluso si la ubicación primaria no está disponible.

Los datos replicados utilizan la misma cantidad espacio de almacenamiento que los datos originales.

Limitaciones

- El almacenamiento con redundancia geográfica puede no estar disponible en todos los centros de datos.

- La redundancia geográfica solo es compatible con el almacenamiento en la nube. No es compatible con almacenamientos de terceros, como los almacenamientos alojados por partners o los almacenamientos en la nube pública.
- La ubicación de los datos de la replicación depende de su centro de datos. Para obtener más información, consulte [este artículo de la base de conocimientos](#).
- Se aplican limitaciones adicionales cuando utiliza el almacenamiento con redundancia geográfica junto con Disaster Recovery.
Para obtener más información, consulte la [Documentación de Cyber Protect Cloud](#).

Aprovisionamiento de almacenamiento con redundancia geográfica

El almacenamiento con redundancia geográfica está disponible en un inquilino de cliente después de que se aprovisiona para este inquilino en el portal de administración.

Pasos para aprovisionar el almacenamiento con redundancia geográfica

1. Inicie sesión en el portal de administración como administrador.
2. En **Clientes**, junto al nombre del inquilino, haga clic en el botón de puntos suspensivos (...) > **Configurar**.
3. En la pestaña **Protección**, haga clic en **Editar**.
4. En **Recursos en la nube**, busque el almacenamiento para el que desea habilitar la redundancia geográfica.
5. Junto a **Redundancia geográfica**, haga clic en **Habilitar**.
6. Haga clic en **Guardar**.

Como resultado, el almacenamiento en la nube con redundancia geográfica estará disponible en este inquilino de cliente, pero no se habilitará automáticamente. Para utilizar el almacenamiento con redundancia geográfica, habilítelo en la consola de Cyber Protect. Consulte "Habilitar el almacenamiento almacenamiento con redundancia geográfica" (p. 99).

Para obtener más información sobre el aprovisionamiento de almacenamiento con redundancia geográfica en varios inquilinos, consulte "Habilitación de servicios para varios inquilinos existentes" (p. 52).

Habilitar el almacenamiento almacenamiento con redundancia geográfica

Requisitos previos

- Se asigna un almacenamiento que proporciona soporte con redundancia geográfica al inquilino de cliente. Consulte "Selección de ubicaciones y almacenamientos para partners y clientes" (p. 91).
- Se proporciona almacenamiento con redundancia geográfica para el inquilino de cliente en el portal de administración. Consulte "Aprovisionamiento de almacenamiento con redundancia geográfica" (p. 99).

No se puede realizar el aprovisionamiento del almacenamiento con redundancia geográfica si se asigna un almacenamiento no compatible. Por ejemplo, un almacenamiento alojado por un partner.

Puede habilitar el almacenamiento con redundancia geográfica en la pantalla principal de la consola de Cyber Protect o en la pestaña **Configuración**. El resultado de ambos procedimientos es el mismo.

Pasos para habilitar el almacenamiento con redundancia geográfica

En la ventana principal

1. Inicie sesión en la consola de Cyber Protect como administrador.
Aparece un mensaje de advertencia en la parte superior de la consola de Cyber Protect.
2. En el mensaje de advertencia, haga clic en **Activar almacenamiento en la nube con redundancia geográfica**.
3. Seleccione la casilla de verificación para confirmar que ha comprendido las ubicaciones de replicación y las tarifas.
4. Para confirmar su elección, haga clic en **Habilitar**.

Como resultado, se habilita el almacenamiento con redundancia geográfica y los datos de la copia de seguridad se copiarán en la ubicación de replicación.

En la pestaña Configuración

1. Inicie sesión en la consola de Cyber Protect como administrador.
2. Vaya a **Configuración > Configuración del sistema**.
3. Contraiga la lista de opciones de copia de seguridad predeterminadas y haga clic en **Almacenamiento en la nube con redundancia geográfica**.
4. Habilite el conmutador **Almacenamiento en la nube con redundancia geográfica**.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Seleccione la casilla de verificación para confirmar que ha comprendido las ubicaciones de replicación y las tarifas.
7. Para confirmar su elección, haga clic en **Habilitar**.

Como resultado, se habilita el almacenamiento con redundancia geográfica y los datos de la copia de seguridad se copiarán en la ubicación de replicación.

Deshabilitar el almacenamiento con redundancia geográfica

Puede desactivar el almacenamiento con redundancia geográfica desde la consola de Cyber Protect o puede desprovisionarlo en el portal de administración.

Pasos para deshabilitar el almacenamiento con redundancia geográfica

1. Inicie sesión en la consola de Cyber Protect como administrador.
2. Vaya a **Configuración > Configuración del sistema**.

3. Contraiga la lista de opciones de copia de seguridad predeterminadas y haga clic en **Almacenamiento en la nube con redundancia geográfica**.
4. Deshabilite el conmutador **Almacenamiento en la nube con redundancia geográfica**.
5. Haga clic en **Guardar**.
6. Para confirmar su elección, escriba **Deshabilitar** y, a continuación, haga clic en **Deshabilitar**.

Como resultado, el almacenamiento con redundancia geográfica está deshabilitado. Los datos replicados se eliminarán en un plazo de un día.

Pasos para desprovisionar el almacenamiento con redundancia geográfica

1. Inicie sesión en el portal de administración como administrador.
2. En **Clientes**, junto al nombre del inquilino de cliente, haga clic en el botón de elipsis (...) > **Configurar**.
3. En la pestaña **Protección**, haga clic en **Editar**.
4. En **Recursos en la nube**, desmarque la casilla de verificación **Redundancia geográfica** situada bajo el nombre del almacenamiento.
5. Haga clic en **Guardar**.

Como resultado, el almacenamiento con redundancia geográfica está deshabilitado para el inquilino de cliente y no se puede habilitar en la consola de Cyber Protect. Los datos replicados se eliminarán en un plazo de un día.

Visualización del estado de georreplicación

El estado de georreplicación muestra si los datos de la ubicación primaria de la copia de seguridad se copian en la ubicación de replicación.

Se pueden dar los siguientes estados:

- **Sincronizados:** los datos se han copiado en la ubicación de replicación.
- **Sincronizando:** los datos se están copiando en la ubicación de replicación. La duración esta operación dependerá del tamaño de los datos.
- **En espera:** se ha suspendido la replicación de los datos temporalmente.
- **Deshabilitada:** se ha deshabilitado la replicación de los datos.

Pasos para comprobar el estado de la replicación

1. Inicie sesión en la consola de Cyber Protect.
2. En la pestaña **Almacenamiento de la copia de seguridad**, seleccione la ubicación y luego seleccione el archivo de copia de seguridad.
3. Haga clic en **Detalles** y compruebe el estado en la sección **Estado de georreplicación**.

Configuración de personalización de marca y etiquetado en blanco

La sección **Configuración > Adaptación de marca** permite a los administradores de partners personalizar la interfaz de usuario del portal de administración y del servicio **Cyber Protection** para que sus inquilinos secundarios eliminen cualquier asociación con los partners de nivel superior.



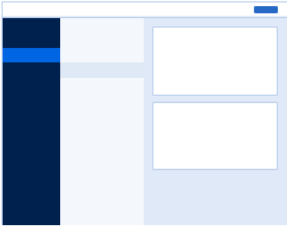
Nota

La configuración de adaptación de marca se aplica a todos sus inquilinos secundarios, directos e indirectos. El proveedor de servicios configura los ajustes de adaptación de marca para su propio inquilino.

Branding

[White label](#) | [Reset to defaults](#) | [Disable branding](#)

i The branding options will be applied to all direct and indirect child partners/folders and customers of the tenant where the branding is configured.

| Appearance | |
|---|--|
| Service name | Mega Cloud ✎ |
| Web console logo <small>.png, .jpeg, .gif, 224x64 px</small> | <div style="text-align: center;">  </div> ↑ Upload |
| Favourite Icon <small>.jpg, .ico, .png, .svg 32x32px</small> | <div style="text-align: center;">  ✕ </div> ↑ Upload |
| Color scheme | <div style="text-align: center;">  </div> ✎ |

La personalización de marca se puede configurar en los niveles de carpeta y socio. La personalización de la marca se aplica a todos los socios o carpetas directos o indirectos secundarios y a los clientes del inquilino donde se configure la personalización de la marca.

Otros servicios proporcionan capacidades de personalización de marca independientes en sus consolas de servicio. Para obtener más información, consulte las guías del usuario de los servicios correspondientes.

Elementos de personalización de marca

Apariencia

- **Nombre del servicio.** Este nombre se utiliza en todos los mensajes de correo electrónico que se envían mediante el portal de gestión y los servicios en la nube (mensajes de activación de cuenta y mensajes de correo electrónico de notificaciones de servicio), en la pantalla de **bienvenida** tras el primer inicio de sesión y como nombre de la pestaña del navegador del portal de gestión.
- **Logotipo de la consola web.** El logotipo se muestra en el portal de gestión y en los servicios. Haga clic en **Cargar** para cargar un archivo de imagen.
- **Icono favorito** [Disponible solo si se ha configurado una URL personalizada]. Se muestra el favicon junto al título de la página en la pestaña del navegador. Haga clic en **Cargar** para cargar un archivo de imagen.
- **Esquema de colores** El esquema de colores define la combinación de colores que se utiliza para todos los elementos de interfaz de usuario.

Nota

Haga clic en **Vista previa del esquema en una nueva pestaña** para ver el aspecto de su interfaz para sus inquilinos secundarios. La personalización de la marca no se aplicará hasta que haga clic en **Listo** en el panel **Elegir esquema de colores**.

Personalización de marca del agente y el programa de instalación

Puede modificar la personalización de marca de los archivos de instalación del agente y de Tray Monitor para Windows y macOS.

Nota

Para habilitar esta funcionalidad de personalización de marca, debe actualizar los agentes de Cyber Protection a la versión 15.0.28816 (con fecha de lanzamiento en 01/22) o a una versión posterior.

- **Nombre de archivo del programa de instalación del agente.** Nombre del archivo de instalación que se descarga en cargas de trabajo protegidas.
- **Logotipo del programa de instalación del agente.** Logotipo que se muestra en el asistente de configuración durante la instalación del agente. Haga clic en **Cargar** para cargar un archivo de imagen.
- **Nombre del agente.** Nombre que se muestra en el asistente de configuración durante la instalación del agente.
- **Nombre de Tray Monitor.** Nombre que se muestra en la parte superior de la ventana de Tray Monitor.

Documentación y soporte técnico

- **URL de inicio** Este página se abre cuando un usuario hace clic en el nombre de la empresa en el panel **Acerca de**.
- **URL del soporte técnico.** Este página se abre cuando un usuario hace clic en el enlace **Contactar con el soporte técnico** en el panel **Acerca de** o en un mensaje de correo electrónico enviado mediante el portal de gestión.
- **Teléfono de soporte técnico.** Este número de teléfono se muestra en el panel **Acerca de**.
- **URL de la base de conocimientos.** Este página se abre cuando un usuario hace clic en el enlace **Base de conocimientos** en un mensaje de error.
- **Guía del administrador del portal de administración.** Esta página se abre cuando un usuario hace clic en el icono de interrogación situado en la esquina superior derecha de la interfaz de usuario del portal de administración y, a continuación, hace clic en **Acerca de > Manual del administrador**.
- **Ayuda del administrador del portal de administración.** Esta página se abre cuando un usuario hace clic en el icono de interrogación situado en la esquina superior derecha de la interfaz de usuario del portal de administración y, a continuación, hace clic en **Ayuda**.

URL para los servicios de Cyber Protect Cloud

Puede hacer que los servicios de Cyber Protect Cloud estén disponibles desde su dominio personalizado. Haga clic en **Configurar** para establecer una URL personalizada por primera vez, o haga clic en **Reconfigurar** para cambiar la existente. Para utilizar la URL predeterminada (<https://cloud.acronis.com>), haga clic en **Restablecer valores predeterminados**. Para obtener más información sobre las URL personalizadas, consulte "[Configuración de URL de la interfaz web personalizadas](#)".

Configuración de documentos legales

- **URL del Acuerdo de licencia para el usuario final (EULA).** Esta página se abre cuando un usuario hace clic en el enlace **Acuerdo de licencia para el usuario final** en el panel **Acerca de** o en la pantalla de **Bienvenida** después del primer inicio de sesión, y en las páginas de destino Cargar la solicitud de File Sync & Share.
- **URL de condiciones de la plataforma.** Esta página se abre cuando un administrador de socios hace clic en el enlace **Condiciones de la plataforma** en el panel **Acerca de** o en la pantalla de **Bienvenida** después del primer inicio de sesión.
- **URL de Declaración de privacidad.** Esta página se abre cuando un usuario hace clic en el enlace **Declaración de privacidad** en la pantalla de **Bienvenida** después del primer inicio de sesión, y en las páginas de destino Cargar la solicitud de File Sync & Share.

Importante

Si no desea que aparezca un documento en la pantalla de bienvenida, no introduzca la URL de ese documento.

Nota

Para obtener más información sobre Cargar las solicitudes de File Sync & Share, consulte el manual de usuario de Cyber Files Cloud.

Venta de productos de gama superior

- **URL de compra.** Esta página se abre cuando un usuario hace clic en **Comprar ahora** para actualizar su edición a una más avanzada del servicio Cyber Protection. Para obtener más información acerca de situaciones de venta de productos de gama superior, consulte "[Configuración de situaciones relacionadas con la venta de productos de gama superior a sus clientes](#)".

Aplicaciones para móviles

- **App Store.** Esta página se abre cuando el usuario hace clic en **Agregar > iOS** en el servicio **Cyber Protection**.
- **Google Play.** Esta página se abre cuando el usuario hace clic en **Agregar > Android** en el servicio **Cyber Protection**.

Configuración del servidor de correo electrónico

Puede especificar un servidor de correo electrónico personalizado que se utilizará para enviar notificaciones por correo electrónico desde el portal de gestión y los servicios. Para especificar un servidor de correo electrónico personalizado, haga clic en **Personalizar** y, a continuación, especifique los siguientes parámetros:

- En **De**, introduzca el nombre que aparecerá en el campo **De** en las notificaciones de correo electrónico.
- En el campo **SMTP**, escriba el nombre del servidor de correo saliente (SMTP).
- En **Puerto**, introduzca el puerto del servidor de correo saliente (SMTP). El puerto predeterminado es el 25.
- En **Cifrado**, seleccione si desea utilizar el cifrado TLS o SSL. Seleccione **Ninguno** para deshabilitar el cifrado.
- En **Nombre de usuario** y **Contraseña**, especifique las credenciales de una cuenta que se utilizará para enviar mensajes.

Configuración de personalización de marca

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. [Vaya hasta el inquilino](#) en el que desee configurar la personalización de marca.
3. Haga clic en **Configuración > Personalización de marca**.
4. [Si aún no se ha habilitado la personalización de marca] Haga clic en **Habilitar personalización**

de marca.

5. Configure los elementos de personalización de marca anteriormente descritos.

Restaurar la configuración predeterminada de personalización de marca.

Puede restablecer todos los elementos de personalización de marca a sus valores predeterminados.

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. [Vaya hasta el inquilino](#) en el que desee restablecer la personalización de marca.
3. Haga clic en **Configuración > Personalización de marca**.
4. Haga clic en **Restaurar valores predeterminados** en la esquina superior derecha.

Deshabilitar la personalización de marca

Puede deshabilitar la personalización de marca de su cuenta y de todos los inquilinos secundarios.

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. [Vaya hasta el inquilino](#) en el que desee deshabilitar la personalización de marca.
3. Haga clic en **Configuración > Personalización de marca**.
4. Haga clic en **Deshabilitar personalización de marca** en la esquina superior derecha.

Marcas blancas

Puede controlar si el agente de Cyber Protection (para Windows, macOS y Linux), Cyber Protection Monitor (para Windows, macOS y Linux) y Cliente de Connect tendrán o no marca para todos sus clientes y partners secundarios. Si habilita la marca blanca, el agente, Cliente de Connect y Tray Monitor no tendrán marca. Esta configuración también afectará a los nombres y logotipos usados en el instalador y Cyber Protection Monitor.

Aplicar etiquetas blancas

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. [Vaya hasta el inquilino](#) en el que desee aplicar etiquetas blancas.
3. Haga clic en **Configuración > Personalización de marca**.
4. En la parte superior de la ventana, haga clic en **Etiqueta blanca** para borrar todos los elementos de personalización de marca, excepto **Nombre del servicio**, **URL del Acuerdo de licencia para el usuario final (EULA)**, **Manual del administrador del portal de gestión**, **Ayuda del administrador del portal de gestión**, y **Configuración del servidor de correo electrónico**.

Configuración de URL de la interfaz web personalizadas

Nota

Una URL personalizada apuntará a una dirección IP diferente en comparación con la URL predeterminada. Téngalo en cuenta a la hora de configurar las directivas de cortafuegos.

Pasos para configurar la URL de la interfaz web para los servicios de Cyber Protect Cloud

1. En el portal de administración, haga clic en **Configuración > Personalización de marca**.
2. En la sección **URL para los servicios de Cyber Protect Cloud**:
 - Haga clic en **Configurar** para establecer una URL personalizada por primera vez.
 - Haga clic en **Reconfigurar** para cambiar la URL personalizada existente.
3. En el paso **Configuración del dominio**, prepare su dominio y registro CNAME.
Para utilizar una URL personalizada, debe tener un nombre de dominio activo y un registro CNAME configurado que apunte al centro de datos donde se encuentra la cuenta. La configuración del registro CNAME la realiza su registrador de DNS y puede tardar hasta 48 horas en propagarse.
Para ubicar el nombre de dominio de su centro de datos y solicitar la configuración de su registro CNAME, consulte el artículo [Acronis Cyber Protect Cloud: Cómo definir un registro CNAME](#).
4. En el paso **Compruebe su URL**, verifique que la URL personalizada es accesible y que su registro CNAME se ha configurado correctamente. Para ello, introduzca el nombre de la URL principal y haga clic en **Comprobar**. Si utiliza un certificado SSL comodín, puede añadir hasta diez nombres de dominio alternativos. Si utiliza un certificado Let's Encrypt, se ignorarán los nombres de dominio alternativos.
5. En el paso **Certificado SSL**, puede llevar a cabo una de las siguientes acciones:
 - Crear un certificado Let's Encrypt. Para hacerlo, haga clic en **Certificado SSL gratis con Let's Encrypt**. Esta opción usa certificados Let's Encrypt emitidos por una entidad externa. El proveedor de servicios no se responsabiliza de los problemas derivados del uso de estos certificados gratuitos. Para obtener más información sobre los términos de Let's Encrypt, consulte <https://letsencrypt.org/repository/>.
 - Cargar un certificado comodín. Para hacerlo, haga clic en **Cargar certificado comodín** y proporcione un certificado comodín y una clave privada.

Nota

Es posible que se produzca un error de validación del certificado con el siguiente mensaje de error: "No se ha podido verificar el certificado: x509: certificado firmado por una autoridad desconocida". Por lo general, significa que falta algún certificado intermedio. Utilice una herramienta de resolución de cadenas de certificados para corregir la estructura de su certificado y cargar la cadena completa.

6. Haga clic en **Enviar** para aplicar los cambios.

Pasos para restablecer la URL personalizada a los valores predeterminados

1. En el portal de administración, haga clic en **Configuración > Personalización de marca**.
2. En la sección **URL para los servicios de Acronis Cyber Protect Cloud**, haga clic en **Restaurar a los valores predeterminados** para utilizar la URL predeterminada (<https://cloud.acronis.com>).

Configuración de las automáticas del agente de Cyber Protection

Importante

Puede acceder a la funcionalidad de gestión de actualizaciones de agentes si tiene el servicio de Protección habilitado.

Este procedimiento se aplica a las actualizaciones de los siguientes agentes de Cyber Protection: Agente para Windows, Agente para Linux, Agente para Mac y Agente de Cyber Files Cloud para File Sync & Share.

Cyber Files Cloud cuenta con una versión para Windows y otra para MacOS del agente de escritorio para File Sync & Share, que permite la sincronización de archivos y carpetas entre un equipo y el área de almacenamiento en la nube de File Sync & Share de un usuario para promover el trabajo offline, así como las prácticas de trabajo WFH (Trabaje desde casa) y BYOD (Traiga su propio dispositivo).

Para facilitar la gestión de varias cargas de trabajo, puede configurar las actualizaciones manuales o automáticas y sin supervisión de todos los agentes en todos los equipos.

Nota

Para gestionar agentes en cada equipo y personalizar la configuración de actualización automática desde la consola de Cyber Protect, consulte la sección [Actualización de agentes](#) en la [Cyber Protect Guía del usuario](#).

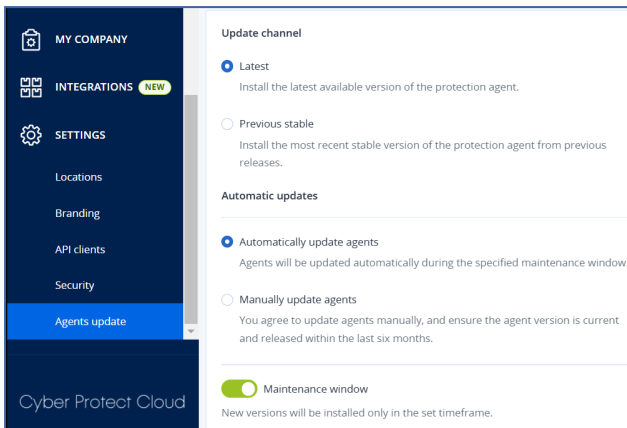
Actualizaciones automáticas

Nota

Los partners y clientes que no tengan habilitado el servicio de protección heredarán la configuración de las actualizaciones automáticas del Agente para File Sync & Share de su proveedor de servicios.

Para ajustar la configuración predeterminada de las actualizaciones automáticas de los agentes en el portal de administración

1. Seleccione **Configuración > Actualización de agentes**.



2. En **Canal de actualización**, seleccione qué versión utilizar para las actualizaciones automáticas.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Más reciente (seleccionada de manera predeterminada) | Instale la versión más reciente disponible del agente de Cyber Protection. |
| Anterior estable | Instale la versión estable más reciente de las versiones anteriores del agente de Cyber Protection. |

3. Compruebe que la opción **Actualizar agentes automáticamente** esté activada.

Nota

Las actualizaciones automáticas solo están disponibles para los siguientes agentes:

- Agentes de Cyber Protect de la versiones 26986 (publicada en mayo de 2021) o posteriores.
- Agente de escritorio para File Sync & Share, versión 15.0.30370 o posterior.

Los agentes más antiguos se deben actualizar de forma manual a la versión más reciente antes de que se produzcan las actualizaciones automáticas.

4. [Opcional] Establezca la ventana de mantenimiento.

La ventana predeterminada es diaria, de 23:00 a 08:00 en el equipo donde está instalado el agente.

Nota

Aunque las actualizaciones de los agentes son rápidas y fluidas, recomendamos elegir un margen de tiempo que provoque la mínima interrupción a los usuarios, ya que estos no pueden impedir o posponer las actualizaciones automáticas.

5. Haga clic en **Guardar**.

Actualizaciones manuales

Importante

Le recomendamos encarecidamente que habilite las actualizaciones automáticas para sus agentes. Las actualizaciones periódicas garantizan que sus agentes estén actualizados, tengan un mejor rendimiento, solucionen errores y mejoren las funciones de protección y seguridad.

Para ajustar la configuración predeterminada para las actualizaciones manuales de los agentes en el portal de administración

1. Vaya a **Configuración > Actualización de agentes**.
2. En **Canal de actualización**, seleccione qué versión utilizar para las actualizaciones automáticas.

| Opción | Descripción |
|---|---|
| Más reciente (seleccionada de manera predeterminada) | Instale la versión más reciente disponible del agente de Cyber Protection. |
| Anterior estable | Instale la versión estable más reciente de las versiones anteriores del agente de Cyber Protection. |

3. Seleccione **Actualizar agentes manualmente**.

Update channel

Latest
Install the latest available version of the protection agent.

Previous stable
Install the most recent stable version of the protection agent from previous releases.

Automatic updates

Automatically update agents
Agents will be updated automatically during the specified maintenance window.

Manually update agents
You agree to update agents manually, and ensure the agent version is current and released within the last six months.

Enforce automatic updates for unsupported versions
Agents older than 6 months will be updated automatically during the specified maintenance window.

Maintenance window
New versions will be installed only in the set timeframe.

From To

4. [Opcional] Para prevenir riesgos de seguridad, garantizar el acceso a las últimas funciones y minimizar los problemas técnicos causados por agentes significativamente obsoletos, habilite las actualizaciones automáticas de los agentes que tengan más de 6 meses.
 - a. Seleccione **Imponer actualizaciones automáticas para las versiones no compatibles**.

Importante

Si de cara a la versión C25.02 no ha habilitado las actualizaciones automáticas de los agentes, esta opción se actualizará automáticamente para todos los inquilinos de su entorno.

- b. [Opcional] Establezca la ventana de mantenimiento.
La ventana de mantenimiento predeterminada es diaria, de 23:00 a 08:00 en el equipo donde está instalado el agente.

Nota

Aunque las actualizaciones de los agentes son rápidas y fluidas, recomendamos elegir un margen de tiempo que provoque la mínima interrupción a los usuarios, ya que estos no pueden impedir o posponer las actualizaciones automáticas.

5. Haga clic en **Guardar**.

Supervisión de las actualizaciones del agente

Importante

Solo los administradores de los partners y clientes que tengan habilitado el módulo de protección pueden supervisar las actualizaciones de los agentes.

Para supervisar las actualizaciones de agentes, consulte las secciones [Alertas](#) y [Actividades](#) de la [Cyber Protect guía del usuario](#).

Supervisión

Para acceder a la información sobre las operaciones y el uso de los servicios, haga clic en **Supervisión**.

Uso

En la pestaña **Uso** se ofrece un resumen del uso del servicio y a través de ella se puede acceder a los servicios del inquilino en el que está operando.

El uso de datos incluye las características estándar y avanzadas.

Importante

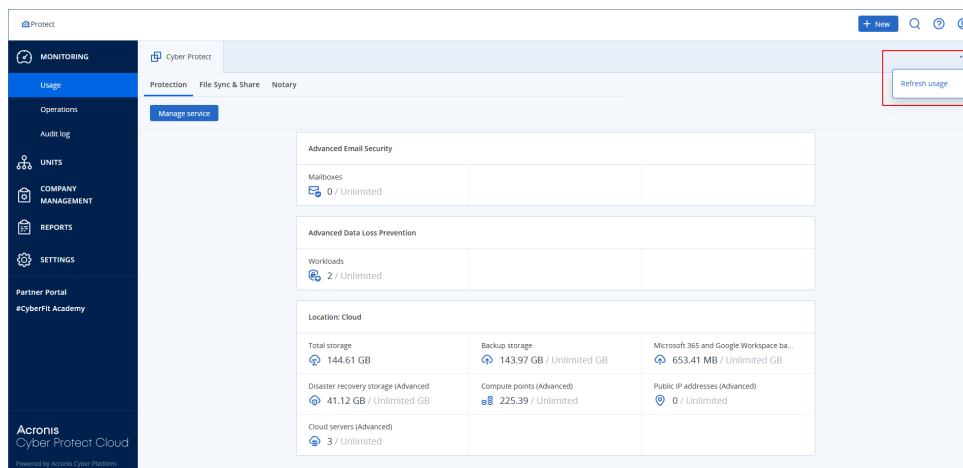
Los valores del uso de almacenamiento que se muestran en la interfaz de usuario del producto están en unidades de bytes binarios: mebibyte (MiB), gibibyte (GiB) y tebibyte (TiB), aunque las etiquetas muestren MB, GB y TB, respectivamente. Por ejemplo, si el uso real es de 3105886629888 bytes, el valor que aparece en la interfaz de usuario se muestra correctamente como 2,82, pero se etiqueta con TB en lugar de TiB.

El uso de almacenamiento de los recursos informáticos de Microsoft 365 y Google Workspace se informa por separado del almacenamiento general de copias de seguridad y se muestra en la sección **Copias de seguridad de Microsoft 365 y Google Workspace**.

Para actualizar los datos de uso que se muestran en la tabla, haga clic en el icono de elipsis (...) situado en la parte superior derecha de la pantalla y seleccione **Actualizar uso**.

Nota

Puede llevar hasta 10 minutos recuperar los datos. Recargue la página para ver los datos actualizados.



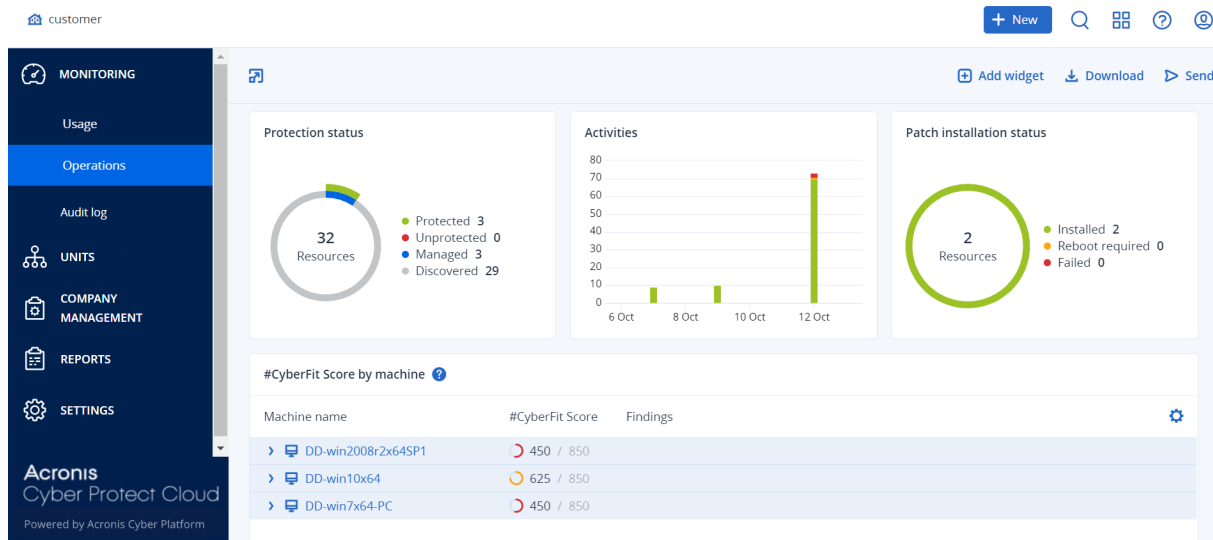
Operaciones

El panel de control **Operaciones** proporciona una serie de widgets personalizables que dan una imagen general de las operaciones relacionadas con el servicio de Cyber Protection. Los widgets de otros servicios estarán disponibles en próximas versiones.

Los datos se muestran de forma predeterminada para el [inquilino en el que está trabajando](#). Puede editar el inquilino que aparezca individualmente para cada widget para cambiarlo. También se muestra información adicional sobre los inquilinos cliente secundarios directos del inquilino seleccionado, incluidos los datos que se encuentran en carpetas. En el panel de información *no* se muestra información sobre los socios secundarios ni sus inquilinos; es usted quien debe profundizar en un socio en concreto para verlo en el panel de información. Sin embargo, si [convierte un inquilino socio secundario en uno carpeta](#), la información sobre los clientes secundarios de este inquilino aparecerá en el panel de información del inquilino principal.

Los widgets se actualizan cada dos minutos. Los widgets tienen elementos interactivos que le permiten investigar y solucionar problemas. Puede descargar el estado actual del panel de información en formato .pdf y/o .xlsx o bien enviarlo por correo electrónico a cualquier dirección, incluidos los destinatarios externos.

Puede elegir entre una gran variedad de widgets, presentados como tablas, gráficos circulares, diagramas de barras, listas y estructuras de árbol. Puede agregar varios widgets del mismo tipo para distintos inquilinos con diferentes filtros.



Pasos para reorganizar los widgets en el panel de información

Haga clic en los nombres de los widgets para arrastrarlos y soltarlos.

Pasos para editar un widget

Haga clic en el icono de lápiz situado al lado del nombre del widget. Al editar un widget, puede cambiarle el nombre, modificar el periodo de tiempo, seleccionar el inquilino para el que se muestran los datos y establecer filtros.

Pasos para agregar un widget

Haga clic en **Añadir widget** y, luego, realice uno de los siguientes procedimientos:

- Haga clic en el widget que quiera añadir. El widget se añadirá con la configuración predeterminada.
- Para editar el widget antes de añadirlo, haga clic en el ícono de engranaje cuando el widget esté seleccionado. Después de editar el widget, haga clic en **Listo**.

Pasos para eliminar un widget

Haga clic en el signo de X situado al lado del nombre del widget.

Estado de la protección

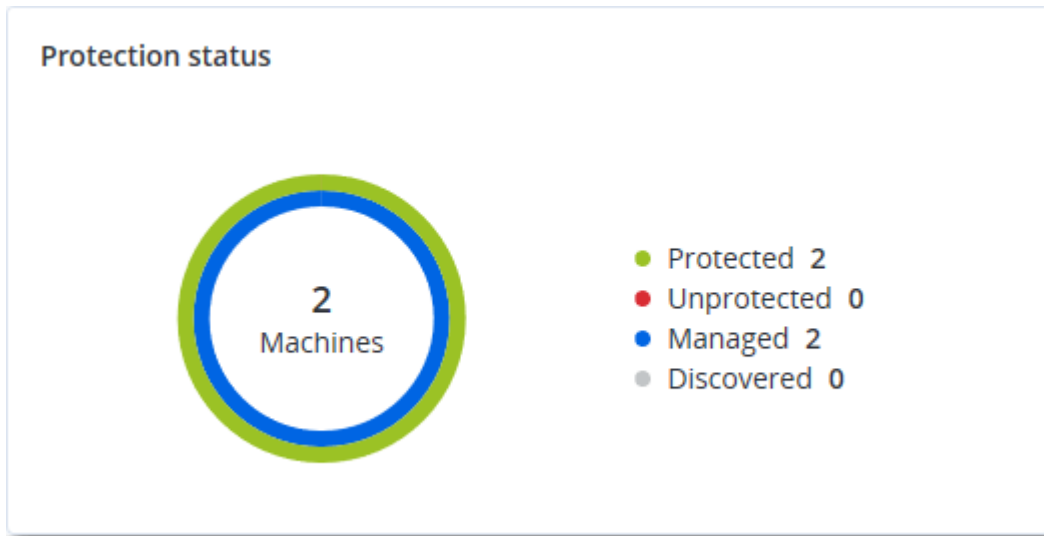
Estado de la protección

Este widget muestra el estado de protección actual de todos los equipos.

Un equipo puede encontrarse en uno de los siguientes estados:

- **Protegido:** equipos con un plan de protección aplicado.
- **Sin protección:** equipos sin un plan de protección aplicado. Incluyen tanto a los equipos detectados como a los gestionados en los que no hay ningún plan de protección aplicado.
- **Gestionado:** equipos en los que está instalado un agente de protección.
- **Detectado:** equipos en los que no está instalado un agente de protección.

Si hace clic en el estado del equipo, se le redirigirá a la lista de equipos con este estado para que obtenga más información.



Dispositivos detectados

Este widget muestra información detallada acerca de los dispositivos que se detectaron en las redes de sus clientes. La información incluye el tipo de dispositivo, el fabricante, el sistema operativo, la dirección IP, la dirección MAC, la fecha de detección, etc.

| Discovered devices | | | | | | | | | |
|--------------------|----------|--------------|---------------|------------------|--------------|-------|----------|-----------------------|--|
| Customer na... | Folde... | Device na... | Device type | Operating system | Manufacturer | Model | IP ad... | Last discovered | |
| xelinka-ds3 | - | DESKTOP-... | Windows Co... | Windows | - | - | 10. ... | May 22, 2024 10:45 AM | |
| xelinka-ds3 | - | DESKTOP-... | Windows Co... | Windows | - | - | 10. ... | May 22, 2024 10:50 AM | |
| xelinka-ds3 | - | acp-win2... | Unknown | - | - | - | 10. ... | May 22, 2024 10:49 AM | |
| xelinka-ds3 | - | win-2k19 | Unknown | Windows | - | - | 10. ... | May 22, 2024 10:50 AM | |
| xelinka-ds3 | - | DESKTOP-... | Windows Co... | Windows | VMware | - | 10. ... | May 22, 2024 10:47 AM | |
| xelinka-ds3 | - | DESKTOP-... | Windows Co... | Windows | VMware | - | 10. ... | May 22, 2024 10:47 AM | |

#CyberFit Score por equipo

Este widget muestra para cada equipo el #CyberFit Score total, las puntuaciones que lo componen e información sobre cada uno de los parámetros evaluados:

- Antimalware
- Copia de seguridad
- Cortafuegos
- VPN
- Cifrado
- Tráfico NTLM

Para mejorar la puntuación de cada parámetro, puede consultar las recomendaciones disponibles en el informe.

Para obtener más información sobre #CyberFit Score, consulte "[#CyberFit Score para equipos](#)".

| Metric | #CyberFit Score | Findings | |
|---|-----------------|--|--|
| #CyberFit Score by machine ? | | | |
| DESKTOP-2N2TRE8 | 625 / 850 | | |
| Anti-malware | 275 / 275 | You have anti-malware protection enabled | |
| Backup | 175 / 175 | You have a backup solution protecting your data | |
| Firewall | 175 / 175 | You have a firewall enabled for public and private networks | |
| VPN | 0 / 75 | No VPN solution was found, your connection to public and shared networks is n... | |
| Encryption | 0 / 125 | No disk encryption was found, your device is at risk from physical tampering | |
| NTLM traffic | 0 / 25 | Outgoing NTLM traffic to remote servers is not denied, your credentials may be ... | |

Widgets de Endpoint Detection and Response (EDR)

Endpoint Detection and Response (EDR) incluye un número de widgets a los que se puede acceder desde el panel de control **Operaciones**.









Los widgets disponibles son los siguientes:

- Distribución de los principales incidentes por carga de trabajo
- Tiempo medio de reparación de incidentes
- Gráfico de quemado de incidentes de seguridad
- Estado de la red de las cargas de trabajo

Distribución de los principales incidentes por carga de trabajo

Este widget muestra las cinco cargas de trabajo con más incidentes (haga clic en **Mostrar todo** para volver a la lista de incidentes, que se filtra según los ajustes del widget).

Mantenga el ratón encima de la fila de una carga de trabajo para ver un desglose del estado actual de la investigación de los incidentes; los estados de la investigación son **Sin iniciar**, **Investigando**, **Cerrada** y **Falso positivo**. A continuación, haga clic en la carga de trabajo que desea analizar en profundidad y seleccione el cliente correspondiente en la notificación mostrada. La lista de incidentes se actualiza según los ajustes del widget.

| Top Incident distribution per workload | | |
|---|--|-----|
|  SCRANTON |  | 123 |
|  qa-gw3t68hh |  | 41 |
|  RG_345 |  | 32 |
|  Georgy_Win_64 |  | 11 |
|  w_35jf_4 |  | 12 |
| Show all | | |

Tiempo medio de reparación de incidentes

Este widget muestra el tiempo medio de reparación de incidentes de seguridad. Indica la rapidez con la que se investigan y reparan los incidentes.

Haga clic en una columna para ver un desglose de incidentes según la gravedad (**Crítica**, **Alta** y **Media**) y una indicación sobre cuánto tardan en repararse los distintos niveles de gravedad. El valor % mostrado entre paréntesis indica el aumento o descenso en comparación con el periodo de tiempo anterior.

Incident MTTR

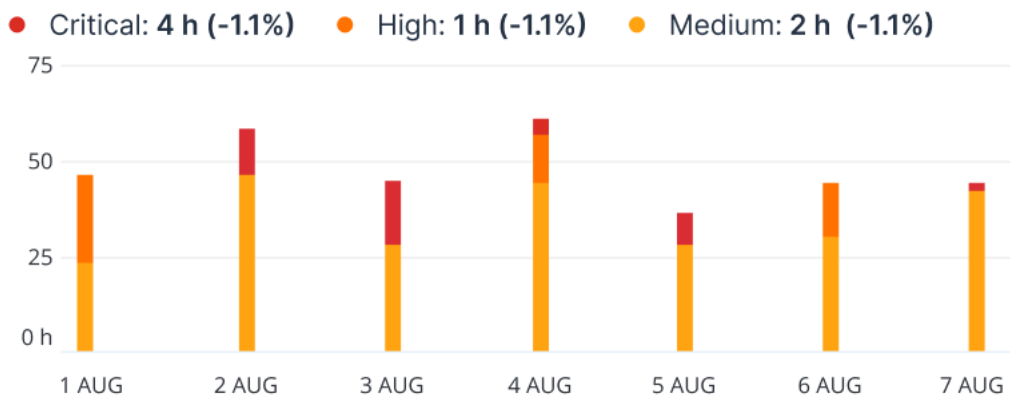
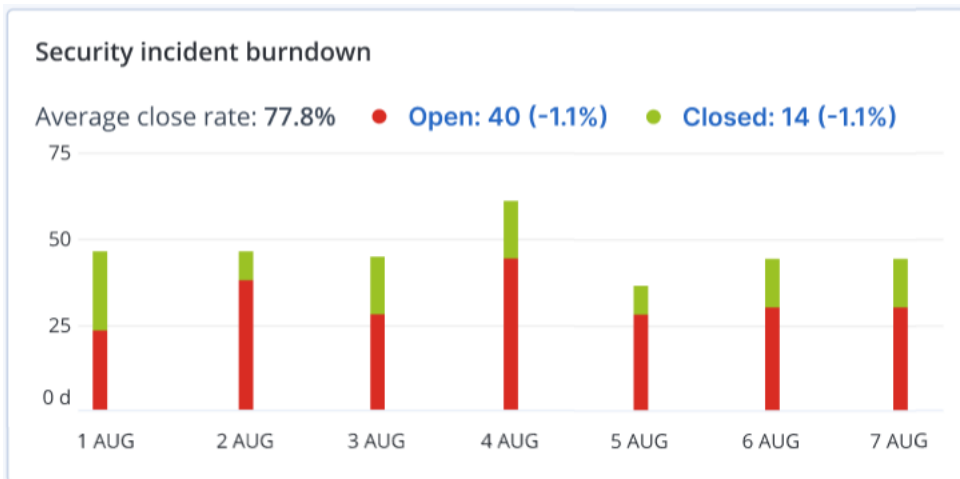


Gráfico de quemado de incidentes de seguridad

Este widget muestra la tasa de eficiencia de incidentes cerrados; el número de incidentes abiertos se mide comparado con el número de incidentes cerrados en un periodo de tiempo.

Mantenga el ratón encima de una columna para ver un desglose de los incidentes cerrados y abiertos del día seleccionado. Si hace clic en el valor Abierto, se muestra una ventana emergente para seleccionar el inquilino correspondiente. Aparece la lista de incidentes filtrados del inquilino seleccionado para mostrar los incidentes abiertos actualmente (en los estados **Investigando** o **Sin iniciar**). Si hace clic en el valor Cerrado, se muestra la lista de incidentes para el inquilino seleccionado filtrada para mostrar los incidentes que ya no están abiertos (en los estados **Cerrada** o **Falso positivo**).

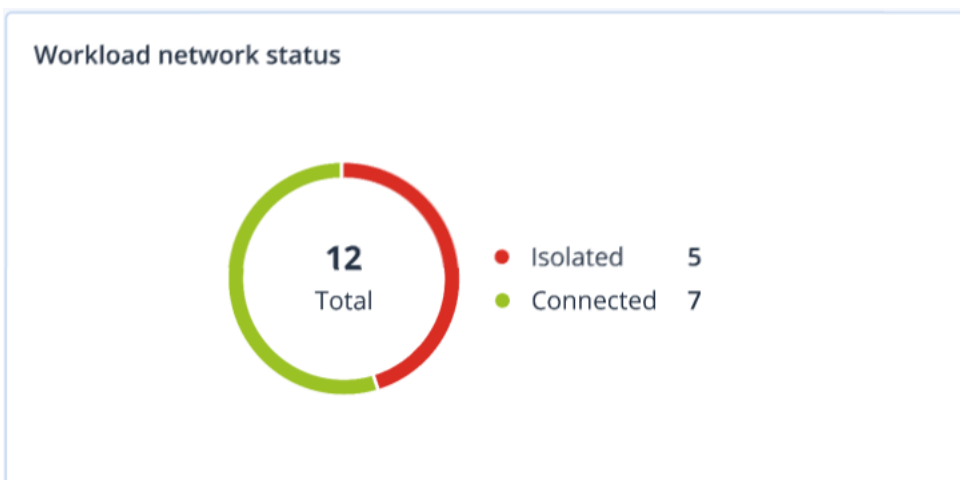
El valor % mostrado entre paréntesis indica el aumento o descenso en comparación con el periodo de tiempo anterior.



Estado de la red de las cargas de trabajo

Este widget muestra el estado de red actual de sus cargas de trabajo e indica cuántas están aisladas y cuántas conectadas.

Si hace clic en el valor Aislada, se muestra una ventana emergente para seleccionar el inquilino correspondiente. La vista de la carga de trabajo mostrada se filtra para que aparezcan las cargas de trabajo aisladas. Haga clic en el valor Conectada para ver la Carga de trabajo con la lista de agentes filtrada para mostrar las cargas de trabajo conectadas (para el inquilino seleccionado).



Supervisión del estado del disco

La supervisión del estado del disco proporciona información sobre el estado actual del disco y una previsión para que pueda evitar una pérdida de datos que pueda estar relacionada con un fallo del disco. Son compatibles tanto los discos duros como los SSD.

Limitaciones

- La previsión del estado del disco solo se puede realizar en equipos Windows.
- Únicamente se supervisan los discos de equipos físicos. Los discos de máquinas virtuales no se pueden supervisar ni aparecen en los widgets sobre el estado del disco.
- No se admiten configuraciones RAID. Los widgets de estado del disco no incluyen ninguna información sobre los equipos con implementación RAID.
- Las unidades SSD NVMe no son compatibles.
- No se admiten los dispositivos de almacenamiento externos.

El estado del disco puede ser uno de los siguientes:

- **OK:**
El estado del disco se encuentra entre el 70 y el 100 %.
- **Advertencia:**
El estado del disco se encuentra entre el 30 y el 70 %.
- **Crítico:**
El estado del disco se encuentra entre el 0 y el 30 %.
- **Calculando datos del disco:**
Se están calculando tanto el estado del disco actual como su previsión.

Cómo funciona

El servicio de predicción de estado del disco utiliza un modelo de predicción basado en la inteligencia artificial.

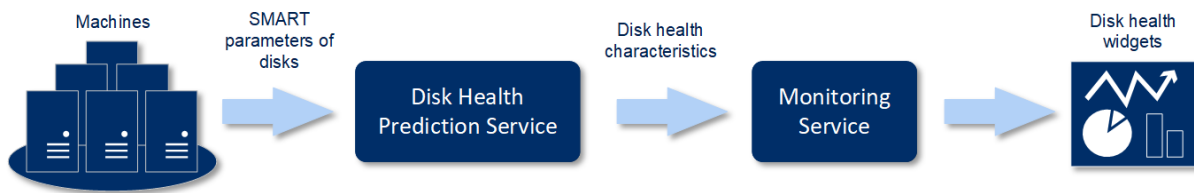
1. El agente de protección recopila los parámetros SMART de los discos y envía estos datos al servicio de predicción de estado del disco:
 - SMART 5: Número de sectores reasignados.
 - SMART 9: Horas durante las que está encendido.
 - SMART 187: Errores incorregibles de los que se ha informado.
 - SMART 188: Comando de tiempo de espera.
 - SMART 197: Número de sectores pendientes actuales.
 - SMART 198: Número de sectores incorregibles fuera de línea.
 - SMART 200: Tasa de error de escritura.

2. El servicio de previsión de estado de disco procesa los parámetros SMART recibidos, realiza predicciones y proporciona las siguientes características del estado del disco:

- Estado actual del disco: OK, Advertencia, Crítico.
- Previsión del estado del disco: negativa, estable, positiva.
- Probabilidad de la previsión del estado del disco en porcentaje.

El periodo de predicción es de un mes.

3. El servicio de supervisión recibe estas características y muestra la información relevante en los widgets del estado del disco en la consola de Cyber Protect.

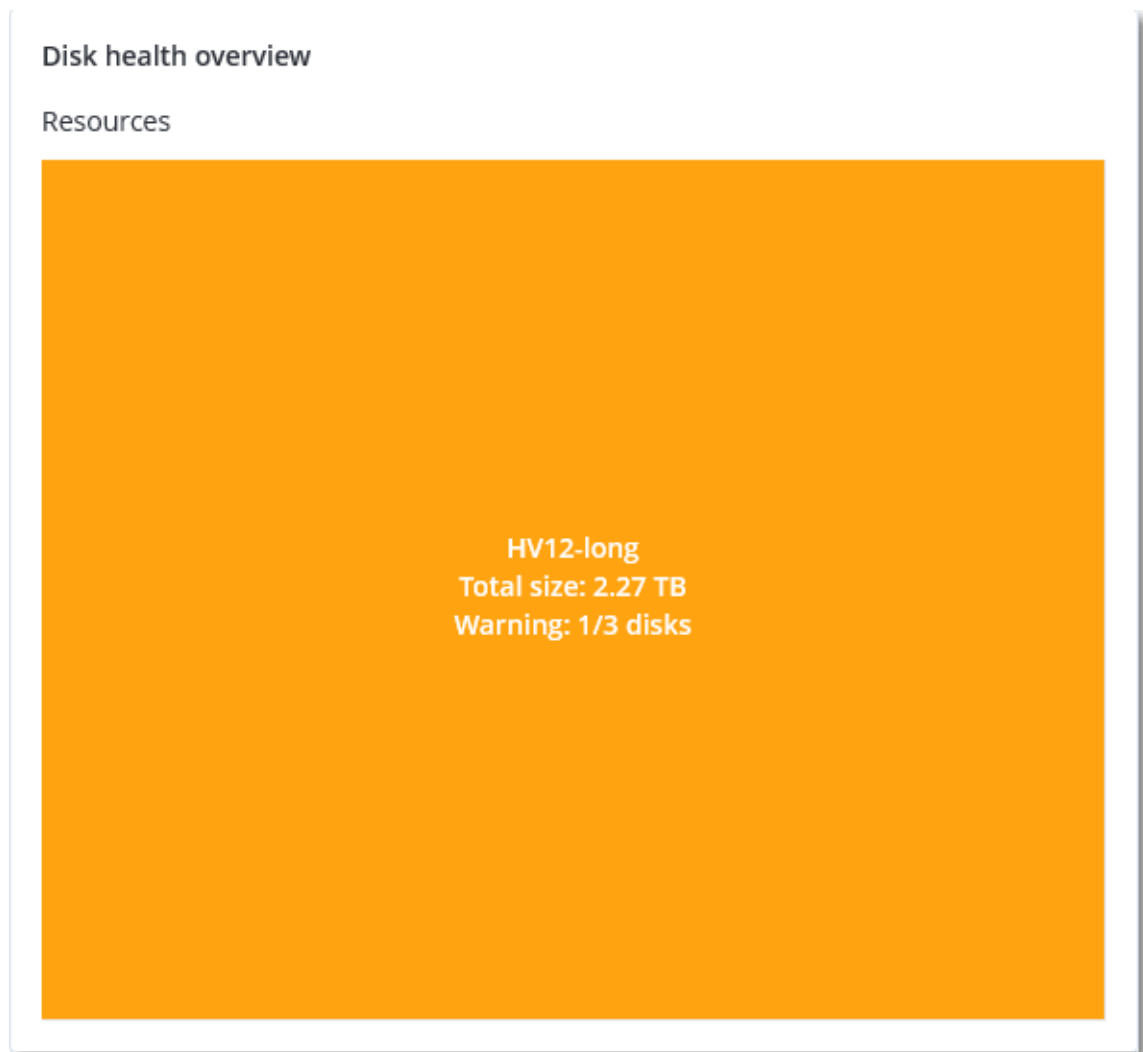


Widgets sobre el estado del disco

Los resultados de la supervisión del estado del disco se muestran en los siguientes widgets que están disponibles en la consola de Cyber Protect.

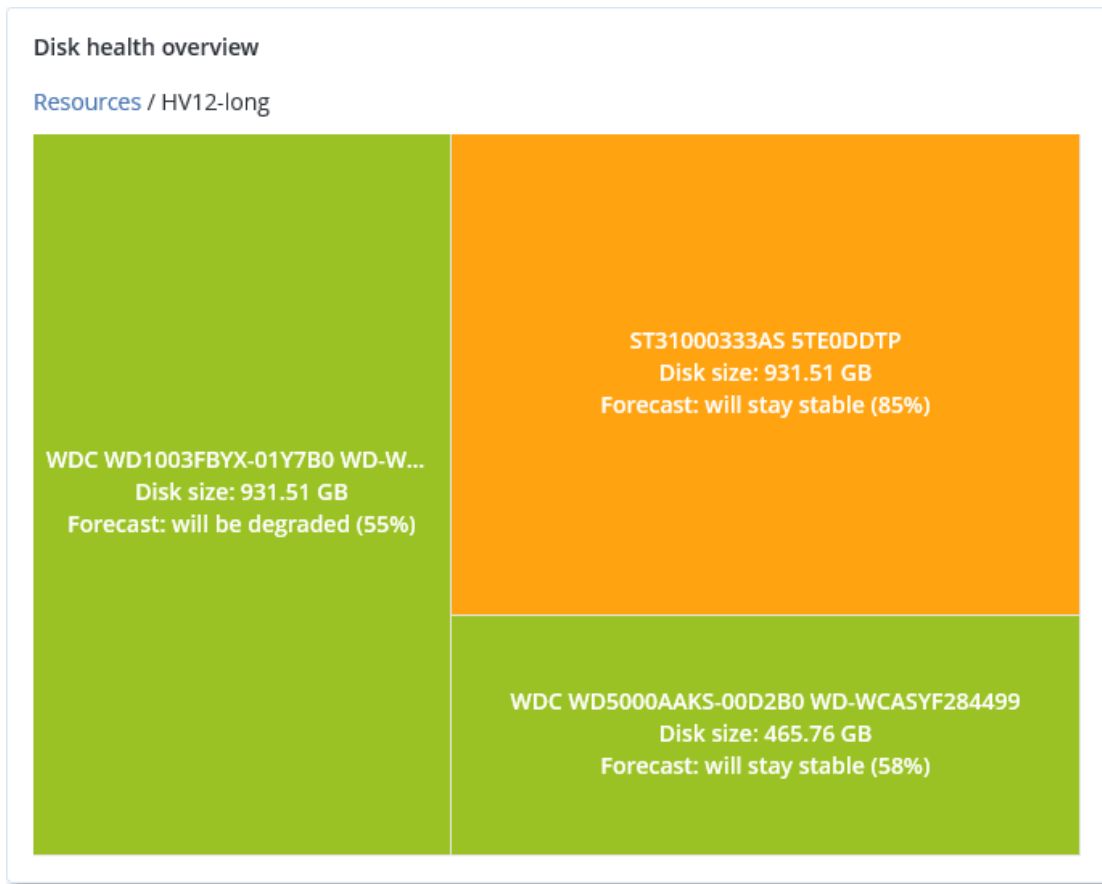
- **Resumen del estado del disco:** Es un widget en estructura de árbol con dos niveles de datos que se pueden cambiar al desplazarse.
 - Nivel de equipo:

Muestra información resumida sobre el estado del disco de los equipos de los clientes seleccionados. Solo se muestra el estado del disco más crítico. El resto de los estados aparecen en la información sobre herramientas cuando se pasa el ratón por encima de un bloque concreto. El tamaño del bloque del equipo depende del tamaño total de todos los discos del equipo. El color del bloque del equipo depende del estado del disco más crítico encontrado.

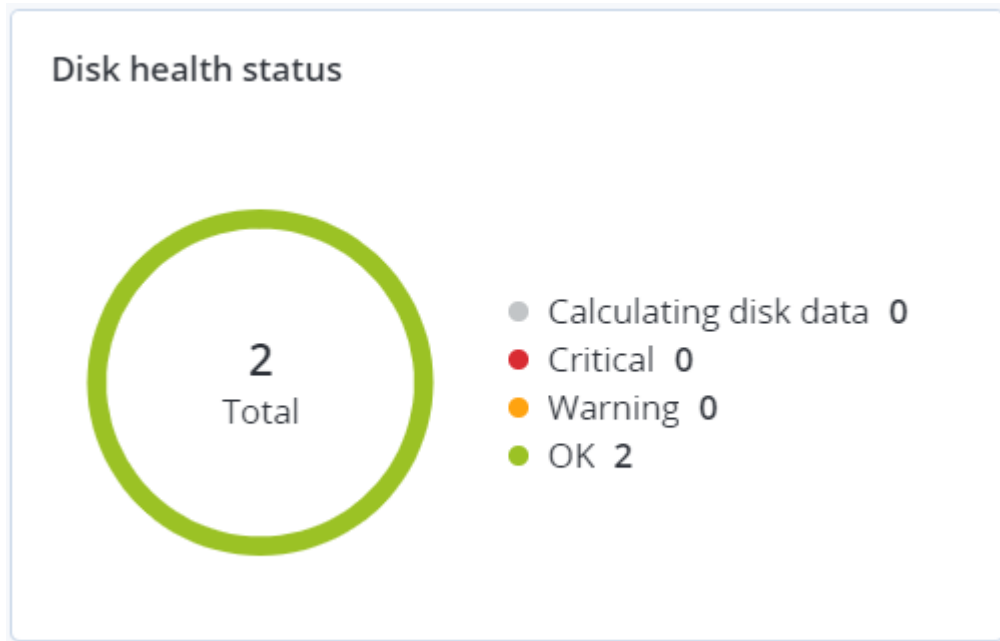


- Nivel de disco:
Muestra el estado actual de todos los discos para el equipo seleccionado. Cada bloque de discos muestra el porcentaje de una de las siguientes previsiones del estado del disco y su probabilidad:
 - Se degradará
 - Permanecerá estable

- Mejorará



- Estado del disco:** Es un widget con gráfico circular en el que se muestra el número de discos de cada estado.



Alertas sobre el estado del disco

La comprobación del estado del disco se ejecuta cada 30 minutos, pero la alerta correspondiente se genera una vez al día. Cuando el estado del disco cambia de **Advertencia** a **Crítico**, se genera siempre una alerta.

| Nombre de la alerta | Gravedad | Estado del disco | Descripción |
|---------------------------------|-------------|------------------|---|
| Es posible que falle el disco | Advertencia | (30 – 70) | Es probable que el disco <disk name> en este equipo falle en el futuro. Ejecute lo antes posible una copia de seguridad de imágenes completa de este disco, reemplácelo y, a continuación, recupere la imagen en el nuevo disco. |
| El fallo del disco es inminente | Crítico | (0 – 30) | El disco <disk name> en este equipo está en estado crítico y es muy probable que falle pronto. En este punto, no le recomendamos realizar una copia de seguridad de imágenes de este disco, ya que la carga añadida podría hacer que el disco falle. Realice inmediatamente una copia de seguridad de los archivos más importantes de este disco y reemplácelo. |

Mapa de protección de datos

Gracias a la función del mapa de protección de datos, puede examinar todos los datos que sean importantes para usted y obtener información detallada sobre el número, el tamaño, la ubicación y el estado de protección de todos los archivos importantes en una vista escalable representada con una estructura de árbol.

El tamaño de cada bloque depende del tamaño o el número total de archivos importantes que pertenecen a un cliente o un equipo.

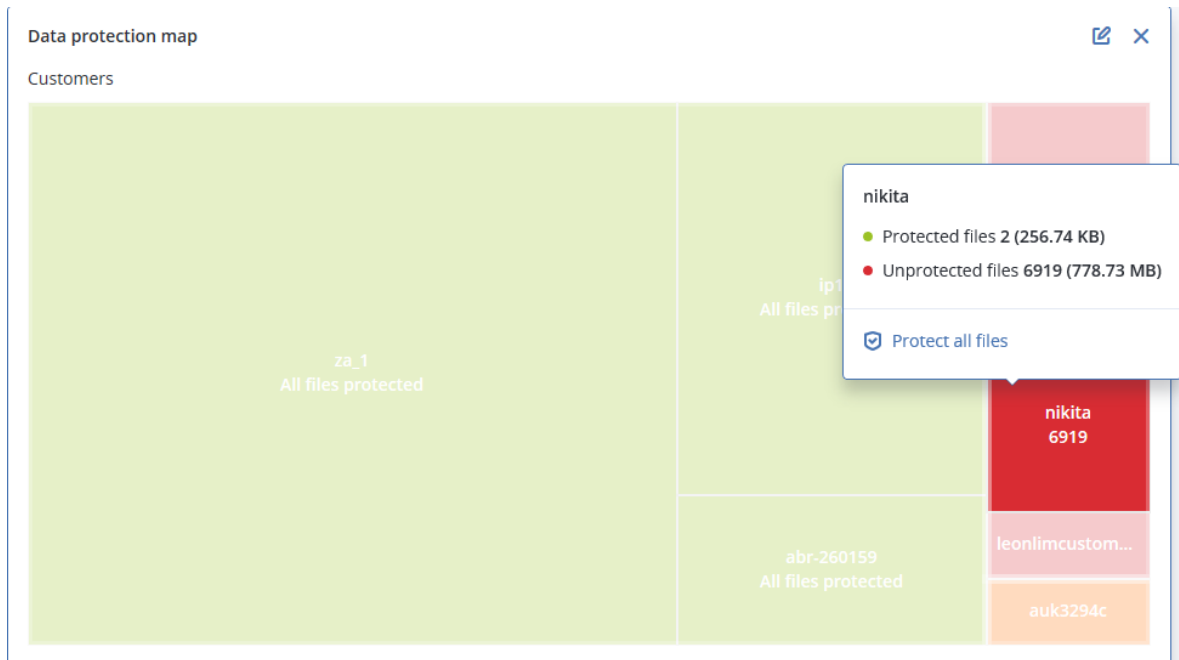
Los archivos pueden tener uno de los siguientes estados de protección:

- **Crítico:** hay entre un 51 y un 100 % de archivos sin proteger con las extensiones que ha especificado de los que no se está realizando ninguna copia de seguridad para la ubicación, el inquilino cliente o el equipo seleccionado.
- **Bajo:** hay entre un 21 y un 50 % de archivos sin proteger con las extensiones que ha especificado de los que no se está realizando ninguna copia de seguridad para la ubicación, el inquilino cliente o el equipo seleccionado.
- **Medio:** hay entre un 1 y un 20 % de archivos sin proteger con las extensiones que ha especificado de los que no se está realizando ninguna copia de seguridad para la ubicación, el inquilino cliente o el equipo seleccionado.

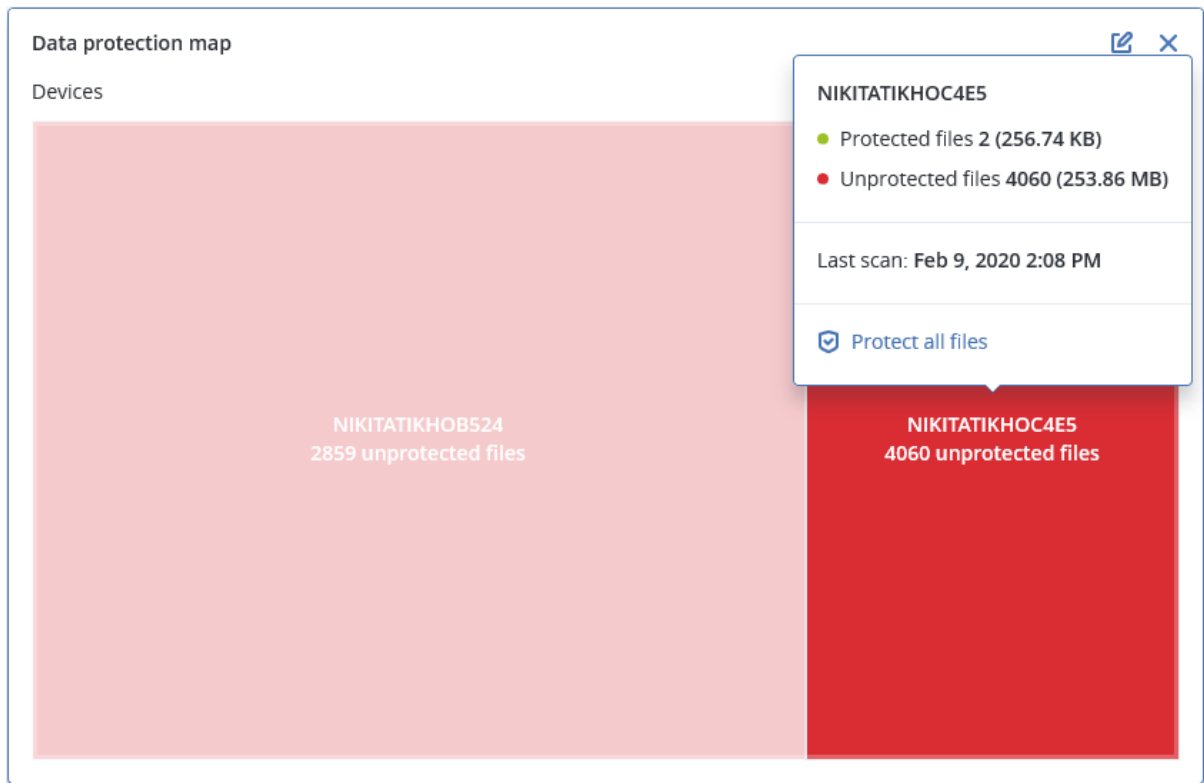
- **Alto:** todos los archivos con las extensiones que ha especificado están protegidos (se ha realizado una copia de seguridad de ellos) para la ubicación, el inquilino cliente o el equipo seleccionado.

Los resultados de la evaluación de la protección de datos se encuentran en el panel de control en el widget del mapa de protección de datos, un widget en estructura de árbol que tiene dos niveles de datos que se pueden cambiar al desplazarse:

- Nivel de inquilino cliente: muestra información resumida sobre el estado de protección de archivos importantes según los clientes que haya seleccionado.



- Nivel de equipo: muestra información sobre el estado de protección de archivos importantes según los equipos del cliente seleccionado.



Para proteger los archivos que no estén protegidos, pase el ratón por encima del bloque y haga clic en **Proteger todos los archivos**. En la ventana de diálogo encontrará información sobre el número de archivos que no están protegidos y su ubicación. Para protegerlos, haga clic en **Proteger todos los archivos**.

También puede descargar un informe detallado en formato CSV.

Widgets de evaluación de vulnerabilidades

Equipos vulnerables

Este widget muestra los equipos vulnerables por gravedad de la vulnerabilidad.

La vulnerabilidad encontrada tendrá uno de los siguientes niveles de gravedad de acuerdo con el sistema [Common Vulnerability Scoring System \(CVSS\) v3.0](#):

- Protegido: no se ha encontrado ninguna vulnerabilidad
- Crítico: 9,0-10,0 CVSS
- Alto: 7,0-8,9 CVSS
- Medio: 4,0-6,9 CVSS
- Bajo: 0,1-3,9 CVSS
- Ninguno: 0,0 CVSS



Vulnerabilidades existentes

Este widget muestra las vulnerabilidades que existen actualmente en los equipos. En el widget **Vulnerabilidades existentes**, hay dos columnas en las que se muestran determinadas marcas de hora y fecha:

- **Primera detección:** fecha y hora en que se detectó por primera vez una vulnerabilidad en el equipo.
- **Última detección:** fecha y hora en que se detectó por última vez una vulnerabilidad en el equipo.

| Existing vulnerabilities | | | | | | | |
|--------------------------|-----------|-----------------|-----------------------|------------|--------------------|--------------------|---|
| Machine name | Vendor | Product | Vulnerability name/ID | Severity ↓ | Last detected | First detected | ⚙ |
| DESKTOP-NU01945 | Microsoft | Windows 10 LTSC | CVE-2019-7096 | Critical | 06/12/2020 5:16 PM | 06/12/2020 5:15 PM | |
| DESKTOP-NU01945 | Microsoft | Windows 10 LTSC | CVE-2019-0856 | High | 06/12/2020 5:16 PM | 06/12/2020 5:15 PM | |
| DESKTOP-NU01945 | Microsoft | Windows 10 LTSC | CVE-2019-0688 | High | 06/12/2020 5:16 PM | 06/12/2020 5:15 PM | |
| DESKTOP-NU01945 | Microsoft | Windows 10 LTSC | CVE-2019-0739 | High | 06/12/2020 5:16 PM | 06/12/2020 5:15 PM | |
| DESKTOP-NU01945 | Microsoft | Windows 10 LTSC | CVE-2019-0752 | High | 06/12/2020 5:16 PM | 06/12/2020 5:15 PM | |
| DESKTOP-NU01945 | Microsoft | Windows 10 LTSC | CVE-2019-0753 | High | 06/12/2020 5:16 PM | 06/12/2020 5:15 PM | |
| DESKTOP-NU01945 | Microsoft | Windows 10 LTSC | CVE-2019-0806 | High | 06/12/2020 5:16 PM | 06/12/2020 5:15 PM | |
| DESKTOP-NU01945 | Microsoft | Windows 10 LTSC | CVE-2019-0810 | High | 06/12/2020 5:16 PM | 06/12/2020 5:15 PM | |
| DESKTOP-NU01945 | Microsoft | Windows 10 LTSC | CVE-2019-0812 | High | 06/12/2020 5:16 PM | 06/12/2020 5:15 PM | |
| DESKTOP-NU01945 | Microsoft | Windows 10 LTSC | CVE-2019-0829 | High | 06/12/2020 5:16 PM | 06/12/2020 5:15 PM | |
| More | | | | | | | |

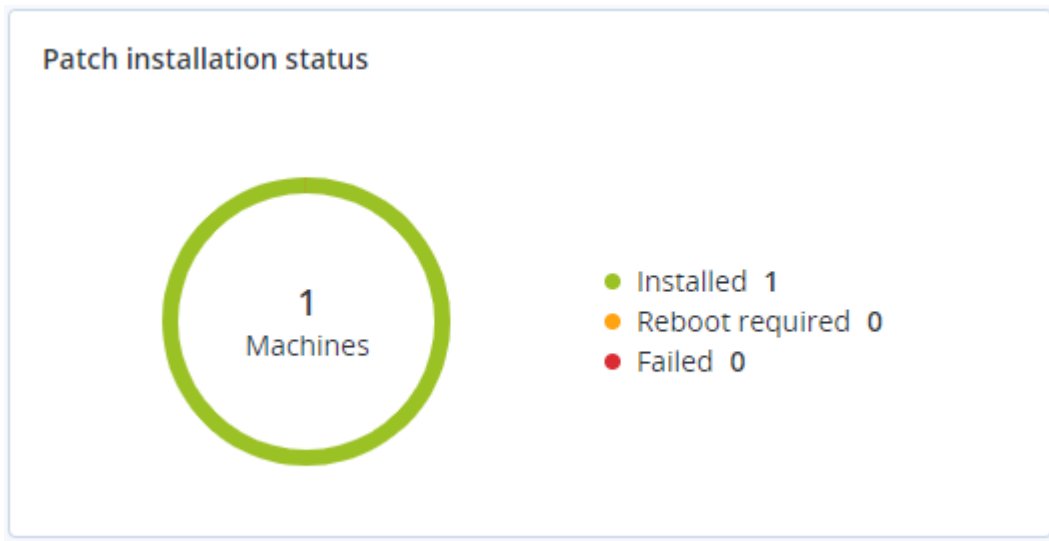
Widgets de instalación de parches

Hay cuatro widgets relacionados con la funcionalidad de gestión de parches.

Estado de instalación del parche

Este widget muestra el número de equipos agrupados por estado de instalación de parches.

- **Instalado:** todos los parches disponibles están instalados en el equipo.
- **Reinicio necesario:** después de la instalación de un parche, es necesario reiniciar el equipo.
- **Fallida:** la instalación del parche ha fallado en el equipo.



Resumen de la instalación del parche

Este widget muestra el resumen de parches que hay en los equipos por estado de instalación de parches.

| Patch installation summary | | | | | | | |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------|-----------------|
| Installation status | Total number of machines | Total number of updates | Microsoft updates | Application updates | Critical severity | High severity | Medium severity |
| Installed | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 |

Historial de instalación de parches

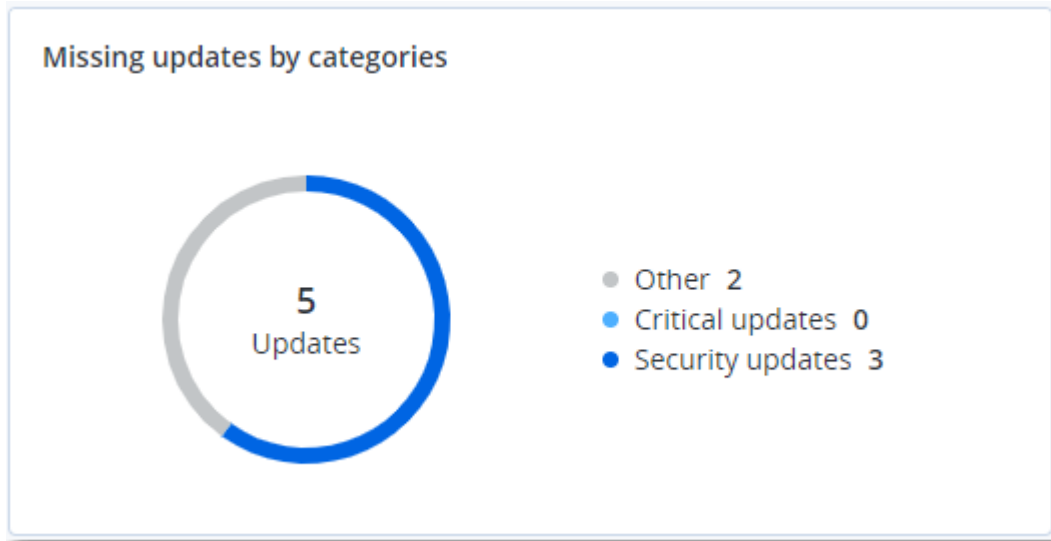
Este widget muestra información detallada sobre los parches que hay en los equipos.

| Patch installation history | | | | | | | |
|----------------------------|-------------------------------|------------|----------|-----------------|---------------------|-------------------|--|
| Machine name | Update name | Version | Severity | Approval status | Installation status | Installation date | |
| NIKITATIKHOC4E5 | FastStone Soft FastStone I... | 5.9 | Medium | New | Installed | 02/05/2020 | |
| NIKITATIKHOB524 | Mozilla Firefox | 72.0.1 | Critical | Approved | Failed | 02/04/2020 | |
| NIKITATIKHOB524 | Mozilla Firefox | 72.0.1 | Critical | Approved | Installed | 02/04/2020 | |
| NIKITATIKHOC4E5 | Mozilla Firefox | 72.0.1 | Critical | Approved | Failed | 02/04/2020 | |
| NIKITATIKHOC4E5 | Mozilla Firefox | 72.0.1 | Critical | Approved | Installed | 02/04/2020 | |
| NIKITATIKHOC4E5 | Oracle Java Runtime Envir... | 8.0.2410.7 | High | New | Failed | 02/04/2020 | |
| NIKITATIKHOC4E5 | Mozilla Firefox | 72.0.1 | Critical | Approved | Installed | 02/04/2020 | |
| NIKITATIKHOC4E5 | Mozilla Firefox | 72.0.1 | Critical | Approved | Installed | 02/04/2020 | |
| NIKITATIKHOC4E5 | Mozilla Firefox | 72.0.1 | Critical | Approved | Failed | 02/04/2020 | |
| NIKITATIKHOC4E5 | Mozilla Firefox | 72.0.1 | Critical | Approved | Failed | 02/04/2020 | |

Actualizaciones que faltan por categoría

Este widget muestra el número de actualizaciones que faltan por categoría. Se muestran las siguientes categorías:

- Actualizaciones de seguridad
- Actualizaciones críticas
- Otros



Detalles del análisis de copias de seguridad

Este widget muestra información detallada sobre las amenazas detectadas en las copias de seguridad.

| Backup scanning details (threats) | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------|----------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------|
| Device name | Plan name | Backup Date and time | Contents type | Location | Threat name | Affected files | Date and time |
| NIKITATIKHOC4E5 | New protection plan (1) | 01/20/2020 11:00 AM | Full | ████████ | Gen:Heur.PonyStealer.Im0@c05cs0dG | F:\882a04265361d588801b35... | 01/21/2020 11:40 AM |
| NIKITATIKHOC4E5 | New protection plan (1) | 01/20/2020 11:00 AM | Full | ████████ | Trojan.GenericKD.3947747 | F:\2f2b2e930abe71f9a93d6ad7... | 01/21/2020 11:40 AM |
| NIKITATIKHOC4E5 | New protection plan (1) | 01/20/2020 11:00 AM | Full | ████████ | Gen:Heur.PonyStealer.Im0@c05cs0dG | F:\882a04265361d588801b35... | 01/21/2020 11:45 AM |
| NIKITATIKHOC4E5 | New protection plan (1) | 01/20/2020 11:00 AM | Full | ████████ | Trojan.GenericKD.3947747 | F:\2f2b2e930abe71f9a93d6ad7... | 01/21/2020 11:45 AM |
| NIKITATIKHOC4E5 | New protection plan (1) | 01/20/2020 11:00 AM | Full | ████████ | Gen:Heur.PonyStealer.Im0@c05cs0dG | F:\882a04265361d588801b35... | 01/21/2020 11:50 AM |
| NIKITATIKHOC4E5 | New protection plan (1) | 01/20/2020 11:00 AM | Full | ████████ | Trojan.GenericKD.3947747 | F:\2f2b2e930abe71f9a93d6ad7... | 01/21/2020 11:50 AM |
| NIKITATIKHOC4E5 | New protection plan (1) | 01/20/2020 11:00 AM | Full | ████████ | Gen:Heur.PonyStealer.Im0@c05cs0dG | F:\882a04265361d588801b35... | 01/21/2020 1:10 PM |
| NIKITATIKHOC4E5 | New protection plan (1) | 01/20/2020 11:00 AM | Full | ████████ | Trojan.GenericKD.3947747 | F:\2f2b2e930abe71f9a93d6ad7... | 01/21/2020 1:10 PM |
| NIKITATIKHOC4E5 | New protection plan (1) | 01/20/2020 11:00 AM | Full | ████████ | Gen:Heur.PonyStealer.Im0@c05cs0dG | F:\882a04265361d588801b35... | 01/21/2020 1:33 PM |
| NIKITATIKHOC4E5 | New protection plan (1) | 01/20/2020 11:00 AM | Full | ████████ | Trojan.GenericKD.3947747 | F:\2f2b2e930abe71f9a93d6ad7... | 01/21/2020 1:33 PM |

[More](#)

Elementos afectados recientemente

Este widget muestra información detallada sobre las cargas de trabajo que se han visto afectadas por amenazas como virus, malware y ransomware. Puede encontrar información sobre las amenazas detectadas, la hora a la que se detectaron y el número de archivos que se vieron afectados.

| Recently affected | | | | | |
|--------------------|------------------|--------------------------|----------------|---------------------|-------------------|
| Machine name | Protection plan | Threat | Affected files | Detection time | |
| Ubuntu_14.04_x64-1 | Total protection | Adware.DealPlyIgen2 | 15 | 27.12.2017 11:23 AM | |
| Ubuntu_14.04_x64-1 | Protection plan | Bloodhound.MalMacroIg1 | 274 | 27.12.2017 11:23 AM | |
| dc_w2k12_r2 | Protection plan | Backdoor:Win32/Caphaw... | 13 | 27.12.2017 11:23 AM | Folder |
| Win2012_r2-Hyper-V | Protection plan | W97M.DownloaderIg32 | 5 | 27.12.2017 11:23 AM | Customer |
| HyperV_for12A | Total protection | Miner.XMRigIgen1 | 68 | 27.12.2017 11:23 AM | ✓ Machine name |
| vm-sql_2012 | Total protection | Backdoor:Win32/Caphaw... | 61 | 27.12.2017 11:23 AM | ✓ Protection plan |
| vm-sql_2012 | Protection plan | Adware.DealPlyIgen2 | 9 | 27.12.2017 11:23 AM | Detected by |
| MF_2012_R2 | Total protection | MSH.DownloaderIgen8 | 73 | 27.12.2017 11:23 AM | ✓ Threat |
| MF_2012_R2 | Total protection | Bloodhound.MalMacroIg1 | 182 | 27.12.2017 11:23 AM | File name |
| MF_2012_R2 | Protection plan | Bloodhound.MalMacroIg1 | 18 | 27.12.2017 11:23 AM | File path |
| ESXirestore | Protection plan | MSH.DownloaderIgen8 | 682 | 27.12.2017 11:23 AM | ✓ Affected files |
| MF_2012_R2 | Protection plan | Miner.XMRigIgen1 | 13 | 27.12.2017 11:23 AM | ✓ Detection time |
| Ubuntu_14.04_x64-1 | Total protection | Adware.DealPlyIgen2 | 3 | 27.12.2017 11:23 AM | |
| Win2012_r2-Hyper-V | Total protection | W97M.DownloaderIg32 | 27 | 27.12.2017 11:23 AM | |

[More](#) | [Show all 556](#)

Descargar datos de cargas de trabajo afectadas recientemente

Puede descargar los datos de las cargas de trabajo que se han visto afectadas, generar un archivo CSV y enviarlo a los destinatarios que especifique.

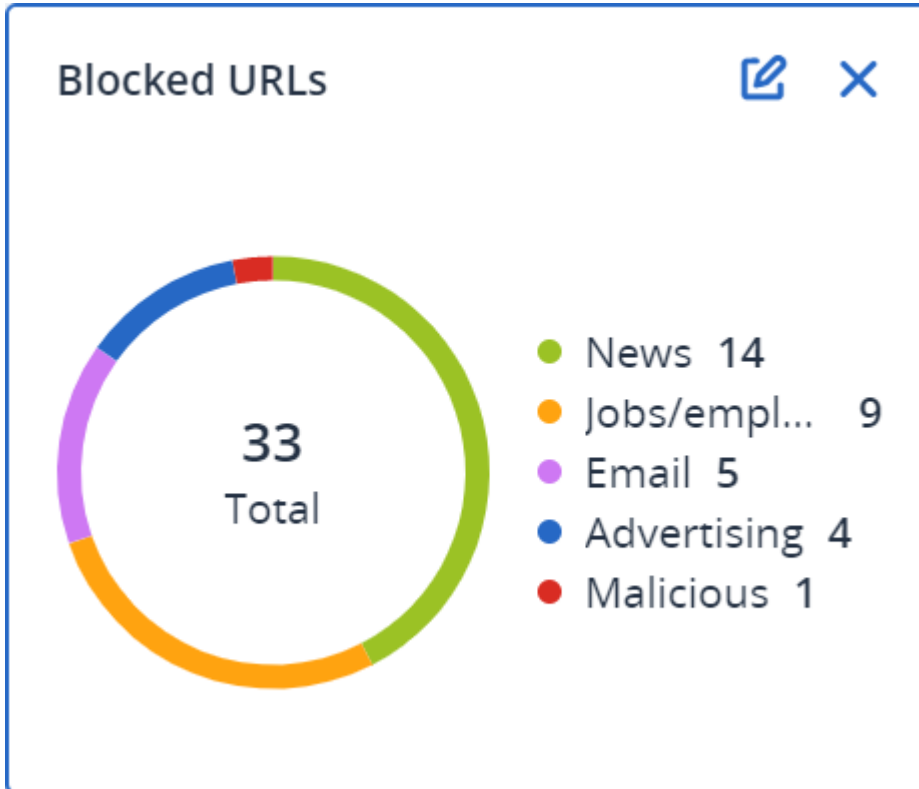
Para descargar los datos de las cargas de trabajo que se han visto afectadas, siga los siguientes pasos:

1. En el widget **Elementos afectados recientemente**, haga clic en **Descargar datos**.
2. En el campo **Período**, introduzca el número de días de los cuales desee descargar datos. Solo puede indicar 200 días como máximo.
3. En el campo **Destinatarios**, introduzca las direcciones de correo electrónico de todas las personas que recibirán un mensaje con un enlace para descargar el archivo CSV.
4. Haga clic en **Descargar**.

El sistema empezará a generar el archivo CSV con los datos de las cargas de trabajo que se han visto afectadas en el período de tiempo que ha especificado. Cuando el archivo CSV se haya creado, el sistema enviará un correo electrónico a los destinatarios. Entonces, cada destinatario podrá descargar el archivo CSV.

URL bloqueadas

El widget muestra las estadísticas de las URL bloqueadas por categoría. Para obtener más información acerca del filtrado y la categorización de las URL, consulte el [guía del usuario](#) de ciberprotección.

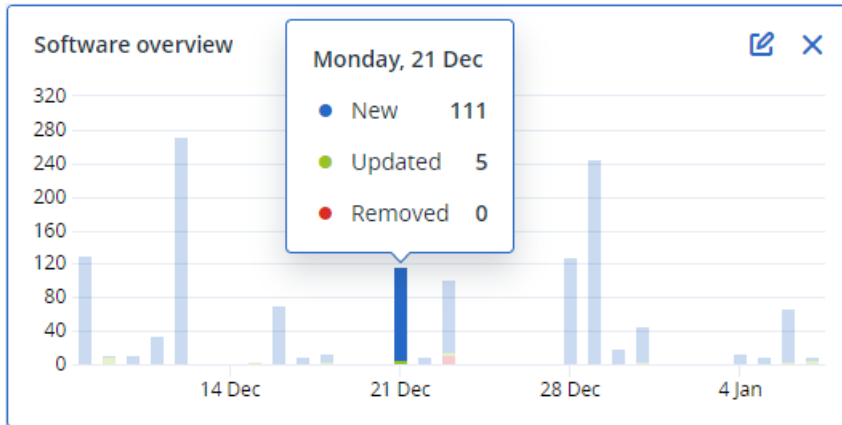


Widgets de inventario de software

El widget de tabla de **Inventario de software** muestra información detallada sobre todo el software que se ha instalado en dispositivos de Windows y macOS en las organizaciones de sus clientes.

| Folder name | Customer name | Machine name | Software name | Software version | Vendor name | Status | Date installed | Last run | Scan time | Location | User | System type |
|-----------------|---------------|---------------|-----------------------|------------------|----------------------|--------|----------------|----------|-----------------------|------------------------|--------|-------------|
| > ACP-QAZ03-A01 | | | | | | | | | | | | |
| > ACP-QAZ03-A01 | | | | | | | | | | | | |
| ~ ACP-QAZ03-A03 | | | | | | | | | | | | |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A03 | Microsoft Visual C... | 9.0.30729.6161 | Microsoft Corpora... | New | - | - | 11/28/2020, 11:39 ... | - | System | X86 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A03 | Cyber Protect Agent | 15.0.25965 | Acronis | New | - | - | 11/28/2020, 11:39 ... | - | System | X64 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A03 | Cyber Protect Agent | 15.0.25965 | Acronis | New | - | - | 11/28/2020, 11:39 ... | C:\Program Files\B... | System | X64 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A03 | Mozilla Firefox | 45.0.1 | Mozilla | New | - | - | 11/28/2020, 11:39 ... | C:\Program Files\... | System | X64 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A03 | Mozilla Maintenan... | 45.0.1 | Mozilla | New | - | - | 11/28/2020, 11:39 ... | - | System | X86 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A03 | VMware Tools | 10.0.6.3560309 | VMware, Inc. | New | - | - | 11/28/2020, 11:39 ... | C:\Program Files\W... | System | X64 |
| ~ ACP-QAZ03-A04 | | | | | | | | | | | | |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A04 | Google Chrome | 79.0.3945.130 | Google LLC | New | - | - | 11/28/2020, 2:49 PM | C:\Program Files (k... | System | X86 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A04 | Google Update He... | 1.3.36.31 | Google LLC | New | - | - | 11/28/2020, 2:49 PM | - | System | X86 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A04 | Microsoft Visual C... | 9.0.30729.6161 | Microsoft Corpora... | New | - | - | 11/28/2020, 2:49 PM | - | System | X86 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A04 | Cyber Protect Agent | 15.0.25965 | Acronis | New | - | - | 11/28/2020, 2:49 PM | - | System | X64 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A04 | Cyber Protect Agent | 15.0.25965 | Acronis | New | - | - | 11/28/2020, 2:49 PM | C:\Program Files\B... | System | X64 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A04 | Notepad++ | 6.7.4 | Notepad++ Team | New | - | - | 11/28/2020, 2:49 PM | - | System | X86 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A04 | Microsoft OneDrive | 20.201.1005.0009 | Microsoft Corpora... | New | - | - | 11/28/2020, 2:49 PM | - | System | X86 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A04 | Mozilla Firefox | 45.0.1 | Mozilla | New | - | - | 11/28/2020, 2:49 PM | C:\Program Files\... | System | X64 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A04 | Mozilla Maintenan... | 45.0.1 | Mozilla | New | - | - | 11/28/2020, 2:49 PM | - | System | X86 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A04 | Microsoft Update ... | 2.68.0.0 | Microsoft Corpora... | New | - | - | 11/28/2020, 2:49 PM | - | System | X64 |
| folder1 | rbarf4 | ACP-QAZ03-A04 | VMware Tools | 10.0.6.3560309 | VMware, Inc. | New | - | - | 11/28/2020, 2:49 PM | C:\Program Files\I... | System | X64 |

El widget de **información general del software** muestra el número de aplicaciones nuevas, actualizadas y eliminadas en dispositivos de Windows y macOS en las organizaciones de sus clientes durante un período específico de tiempo (7 días, 30 días o el mes en curso).



Cuando pase el ratón sobre determinada barra del gráfico, aparecerá la siguiente información sobre la herramienta:

Nuevas: el número de aplicaciones instaladas recientemente.

Actualizadas: el número de aplicaciones actualizadas.

Eliminadas: el número de aplicaciones eliminadas.

Cuando haga clic en la parte de la barra que corresponde a determinado estado, se cargará una ventana emergente. En ella se incluyen todos los clientes que tienen dispositivos con aplicaciones en el estado seleccionado y en las fechas seleccionadas. Al seleccionar un cliente de la lista, haga clic en **Ir al cliente** y se le redirigirá a la página **Gestión del software -> Inventario de software** en la consola de Cyber Protect de atención al cliente. La información que aparece en esa página está filtrada de acuerdo con la fecha y el estado correspondientes.

Widgets de inventario de hardware

Los widgets de tablas de **inventario de hardware** y de **detalles de hardware** muestran información sobre todo el hardware instalado en dispositivos físicos y virtuales de Windows y macOS en las organizaciones de sus clientes.

| Folder name | Customer name | Machine name | OS name | OS version | CPU cores | Disks total size | RAM total (Gb) | Motherboard name | Motherboard serial | BIOS version | Domain | Registered owner |
|-------------|---------------|----------------------|---------------------|------------|-----------|------------------|----------------|------------------|---------------------|-----------------|-------------------|------------------|
| vs_folder | vs_1 | Acroniss-Mac-mini... | Mac OS X 10.15.4 | 10.15.4 | 0 | 932.32 GB | 8.00 GB | Part Component | Base Board Asset... | 0.0 | - | - |
| - | ilya11 | Ivelins-Mac-mini... | macOS 11.0.1 | 10.16 | 6 | 233.47 GB | 8.00 GB | - | - | 0.1 | - | - |
| vs_folder | vs_1 | Ivelins-Mac-mini... | Mac OS X 10.14.6 | 10.14.6 | 6 | 234.22 GB | 4.00 GB | - | - | 0.1 | - | - |
| - | ilya11 | O0003079.corp.ac... | Microsoft Window... | 10.0.16299 | 2 | 476.94 GB | 11.83 GB | Base Board | L1HF6AC08PY | N1CET81W (1.49) | corp.acroniss.com | User |

| Folder name | Customer name | Machine name | Hardware category | Hardware name | Manufacturer | Hardware details | Status | Scan date |
|-------------|---------------|-------------------------|-------------------|--------------------|---------------------|------------------------------|--------|---------------------|
| vs_folder | vs_1 | Acroniss-Mac-mini.local | Motherboard | Part Component | Mac-35C5E08120C7... | Macmini7,1, Base Board A... | - | 12/15/2020, 2:05 PM |
| vs_folder | vs_1 | Acroniss-Mac-mini.local | Network adapter | Ethernet | - | Ethernet, 00:00:00:00:00:00 | - | 12/15/2020, 2:05 PM |
| vs_folder | vs_1 | Acroniss-Mac-mini.local | Network adapter | Wi-Fi | - | IEEE80211, 00:00:00:00:00:00 | - | 12/15/2020, 2:05 PM |
| vs_folder | vs_1 | Acroniss-Mac-mini.local | Network adapter | Bluetooth PAN | - | Ethernet, 00:00:00:00:00:00 | - | 12/15/2020, 2:05 PM |
| vs_folder | vs_1 | Acroniss-Mac-mini.local | Network adapter | Thunderbolt 1 | - | Ethernet, 00:00:00:00:00:00 | - | 12/15/2020, 2:05 PM |
| vs_folder | vs_1 | Acroniss-Mac-mini.local | Network adapter | Thunderbolt Bridge | - | Bridge, 00:00:00:00:00:00 | - | 12/15/2020, 2:05 PM |
| vs_folder | vs_1 | Acroniss-Mac-mini.local | Disk | disk5 | Apple | Disk Image, 805347328 | - | 12/15/2020, 2:05 PM |
| vs_folder | vs_1 | Acroniss-Mac-mini.local | Network adapter | Thunderbolt 2 | - | Ethernet, 00:00:00:00:00:00 | - | 12/15/2020, 2:05 PM |
| vs_folder | vs_1 | Acroniss-Mac-mini.local | Disk | disk3 | Apple | Disk Image, 134217728 | - | 12/15/2020, 2:05 PM |
| vs_folder | vs_1 | Acroniss-Mac-mini.local | Disk | disk4 | Apple | Disk Image, 134217728 | - | 12/15/2020, 2:05 PM |

El widget de tabla de **cambios de hardware** muestra información sobre el hardware que se ha añadido, eliminado y cambiado en dispositivos físicos y virtuales de Windows y macOS en las

organizaciones de sus clientes durante un período específico de tiempo (7 días, 30 días o el mes en curso).

Hardware changes

| Folder name | Customer name | Machine name | Hardware category | Status | Old value | New value | Modification date and time |
|-----------------|------------------|-----------------|-------------------|---------|-------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| DESKTOP-0FF9TTF | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Network adapter | Removed | Realtek Semiconductor C... | Realtek Semiconductor C... | 12/29/2020 9:35 AM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Network adapter | Removed | Windscribe.com, Ethernet... | - | 12/29/2020 9:35 AM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Network adapter | Removed | Realtek Semiconductor C... | - | 12/29/2020 9:35 AM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Disk | Removed | (Standard disk drives), W... | - | 12/29/2020 9:35 AM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Network adapter | Removed | Realtek, Ethernet 802.3, C... | - | 12/29/2020 9:35 AM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | RAM | Removed | Samsung, 985D7122, 4.00... | - | 12/29/2020 9:35 AM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Network adapter | New | - | Cisco Systems, Ethernet 8... | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Motherboard | New | - | LENOVO, Toronto 5C1, P... | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | GPU | New | - | GeForce 940MX | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Network adapter | New | - | Microsoft, Ethernet 802.3... | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | RAM | New | - | Samsung, 985D7122, 4.00... | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Network adapter | New | - | TAP-NordVPN Windows P... | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Network adapter | New | - | Realtek Semiconductor C... | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Network adapter | New | - | Oracle Corporation, Ether... | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | GPU | New | - | Intel(R) HD Graphics Family | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | RAM | New | - | Micron, 00000000, 4.00 GB | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Network adapter | New | - | Windscribe.com, Ethernet... | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | Disk | New | - | (Standard disk drives), W... | 01/04/2021 2:37 PM |
| - | PK.test.Customer | DESKTOP-0FF9TTF | CPU | New | - | GenuineIntel, Intel64 Fam... | 01/04/2021 2:37 PM |

[More](#) [Less](#) [Show 309](#)

Historial de sesión

El widget muestra la información detallada sobre las sesiones de escritorio remoto y de transferencia de archivos realizadas en las organizaciones de sus clientes durante un período de tiempo determinado.

Remote sessions

| Start time | End time | Duration | Connection type | Protocol | Connection sou... | Accessed by | Connection des... |
|------------------|-------------------|---------------|-----------------|----------------|-------------------|--------------|---------------------|
| 12/15/2022 4:... | 12/15/2022 4:4... | a few seco... | Direct | Screen Sharing | RU-PC0YHMZL | sk-part | . :1.4 |
| 12/15/2022 4:... | 12/15/2022 4:4... | a few seco... | Cloud | NEAR | RU-PC0YHMZL | sk-part | fiat-virtual-mac... |
| 12/15/2022 4:... | 12/15/2022 4:4... | 2 minutes | Cloud | NEAR | RU-PC0YHMZL | sk-part | ACPM-Sveta |
| 12/15/2022 4:... | 12/15/2022 4:1... | 16 minutes | Cloud | NEAR | BG-PF3EJ2GZ | Boryana-part | ACPM-Sveta |
| 12/15/2022 3:... | 12/15/2022 4:0... | a minute | Cloud | NEAR | BG-PF3EJ2GZ | Boryana-part | ACPM-Sveta |
| 12/15/2022 3:... | 12/15/2022 3:5... | a few seco... | Direct | RDP | RU-PC0YHMZL | sk-part | .35.112. |
| 12/15/2022 3:... | 12/15/2022 3:4... | a few seco... | Direct | Screen Sharing | RU-PC0YHMZL | sk-part | . :1. |
| 12/15/2022 3:... | 12/15/2022 3:4... | a few seco... | Direct | Screen Sharing | RU-PC0YHMZL | sk-part | . :1.4 |
| 12/15/2022 1:... | 12/15/2022 12:... | a few seco... | Direct | RDP | RU-PC0YHMZL | sk-part | .35.112. |
| 12/15/2022 1:... | 12/15/2022 12:... | a few seco... | Cloud | NEAR | RU-PC0YHMZL | sk-part | fiat-virtual-mac... |

[More](#)

Widget de seguimiento de geolocalización

En el widget de **Seguimiento de geolocalización**, puede ver detalles sobre la ubicación de las cargas de trabajo en las organizaciones de sus clientes, como el país, la ciudad o la población, las coordenadas, la última vez que se vio y el método de seguimiento de geolocalización.

| Geolocation tracking | | | | | | |
|----------------------|------------------|--------|-----------------------------|---------|-----------|---------------------|
| Customer name | Workload name ↑ | Method | Details | Country | City/Town | Last seen |
| xelinka-25II | ed-win11.AD.test | OS | Lat. 11.0969, Long. 19.7230 | Chad | Aboudéia | 02/15/2025 12:22 PM |

Widget de sesiones de chat

En el widget **Sesiones de chat**, puede ver detalles sobre las sesiones de chat remotas en las organizaciones de sus clientes durante un período especificado.

| Chat sessions | | | | | | | | | 30 days |
|---------------|---------------|------------------|------------------|--------------|-------------|-----------|------------|------------------|----------------|
| Folder na... | Customer name | Start time | End time | Waiting time | Active time | Hold time | Total time | Technician login | Workload ... ↑ |
| - | - | Mar 11, 2025 ... | Mar 11, 2025 ... | - | 00:15:58 | - | 00:15:58 | dz-con | WIN-PMJ2B9... |
| - | igor | Mar 4, 2025 1... | Mar 11, 2025 ... | 21:12:24 | 21:38:13 | 00:00:04 | 00:25:53 | igor | WIN-PMJ2B9... |
| - | - | Mar 11, 2025 ... | Mar 11, 2025 ... | - | 00:01:10 | - | 00:01:10 | boryana | WIN-PMJ2B9... |
| - | - | Mar 11, 2025 ... | Mar 11, 2025 ... | 02:57:58 | 03:12:59 | - | 00:15:01 | dz-con | WIN-PMJ2B9... |
| - | - | Mar 11, 2025 ... | Mar 11, 2025 ... | 00:30:31 | 00:46:00 | - | 00:15:28 | dz-con | WIN-PMJ2B9... |
| - | igor | Feb 28, 2025 ... | Mar 3, 2025 5... | 00:00:19 | 21:53:46 | - | 21:53:27 | igor | WIN-PMJ2B9... |

Widget de rendimiento técnico

En el widget **Rendimiento del técnico**, puede ver detalles sobre el rendimiento de cada técnico en las organizaciones de sus clientes durante un período especificado.

| Technician performance | | | | | | | | 30 days |
|------------------------|---------------|-----------------|------------------|----------------|--------------------|----------------------|----------------------------|---------|
| Folder name | Customer name | Technician name | Technician login | Total sessions | Total session time | Average pick-up time | Average session duration ↓ | |
| - | igor | - | igor | 2 | 19:32:04 | 10:36:21 | 21:46:02 | |
| - | - | Borya | boryana | 1 | 00:01:10 | - | 00:01:10 | |

Ventas y facturación

El panel de control **Ventas y facturación** proporciona una serie de widgets personalizables que dan una imagen general de las operaciones relacionadas con Advanced Automation (PSA).

Por defecto, se muestran los datos del [inquilino en el que está trabajando](#), siempre y cuando tenga habilitado el servicio Advanced Automation (PSA).

Los widgets tienen elementos interactivos que le permiten investigar y solucionar problemas.

También puede descargar el estado actual del panel de información en formato .pdf o bien enviarlo por correo electrónico a cualquier dirección, incluidos los destinatarios externos.

Pasos para reorganizar los widgets en el panel de información

Haga clic en el nombre de un widget para arrastrarlo y soltarlo.

Pasos para editar un widget

Haga clic en el icono del lápiz en la esquina superior derecha del widget. Al editar un widget, puede cambiarle el nombre.

Pasos para agregar un widget

Haga clic en **Añadir widget** y, luego, realice uno de los siguientes procedimientos:

- Haga clic en el widget que quiera añadir. El widget se añadirá con la configuración predeterminada.
- Para editar el widget antes de añadirlo, haga clic en **Personalizar** cuando el widget esté seleccionado. Después de editar el widget, haga clic en **Listo**.

Pasos para eliminar un widget

Haga clic en el signo de X situado al lado del nombre del widget.

Widgets de ventas y facturación

Este panel de control muestra los parámetros clave relacionados con sus ventas y facturación actuales, e incluye:

- **Contratos que se deben facturar:** Esta sección muestra el importe total de todos los artículos del contrato actuales que no se han facturado.
- **Artículos de venta que se deben facturar:** Esta sección muestra el importe total de todos los artículos de venta actuales que no se han facturado. Puede cambiar a la pantalla Facturas e iniciar un nuevo proceso de facturación para estos artículos haciendo clic en **Iniciar proceso de facturación**.
- **Número de usuarios finales a los que se presta servicio:** Esta sección muestra el número total de contactos y usuarios del cliente final a los que se presta servicio (incluidos todos los usuarios y contactos activos e inactivos).
- **Ingresos de servicios mensuales por usuario:** Esta sección muestra el importe del valor de los ingresos como el importe de *Contratos que se deben facturar* dividido por el *Número de usuarios finales a los que se presta servicio*. Puede cambiar a la pantalla Clientes haciendo clic en **Ir a Clientes**.
- **MRR netos nuevos:** Este gráfico muestra tres parámetros clave: rotación de clientes de ingresos recurrentes mensuales, expansión de ingresos recurrentes mensuales y nuevos ingresos recurrentes mensuales netos. Los tres parámetros se muestran juntos por defecto, pero se pueden mostrar por separado haciendo clic en el nombre del parámetro correspondiente.
- **Todos los ingresos de los artículos de venta:** Este gráfico muestra dos parámetros clave: todos los ingresos de los artículos de venta que se han facturado y todos los ingresos de artículos de venta nuevos. Ambos parámetros se muestran juntos por defecto, pero se pueden mostrar por separado haciendo clic en el nombre del parámetro correspondiente.
- **Cargas de trabajo:** Esta sección muestra el número de cargas de trabajo que se están gestionando y el número de cargas de trabajo que forman parte de un contrato.

Centro de asistencia

El panel de control **Centro de asistencia** proporciona una serie de widgets personalizables que dan una imagen general de las operaciones del centro de asistencia relacionadas con Advanced Automation (PSA).

Por defecto, se muestran los datos del [inquilino en el que está trabajando](#), siempre y cuando tenga habilitado el servicio Advanced Automation (PSA).

Los widgets tienen elementos interactivos que le permiten investigar y solucionar problemas. También puede descargar el estado actual del panel de información en formato .pdf o bien enviarlo por correo electrónico a cualquier dirección, incluidos los destinatarios externos.

Pasos para reorganizar los widgets en el panel de información

Haga clic en el nombre de un widget para arrastrarlo y soltarlo.

Pasos para editar un widget

Haga clic en el icono del lápiz en la esquina superior derecha del widget. Al editar un widget, puede cambiarle el nombre.

Pasos para agregar un widget

Haga clic en **Añadir widget** y, luego, realice uno de los siguientes procedimientos:

- Haga clic en el widget que quiera añadir. El widget se añadirá con la configuración predeterminada.
- Para editar el widget antes de añadirlo, haga clic en **Personalizar** cuando el widget esté seleccionado. Después de editar el widget, haga clic en **Listo**.

Pasos para eliminar un widget

Haga clic en el signo de X situado al lado del nombre del widget.

Widgets del centro de asistencia

El panel de control del centro de asistencia muestra parámetros clave relacionados con sus operaciones actuales de creación de tickets en varios widgets. El panel de control muestra parámetros para tickets del centro de asistencia y de presupuestos, pero no para tickets de proyecto.

El panel de control incluye:

- **Centro de asistencia:** este widget se muestra en la parte superior de la página e incluye una serie de parámetros clave:
 - **Tickets abiertos:** muestra el número total de tickets actuales que no están en estado **Cerrado** o **Resuelto**.
 - **Infracciones de SLA:** muestra el número total de tickets que no están en estado **Cerrado** o **Resuelto** e infringen un SLA. Haga clic en **Ver todas las infracciones de SLA** para ver los tickets correspondientes.
 - **Tickets sin asignar:** Muestra el número total de tickets actuales que no se han asignado a un técnico.
 - **Tickets que vencen hoy:** Muestra el número total de tickets actuales que vencen hoy. Haga clic en **Ir a Tickets que vencen hoy** para ver los tickets correspondientes.

- **Próximas visitas a las instalaciones:** Muestra el número total de visitas planeadas a la instalaciones. Haga clic en [Ir a Próximas visitas a las instalaciones](#) para ver los tickets correspondientes.
- **Tickets cerrados:** muestra el número total de tickets cerrados, que se desglosa en tickets de hoy, de este mes y de este año. Los parámetros se muestran en dos widgets, uno para el usuario actual y otro para los grupos a los que también pertenece el usuario.
- **Net promoter score:** muestra la puntuación NPS del mes actual. Los parámetros se muestran en dos widgets, uno para el usuario actual y otro para los grupos a los que también pertenece el usuario.
- **Tipos de tickets:** muestra un gráfico circular y un desglose en valores porcentuales de todos los tickets abiertos actualmente por tipo de ticket. Los parámetros se muestran en dos widgets, uno para el usuario actual y otro para los grupos a los que también pertenece el usuario.
- **Estadísticas de tickets:** muestra el número total de todos los tickets cerrados frente a los tickets con incumplimientos de SLA en los últimos siete días. Los parámetros se muestran en dos widgets, uno para el usuario actual y otro para los grupos a los que también pertenece el usuario.
- **Tasa de ocupación:** muestra la tasa de ocupación promedio de los técnicos de su organización durante los últimos siete días. Los parámetros se muestran en dos widgets, uno para el usuario actual y otro para los grupos a los que también pertenece el usuario.

Registro de auditoría

El registro de auditoría proporciona un registro cronológico de los eventos siguientes:

- Operaciones realizadas por los usuarios en el portal de gestión
- Operaciones con recursos de la nube a la nube ejecutadas por los usuarios en la consola de Cyber Protect
- Las operaciones de secuencia de comandos cibernética realizadas por los usuarios en la consola de Cyber Protect
- Operaciones relacionadas con el archivado de correos electrónicos
- Sistema de mensajes sobre el cumplimiento de cuotas y el uso de estas

El registro muestra eventos del inquilino en la que esté operando, así como de sus inquilinos secundarios. Puede hacer clic en un evento para ver más información sobre este.

Los registros de auditoría se almacenan en el centro de datos y su disponibilidad no puede verse afectada por problemas relacionados con los equipos de usuarios finales.

El registro se borra a diario. Los eventos se eliminan tras 180 días.

Campos del registro de auditoría

El registro muestra la siguiente información para cada evento:

- **Suceso**
Descripción breve del evento. Por ejemplo, **Se ha creado el inquilino, Se ha eliminado el inquilino, Se ha creado el usuario, Se ha eliminado el usuario, Se ha alcanzado la cuota, Se ha examinado el contenido de la copia de seguridad o Se ha cambiado la secuencia de comandos.**
- **Gravedad**
Puede ser una de las opciones siguientes:
 - **Error**
Indica un error.
 - **Advertencia**
Indica una acción potencialmente negativa. Por ejemplo, **Se ha eliminado el inquilino, Se ha eliminado el usuario o Se ha alcanzado la cuota.**
 - **Aviso**
Indica que es posible que un evento requiera atención. Por ejemplo, **Se ha actualizado el inquilino o Se ha actualizado el usuario.**
 - **Informativo**
Indica una acción o un cambio informativo neutral. Por ejemplo, **Se ha creado el inquilino, Se ha creado el usuario, Se ha actualizado la cuota o Se ha eliminado el plan de programación.**
- **Fecha**
La fecha y la hora en las que ocurrió el evento.
- **Nombre del objeto**
El objeto con el que se realizó la operación. Por ejemplo, el objeto del evento **Se ha actualizado el usuario** es el usuario cuyas propiedades se modificaron. En el caso de los eventos relacionados con una cuota, dicha cuota sería el objeto.
- **Inquilino**
El nombre del inquilino al que pertenece el objeto.
- **Iniciador**
El inicio de sesión del usuario que inició el evento. En el caso de mensajes del sistema y eventos iniciados por los administradores de nivel superior, el iniciador se muestra como **Sistema**.
- **Inquilino del iniciador**
El nombre del inquilino al que pertenece el iniciador. En el caso de mensajes del sistema y eventos iniciados por los administradores de nivel superior, el campo está vacío.
- **Método**
Muestra si el evento se inició a través de la interfaz web o la API.
- **IP**
Dirección IP del equipo desde el que se inició el evento.

Filtrado y búsqueda

Puede filtrar los eventos por tipo, gravedad o fecha. También puede buscarlos por nombre, objeto, inquilino, iniciador o inquilino del iniciador.

Recopilación de datos de rendimiento para los agentes de Cyber Protection

Para los equipos Windows protegidos en su entorno, puede recopilar los registros de rendimiento manualmente o habilitar la recopilación automática de datos de diagnóstico si el rendimiento del sistema cae por debajo de los umbrales definidos de fábrica. Consulte "Umbrales de rendimiento para la recopilación de datos ETL" (p. 139).

Los registros recopilados se anonimizan antes de enviarse para su análisis al proveedor. Se eliminarán los siguientes datos de todos los registros, mensajes, alertas y mensajes de error:

- Cuenta de usuario
- Nombre de la empresa
- Nombre de la carga de trabajo protegida

Como administrador de partner, puede habilitar la recopilación automática de registros para agentes seleccionados aleatoriamente en sus inquilinos secundarios o para agentes específicos en una organización que gestione.

Como administrador de la empresa, puede habilitar la recopilación automática de registros para agentes seleccionados aleatoriamente o para agentes específicos en su organización.

Nota

- La recopilación de datos automatizada en cargas de trabajo individuales es posible con la versión 24.4.37758 o posterior del agente Cyber Protection para Windows.
 - La recopilación de datos de rendimiento a nivel de inquilino es posible con la versión 25.03.XXXXX o posterior del agente Cyber Protection para Windows.
-

Para garantizar que nuestras recomendaciones de soporte estén bien fundamentadas, recopilamos datos de aproximadamente el 10 % de los agentes en el entorno para su análisis.

Esto no anula la configuración de las cargas de trabajo individuales. Por ejemplo, si la recopilación de datos automática está deshabilitada en una carga de trabajo específica, esa carga de trabajo no se incluirá en la recopilación de datos masiva.

Recopilación automatizada para varios agentes

Para habilitar la recopilación automatizada de datos de rendimiento para varios agentes en un inquilino

Rol necesario: Administrador de partners, Administrador de clientes

1. En la consola de Cyber Protect Cloud, vaya a **Configuración > Agentes**.
2. En el menú **Acciones** de la derecha, haga clic en **Editar la configuración del monitor de rendimiento**.
3. En la sección **Monitor de rendimiento**, active el conmutador **Recopilación y subida automáticas de registros de rendimiento**.

Los datos recopilados automáticamente se almacenan en los discos locales de los equipos protegidos, en la carpeta C:\ProgramData\Acronis\ETLTool\ETL\, anonimizados, y se envían al proveedor de servicios para su análisis.

Nota

El límite para enviar registros de ETL a la nube es de 3 veces en 24 horas.

Recopilación automática para un solo agente

Para habilitar la recopilación automatizada de datos de rendimiento para un agente específico

1. A nivel de empresa, en la consola de Cyber Protect Cloud, navegue a **Configuración > Agentes**.
2. En la lista **Agentes**, busque el agente para el que desee habilitar la supervisión de rendimiento.
3. En el menú **Acciones** de la derecha, haga clic en **Detalles**.
4. Desplácese hacia abajo hasta la sección **Monitor de rendimiento** y active el interruptor **Permitir que este agente recopile registros de rendimiento automáticamente**.

Los datos recopilados automáticamente se almacenan en el disco local del equipo protegido, en la carpeta C:\ProgramData\Acronis\ETLTool\ETL\.

Recopilación manual

Pasos para recopilar datos de rendimiento de forma manual

Puede recopilar datos de rendimiento bajo demanda, sin tener que habilitar la supervisión de rendimiento y la recopilación automatizada de datos de rendimiento.

1. Inicie sesión en el equipo protegido como usuario administrador.
2. En el símbolo del sistema, ejecute uno de los siguientes comandos:
 - "C:\Program Files\Common Files\Acronis\ETLTool\etl-tool.exe" -o
La recopilación de un seguimiento ETL se ejecutará hasta que presione la tecla S del teclado o cuando se agote el límite de tiempo máximo de 3600 segundos.
 - "C:\Program Files\Common Files\Acronis\ETLTool\etl-tool.exe" -o -i X
Donde X es el límite de tiempo en segundos para la recopilación de datos, y el valor máximo es 3600. Puede detener la recopilación en cualquier momento al presionar la tecla S del teclado.

Los datos recopilados manualmente se almacenan en el disco local del equipo protegido, en la carpeta C:\ProgramData\Acronis\ETLTool\OnDemandCollect\ETL\

Pasos para recopilar los registros de rendimiento

1. Inicie sesión en el equipo protegido como usuario administrador.
2. Localice los datos que necesita:
 - Los datos de rendimiento recopilados automáticamente se encuentran en la carpeta
C:\ProgramData\Acronis\ETLTool\ETL\
 - Los datos de rendimiento recopilados bajo demanda se encuentran en la carpeta
C:\ProgramData\Acronis\ETLTool\OnDemandCollect\ETL\

Los seguimientos ETL también se incluyen en el paquete sysinfo.

Umbral de rendimiento para la recopilación de datos ETL

Puede habilitar la recopilación automática de datos de rendimiento para los equipos Windows protegidos en su entorno. La supervisión se configura en la consola de Cyber Protect Cloud por agente y permite la recopilación automática de datos de diagnóstico si el rendimiento del sistema cae por debajo de los umbrales predefinidos.

La recopilación de datos automatizada comienza cuando se supera uno de los umbrales.

Umbral predeterminado para la recopilación de datos de ETL

La siguiente tabla indica los umbrales que activan la recopilación automática de datos de ETL.

| Parámetro | Descripción | Valor predeterminado |
|---|--|----------------------|
| "process-memory-consumption" | Umbral de uso excesivo de memoria | |
| "allocated-memory-percent" | | 15 |
| "minimum-allocated-memory-duration-seconds" | | 10 |
| "allocated-memory-free-limit-seconds" | | 300 |
| "process-disk-io" | Umbral de uso elevado de E/S del disco | |
| "maximum-operations-number" | | 10000 |
| "maximum-transferred-bytes" | | 100000000 |
| "estimation-period-seconds" | | 5 |
| "process-file-io" | Umbral de uso elevado de E/S del archivo | |
| "maximum-operations-number" | | 30000 |
| "maximum-transferred-bytes" | | 100000000 |

| Parámetro | Descripción | Valor predeterminado |
|--------------------------------------|---|----------------------|
| "estimation-period-seconds" | | 5 |
| "process-cpu-usage" | Umbral de consumo elevado de la CPU | |
| "cpu-percent" | | 15 |
| "estimation-period-seconds" | | 10 |
| "acronis-component-thresholds" | Rendimiento de los componentes del agente de protección | |
| "behavioral-engine" | Umbral del motor de comportamiento | |
| "average-system-utilization-percent" | | 50 |
| "be-stats-event-number" | | 10 |
| "avc-scan" | Umbral del componente de protección antivirus y antimalware | |
| "average-scan-duration-seconds" | Duración media máxima del análisis | 3 |
| "estimation-period-seconds" | | 10 |
| "maximum-scan-duration-seconds" | Duración máxima de un único análisis | 5 |

Generación de informes

Para crear informes sobre las operaciones y el uso de los servicios, haga clic en **Informes**.

Informes de uso

Los informes de uso proporcionan datos históricos sobre la utilización de los servicios. Los informes de uso están disponibles en formato CSV y HTML.

Importante

Los valores del uso de almacenamiento que se muestran en la interfaz de usuario del producto están en unidades de bytes binarios: mebibyte (MiB), gibibyte (GiB) y tebibyte (TiB), aunque las etiquetas muestren MB, GB y TB, respectivamente. Por ejemplo, si el uso real es de 3105886629888 bytes, el valor que aparece en la interfaz de usuario se muestra correctamente como 2,82, pero se etiqueta con TB en lugar de TiB.

Tipo de informe

Puede seleccionar uno de los siguientes tipos de informe:

- **Uso actual**

En el informe se incluyen los parámetros de uso del servicio actuales.

Las métricas de uso se calculan dentro de cada uno de los períodos de facturación de los inquilinos secundarios. Si los inquilinos incluidos en el informe tienen períodos de facturación distintos, el uso del inquilino primario puede ser diferente de la suma de los usos de los inquilinos secundarios.

- **Distribución de uso actual**

Este informe solo está disponible para inquilinos socio gestionados a través de un sistema de aprovisionamiento externo. Este informe es útil cuando los períodos de facturación de los inquilinos secundarios no coinciden con los de los primarios. En el informe se incluyen los parámetros de uso del servicio de inquilinos secundarios calculados en el período de facturación actual del inquilino primario. Se garantiza que el uso del inquilino primario es igual a la suma de los usos de todos los inquilinos secundarios.

- **Resumen del período**

En el informe se incluyen los parámetros de uso del servicio para el final del período especificado y la diferencia entre los parámetros del comienzo y el final del período especificado.

Nota

Los datos de uso del almacenamiento local solo se comunican a nivel de unidad y de inquilino de cliente. Los usuarios no reciben información sobre el uso del almacenamiento local en los informes de resumen.

- **Día a día del período**

En el informe se incluyen los parámetros de uso del servicio y sus cambios para cada día del período especificado.

Ámbito del informe

Puede seleccionar el ámbito del informe entre los valores siguientes:

- **Clientes y socios directos**

El informe solo incluye las métricas de uso del servicio para los inquilinos secundarios inmediatos del inquilino en el que está operando.

- **Todos los socios y clientes**

El informe incluirá las métricas de uso del servicio para todos los inquilinos secundarios del inquilino en el que está operando.

- **Todos los clientes y partners (incluyendo los detalles de usuario)**

El informe incluirá las métricas de uso del servicio para todos los inquilinos secundarios del inquilino en el que está operando y para todos los usuarios dentro de los inquilinos.

Parámetros con uso cero

Puede reducir el número de filas en el informe si muestra la información sobre los parámetros cuyo uso sea distinto a cero y oculta la información de aquellos cuyo uso sea cero.

Configuración de los informes de uso planificados

Un informe programado recoge los parámetros de uso del servicio durante el último mes natural completo. Los informes se generan a las 23:59:59 (hora UTC) del primer día del mes y se envían el segundo día. Los informes se envían a todos los inquilinos que tengan marcada la casilla de verificación **Informes de uso planificados** seleccionada en la configuración del usuario.

Nota

El filtro por fecha se aplica según la fecha/hora a la que se envió el evento a la nube, no según la hora de inicio o finalización de la actividad. Por lo tanto, si se interrumpe la conexión con el servidor, es posible que un informe diario contenga datos de más de un día.

Para habilitar o deshabilitar un informe programado

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. Asegúrese de que opera en el máximo inquilino disponible para usted.
3. Haga clic en **Informes > Uso**.
4. Haga clic en **Programado**.
5. Seleccione o deseleccione la casilla de verificación de informes **Enviar un resumen mensual**
6. En **Nivel de detalle**, seleccione el ámbito del informe.
7. [Opcional] Seleccione **Ocultar parámetros con uso cero** si no desea incluir parámetros con uso cero en el informe.

Configuración de los informes de uso personalizados

Este tipo de informe no puede planificarse, se genera a petición. El informe se enviará a su dirección de correo electrónico.

Para generar un informe personalizado

1. Inicie sesión en el portal de gestión.
2. [Vaya hasta el inquilino](#) para el que desea crear un informe.

3. Haga clic en **Informes > Uso**.
4. Seleccione la pestaña **Personalizado**.
5. En **Tipo**, seleccione el tipo de informe como se ha descrito anteriormente.
6. [No disponible para el tipo de informe **Uso actual**] En **Período**, seleccione el período del informe:
 - **Mes actual**
 - **Mes anterior**
 - **Personalizado**
7. [No disponible para el tipo de informe **Uso actual**] Si quiere especificar un período de informe personalizado, seleccione las fechas de inicio y fin. De lo contrario, omita este paso.
8. En **Nivel de detalle**, seleccione el ámbito del informe, como se ha descrito anteriormente.
9. [Opcional] Seleccione **Ocultar parámetros con uso cero** si no desea incluir parámetros con uso cero en el informe.
10. Para generar el informe, haga clic en **Generar y enviar**.

Ventas y facturación

El componente ventas y facturación de Advanced Automation (PSA) incluye una serie de informes a los al que se puede acceder desde el menú **Informes > Ventas y facturación**.

Nota

Los informes de ventas y facturación están disponibles para los usuarios con los siguientes roles: Administrador, Director, Gerente de grupo, Gerente financiero, Recursos humanos.

Cada uno de los informes de Ventas y facturación incluyen datos de un rango de horas específico y se puede cambiar si es necesario.

Los informes de ventas y facturación también separan la cantidad de un servicio "vendido" (mostrado en la columna **Cantidad vendida**, cuando corresponda) según la configuración de facturación y la cantidad de un servicio que se haya "utilizado" realmente (mostrado en la columna **Cantidad usada**, cuando corresponda). Esto garantiza que los gastos se calculen correctamente, así como la rentabilidad de las ventas y los gastos. Por ejemplo, si utiliza contratos con compromisos mínimos, y le vende a un cliente 1 TB de almacenamiento (configurado a través de la cantidad mínima facturable del producto del contrato), pero el cliente solo ha utilizado 600 GB de almacenamiento este mes, la generación de informes mostrará:

- **Cantidad vendida** = 1 TB
- **Cantidad utilizada** = 600 GB

Como el uso real fue de 600 GB y no de 1 TB, la generación de informes mostrará la ganancia correcta del mes.

Los informes de Ventas y facturación disponibles son:

- [Ingresos de clientes](#)
- [Gastos](#)
- "Rentabilidad predictiva" (p. 146)
- [Beneficio bruto por cliente](#)
- [Resumen de beneficio bruto](#)

Creación de un nuevo informe

Puede crear un nuevo informe basado en uno de los informes disponibles.

1. Haga clic en **Crear nuevo informe**.
2. Seleccione el informe correspondiente.
Se creará automáticamente un nuevo informe con el mismo nombre (con el sufijo (1)).
3. [Opcional] Para actualizar el nombre del informe, haga clic en **Configuración** e introduzca el nuevo nombre. A continuación, haga clic en **Guardar**.
También puede clonar y eliminar el informe cuando sea necesario.

Descargar un informe

Puede descargar cualquier informe al hacer clic en el icono de puntos suspensivos (...) situado junto a la selección del intervalo de tiempo y seleccionar el formato deseado:

- **PDF**
- **Excel y PDF** (solo disponible para el informe de gastos)
- **Excel** (solo disponible para el informe de gastos)

Ingresos de clientes

El informe Ingresos de clientes le permite hacer un seguimiento de los parámetros de venta clave de cada cliente, incluida información de lo siguiente:

- Todos los clientes, seleccionados de uno en uno.
- Un intervalo de tiempo específico.

Para generar el informe Ingresos de clientes, vaya a **Informes > Ventas y facturación** y seleccione **Ingresos de clientes**. A continuación, seleccione el cliente y el periodo correspondiente; para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Ventas y facturación" (p. 143).

El informe generado incluye los siguientes widgets:

- Gastos del cliente, que incluyen:
 - Cantidad total recurrente
 - Cantidad total no recurrente

- Cantidad total de VAR
- Cantidad total
- Tarifa horaria media del cliente, que muestra la tarifa horaria media de los tickets y proyectos del periodo seleccionado.
- Tiempo empleado del cliente, que incluye:
 - Tiempo dedicado a precio fijo.
 - Tiempo dedicado a cálculo posterior.
 - Tiempo dedicado a proyectos.
 - Tiempo dedicado a otros, no se factura.
- Endpoints de un contrato, que muestra el número total de endpoints que forman parte de contratos con el cliente.
- Endpoints totales gestionados, que muestra el número total de endpoints del cliente que se están gestionando.
- Número de usuarios finales a los que se presta servicio, que muestra el número total de usuarios del cliente a los que se presta servicio.
- Contratos que se deben facturar, que muestra el importe total de todos los artículos del contrato actuales.
- Ingresos de servicios mensuales por usuario, que muestra el importe total como el importe de los contratos que se deben facturar dividido por el número de usuarios a los que se presta servicio.
- Artículos del contrato, que muestra una lista de los artículos del contrato, incluido su valor anual total.

Gastos

El informe Gastos muestra información sobre el coste de los productos y servicios que se proporcionan a los clientes, e incluye:

- Artículos de venta y líneas de contrato dentro del periodo de informe definido.
- Elementos facturados o no facturados.
- Información de clientes específicos o de todos los clientes.
- Información de productos específicos o de todos los productos.

Para generar el informe Gastos, vaya a **Informes > Ventas y facturación** y seleccione **Gastos**. A continuación, seleccione el cliente, el producto, el tipo de gasto y el periodo correspondiente; para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Ventas y facturación" (p. 143).

El informe generado incluye lo siguiente:

- Una sección de resumen general.
- Una sección de clientes, con una revisión línea a línea de los servicios o nombres de producto proporcionados a un cliente.

Rentabilidad predictiva

El informe Rentabilidad predictiva muestra información sobre la rentabilidad futura en función de la siguiente información:

- Contratos actuales y periodos de contrato activos.
- Artículos de línea de contratos activos actuales y los periodos definidos para los mismos.
- Historial de actividades basadas en tickets.
- Historial de artículos de venta.
- Costes y precios actuales de productos y servicios.

Para generar el informe Rentabilidad predictiva, vaya a **Informes > Ventas y facturación** y seleccione **Rentabilidad predictiva**. A continuación, seleccione el cliente, el producto y el periodo correspondiente; para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Ventas y facturación" (p. 143).

El informe generado incluye lo siguiente:

- Una sección de resumen general.
- Un resumen por cada sección mensual, incluido el porcentaje de crecimiento mes a mes y año a año.
- Un resumen de los últimos seis meses.
- Una sección de clientes, con una revisión línea a línea de los servicios o nombres de producto proporcionados a un cliente.

Beneficio bruto por cliente

El informe Beneficio bruto por cliente le permite hacer un seguimiento de los beneficios y costes de clientes específicos, incluida información sobre lo siguiente:

- Todos los clientes, seleccionados de uno en uno.
- Un intervalo de tiempo específico.

Para generar el informe Beneficio bruto por cliente, vaya a **Informes > Ventas y facturación** y seleccione **Beneficio bruto por cliente**. A continuación, seleccione el cliente y el periodo correspondiente; para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Ventas y facturación" (p. 143).

El informe generado incluye lo siguiente:

- Una sección de resumen.
- Un desglose de cada contrato del cliente seleccionado.

- Un resumen de la rentabilidad de los contratos, artículos de venta, proyectos y costes laborales del cliente.

Resumen de beneficio bruto

El informe Resumen de beneficio bruto le proporciona un análisis de sus beneficios y costes, incluida información sobre lo siguiente:

- Todos los clientes, incluido un resumen de una línea para cada cliente.
- Un intervalo de tiempo específico.
- Un periodo de agregación específico (mes / trimestre / año).

Para generar el informe Resumen de beneficio bruto, vaya a **Informes > Ventas y facturación** y seleccione **Resumen de beneficio bruto**. A continuación, seleccione las fechas correspondientes en el campo **Periodo**; para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Ventas y facturación" (p. 143).

El informe incluye una sección de resumen principal de todos los clientes y el periodo seleccionados, donde se calcula el beneficio total de un cliente como la diferencia entre los beneficios y los costes.

Centro de asistencia

El componente Centro de asistencia de Advanced Automation (PSA) incluye una serie de informes a los que se puede acceder desde el menú **Informes > Centro de asistencia**.

Nota

Los informes de Centro de asistencia están disponibles para los usuarios con los siguientes roles: Administrador, Director, Gerente de grupo, Gerente financiero, Recursos humanos

Cada informe de Centro de asistencia incluye datos de un rango de horas específico y se puede cambiar si es necesario.

Los informes de Centro de asistencia disponibles son:

- "Resumen de tickets de cliente" (p. 148)
- [Duración de los tickets finalizados](#)
- "Seguimiento de NPS" (p. 149)
- [Número de actualizaciones en el ticket](#)
- [Resumen de SLA](#)
- "Planificación de la capacidad técnica" (p. 151)
- [Parámetros de rendimiento técnico](#)
- [Estadísticas de tickets](#)

- [Tickets con estado específico](#)
- "Planilla de horas" (p. 152)

Creación de un nuevo informe

Puede crear un nuevo informe basado en uno de los informes disponibles.

1. Haga clic en **Crear nuevo informe**.
2. Seleccione el informe correspondiente.
Se creará automáticamente un nuevo informe con el mismo nombre (con el sufijo (1)).
3. [Opcional] Para actualizar el nombre del informe, haga clic en **Configuración** e introduzca el nuevo nombre. A continuación, haga clic en **Guardar**.
También puede clonar y eliminar el informe cuando sea necesario.

Descargar un informe

Puede descargar cualquier informe al hacer clic en el icono de puntos suspensivos (...) situado junto a la selección del intervalo de tiempo y seleccionar el formato deseado:

- **PDF**
- **Excel y PDF** (solo disponible para el informe resumen de los tickets de cliente)
- **Excel** (solo disponible para el informe resumen de los tickets de cliente)

Resumen de tickets de cliente

El informe resumen de los tickets de los clientes proporciona una lista de los tickets de un cliente específico y las estadísticas de un periodo definido, que incluyen:

- Tickets creados durante el período. Todos los tickets del centro de asistencia se incluyen en el informes. Los tickets de cotización, proyecto y orden de compra se excluyen del informe.
La vista previa del informe muestra inicialmente hasta 100 tickets en los detalles del ticket. Haga clic en **Más** para ver más tickets.
- Estadísticas generales del período, incluido el número de tickets abiertos, cerrados y con infracciones del SLA, así como los tipos y categorías de tickets.
- Detalles del ticket, incluido el número, el título, la categoría, la prioridad, el usuario final, el agente, el SLA y el tiempo dedicado al ticket (facturable, no facturable o tiempo facturado).

Para generar el informe resumen de los tickets de cliente, vaya a **Informes > Centro de asistencia** y seleccione **Resumen de tickets de cliente**. Luego, seleccione el cliente y el rango de tiempo correspondiente en los campos **Cliente** y **Período**.

También puede utilizar la herramienta **Filtro** para filtrar y personalizar la lista mostrada según sus requisitos. Por ejemplo, puede mostrar u ocultar las columnas que se muestran en el informe, como el tiempo que realmente se ha empleado en un ticket o las infracciones del SLA.

Para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Centro de asistencia" (p. 147).

Duración de los tickets finalizados

El informe Duración de los tickets finalizados proporciona información sobre la duración de las resoluciones de tickets, concretamente el número de días entre la creación y el cierre del ticket. Esta información le permite señalar los posibles excesos y gestionarlos de manera más eficiente.

Para generar el informe duración de los tickets finalizados, vaya a **Informes > Centro de asistencia** y, a continuación, seleccione **Duración de los tickets finalizados**. Luego, seleccione las fechas correspondientes en el campo **Período**.

Para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Centro de asistencia" (p. 147).

Seguimiento de NPS

El informe Seguimiento de NPS (calificación neta del patrocinador) muestra las calificaciones de tickets basadas en los comentarios de los usuarios finales. Cuando se cierra un ticket, se envía un correo electrónico automáticamente a los usuarios para que puedan valorar el servicio.

El informe le permite hacer un seguimiento de distintos parámetros de clientes clave, entre las que se incluyen:

- El porcentaje de todos los patrocinadores con respecto a todos los participantes.
- El número de participantes patrocinadores (usuarios finales) con calificaciones de tickets de 9 y 10.
- El porcentaje de todos los neutrales con respecto a todos los participantes.
- El número de participantes neutrales (usuarios finales) con calificaciones de tickets de 7 y 8.
- El porcentaje de todos los detractores con respecto a todos los participantes.
- El número de participantes detractores (usuarios finales) con calificaciones de tickets entre 0 y 6.
- El valor de NPS, que se calcula como una calificación media de todos los participantes.

Para generar el informe Seguimiento de NPS, vaya a **Informes > Centro de asistencia** y seleccione **Seguimiento de NPS**. A continuación, seleccione las fechas correspondientes en el campo **Periodo**; también puede seleccionar un cliente y usuario final de cliente específico, así como un agente de soporte y un grupo de soporte, para precisar más el informe.

Para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Centro de asistencia" (p. 147).

Número de actualizaciones en el ticket

El informe Número de actualizaciones en el ticket proporciona información sobre cuántas actualizaciones se han realizado en los tickets a lo largo de un periodo específico, lo que le permite

localizar tickets problemáticos o que no se resuelven rápidamente. Por ejemplo, si hay muchas actualizaciones, es posible que el ingeniero no tenga los conocimientos adecuados, y que haya actualizaciones tanto del ingeniero como del usuario final intentando resolver el problema.

Para generar el informe número de actualizaciones en el ticket, vaya a **Informes > Centro de asistencia** y seleccione **Informe número de actualizaciones en el ticket**. Luego, seleccione las fechas correspondientes en el campo **Período**.

Para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Centro de asistencia" (p. 147).

Resumen de SLA

El informe Resumen de SLA le permite revisar los parámetros de SLA clave por empresa, grupo y técnico.

Se puede hacer el seguimiento de los tres parámetros de SLA clave siguientes en este informe:

- SLA de primera respuesta
- Próximo tiempo de respuesta
- Tiempo de resolución

Para generar el informe Resumen de SLA, vaya a **Informes > Centro de asistencia** y seleccione **Resumen de SLA**. A continuación, seleccione las fechas correspondientes en el campo **Periodo**; también puede seleccionar un grupo de usuarios y un usuario específicos para precisar más el informe.

Para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Centro de asistencia" (p. 147).

Parámetros de rendimiento técnico

El informe Parámetros de rendimiento técnico le permite hacer un seguimiento de los parámetros de rendimiento clave de los técnicos, entre los que se incluyen:

- Cobertura de horas, incluidas las horas laborables disponibles y el tiempo de trabajo real registrado.
- Contabilidad, incluido el coste de empleo (que se calcula multiplicando el número de horas trabajadas por el coste de esas horas).
- Cobertura de trabajo para tickets, incluidos los tickets asignados y en los que ha trabajado el técnico seleccionado, además de los tres tickets con el plazo más elevado.
- Cobertura de trabajo para proyectos, incluidos los proyectos en los que se está trabajando actualmente y los proyectos cerrados que se hayan completado o no dentro del plazo presupuestado.
- NPS (calificación neta del patrocinador) del técnico, incluidos los tickets con la mejor y la peor calificación.

Para generar el informe Parámetros de rendimiento técnico, vaya a **Informes > Centro de asistencia** y seleccione **Parámetros de rendimiento técnico**. A continuación, seleccione las fechas correspondientes en el campo **Periodo**; también puede seleccionar un usuario específico para precisar más el informe.

Para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Centro de asistencia" (p. 147).

Planificación de la capacidad técnica

El informe Planificación de la capacidad técnica le permite hacer un seguimiento de las cargas de trabajo de los ingenieros y su capacidad previsto en periodos futuros. Por cada ingeniero incluido en el informe, puede:

- Ver el número total de horas laborables disponibles (todo el tiempo disponible menos fines de semana, el tiempo libre remunerado aprobado, bajas por enfermedad y festivos) en el periodo seleccionado.
- Ver el número total de actividades planificadas (incluidas actividades del centro de asistencia y proyectos) en días.
- Ver el número total de días no laborables (incluidos el tiempo libre remunerado aprobado, bajas por enfermedad y festivos) en el periodo seleccionado.
- Ver el tiempo total disponible en el periodo seleccionado (calculado como días laborables menos todas las actividades planificadas).

Para generar el informe Planificación de la capacidad técnica, vaya a **Informes > Centro de asistencia** y seleccione **Planificación de la capacidad técnica**. A continuación, seleccione las fechas correspondientes en el campo **Periodo** y el tipo de grupo correspondiente en el campo **Grupo de informes por**; también puede seleccionar un ingeniero específico para precisar más el informe.

Para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Centro de asistencia" (p. 147).

Estadísticas de tickets

El informe Estadísticas de tickets muestra un gráfico con el número total de tickets cerrados y los tickets en los que se ha infringido el SLA. Muestra las estadísticas del día y del mes actuales y las estadísticas anuales generales. El informe le permite ver rápidamente el rendimiento de su equipo e identificar enseguida los tickets cerrados y los tickets infringidos, además de ver si ha habido alguna mejora en los últimos meses.

Para generar el informe Estadísticas de tickets, vaya a **Informes > Centro de asistencia** y seleccione **Estadísticas de tickets**. A continuación, seleccione las fechas correspondientes en el campo **Periodo**; también puede seleccionar un cliente específico para precisar más el informe.

Para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Centro de asistencia" (p. 147).

Tickets con estado específico

El informe Tickets con estado específico le permite buscar tickets con un estado específico, que pertenezcan a una categoría específica o que tengan una prioridad determinada.

Para generar el informe Tickets con estado específico, vaya a **Informes > Centro de asistencia** y seleccione **Tickets con estado específico**. A continuación, seleccione las fechas correspondientes en el campo **Periodo**; también puede seleccionar un estado, una categoría o una prioridad para precisar más el informe.

Para obtener más información sobre cómo personalizar, descargar y enviar el informe por correo electrónico, consulte "Centro de asistencia" (p. 147).

Planilla de horas

El componente de gestión del tiempo de Advanced Automation (PSA) incluye un informe Hoja de horas, al que puede acceder desde el menú **Informes > Centro de asistencia**. Este informe le permite ver el tiempo medio de trabajo que han registrado los usuarios y proporciona un resumen rápido de cuánto tiempo se ha invertido en tickets y otras tareas (como las entradas de tiempo manuales).

Nota

El informe Hoja de horas está disponible para los usuarios con los siguientes roles: Administrador, Director, Gerente de grupo, Gerente financiero, Recursos humanos

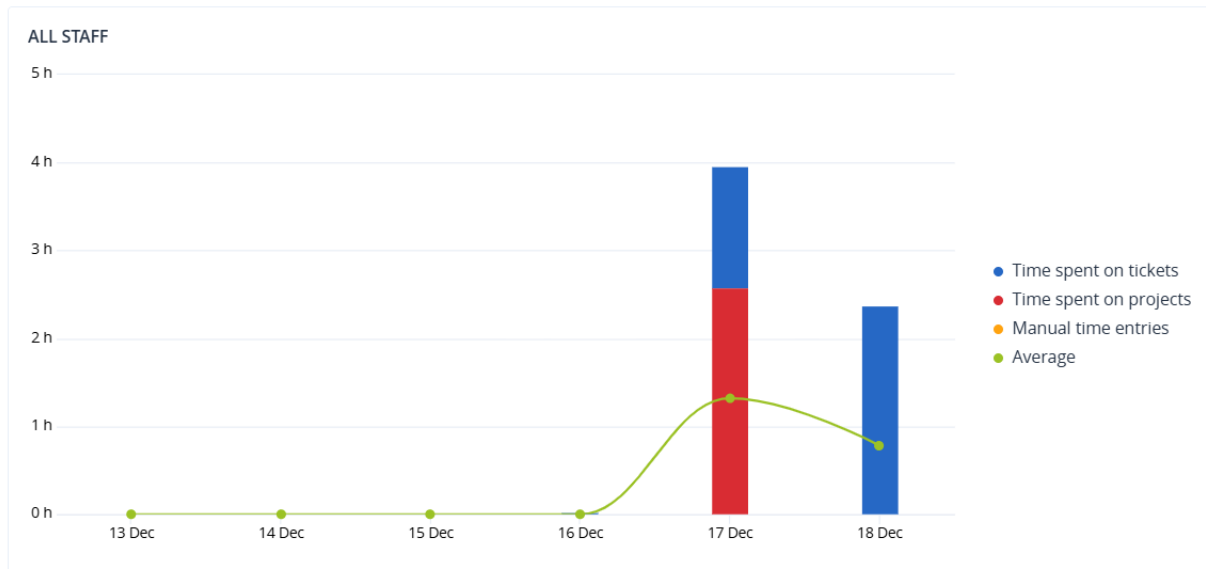
El informe Hoja de horas incluye datos de un rango de horas específico y se puede cambiar si es necesario. El informe está formado por dos tipos de widget principales:

- El widget **Todo el personal**, que incluye un resumen de todos los usuarios activos.
- Widgets individuales para cada usuario.

Cada widget incluye detalles sobre el tiempo medio registrado durante el periodo seleccionado, el tiempo dedicado a los tickets y a los proyectos y el tiempo asignado a las entradas de tiempo manuales.

También puede añadir widgets e informes ya creados al informe para adaptarlo a sus necesidades, y descargar cada uno de los informes o enviarlo por correo electrónico en formato Excel (XLSX) o PDF. Para obtener más información, consulte las secciones correspondientes de "Centro de asistencia" (p. 147).

Timesheets



Informes de operaciones

Un informe sobre operaciones puede incluir cualquier conjunto de los [widgets del panel de información Operaciones](#). De forma predeterminada, todos los widgets muestran la información de resumen del inquilino en el que está trabajando. Puede editar esto individualmente para cada widget para cambiarlo o para todos los widgets en la configuración del informe.

Según el tipo de widget, el informe incluye datos para un intervalo de tiempo o para el momento de la navegación o generación de informes. Consulte "Datos informados según el tipo de widget" (p. 171).

Todos los widgets históricos muestran la información del mismo intervalo de tiempo. Puede cambiar este intervalo en la configuración de los informes.

Puede utilizar informes predeterminados o crear uno personalizado.

Puede descargar un informe o enviarlo por correo electrónico en formato XLSX (Excel) o PDF.

Los informes predeterminados se indican a continuación:

| Nombre del informe | Descripción |
|--|---|
| #CyberFit Score por equipo | Muestra el #CyberFit Score, basado en la evaluación de parámetros de seguridad y en la configuración de cada equipo, así como las recomendaciones para mejoras. |
| Alertas | Muestra las alertas que se producen durante un periodo especificado. |
| Detalles del análisis de copias de seguridad | Muestra información detallada sobre las amenazas detectadas en las copias de seguridad. |

| | |
|---------------------------------|---|
| Actividades diarias | Muestra información resumida sobre las actividades realizadas durante un periodo especificado. |
| Mapa de protección de datos | Muestra información detallada sobre el número, el tamaño, la ubicación y el estado de protección de todos los archivos importantes de los equipos. |
| Amenazas detectadas | Muestra información sobre los equipos afectados por número de amenazas bloqueadas, así como la de los equipos en buen estado y los vulnerables. |
| Dispositivos detectados | Muestra todos los dispositivos que se detectaron en las redes de sus clientes. |
| Predicción del estado del disco | Muestra predicciones de cuándo se deteriorará el disco duro/SSD y del estado actual del disco. |
| Vulnerabilidades existentes | Muestra las vulnerabilidades existentes en el sistema operativo de su organización. El informe también muestra información de los equipos afectados en su red respecto a cada producto enumerado. |
| Resumen de gestión de parches | Muestra el número de parches que faltan, los instalados y los aplicables. Puede desglosar los informes para obtener información sobre los parches que faltan y los instalados, así como detalles de todos los sistemas. |
| Resumen | Muestra la información resumida sobre los dispositivos protegidos durante un periodo especificado. |
| Actividades semanales | Muestra información resumida sobre las actividades realizadas durante un periodo especificado. |
| Inventario de software | Muestra información detallada sobre todo el software instalado en equipos de Windows y macOS en las organizaciones de sus clientes. |
| Inventario de hardware | Muestra información detallada sobre todo el hardware disponible en equipos físicos y virtuales de Windows y macOS en las organizaciones de sus clientes. |
| Sesiones remotas | Muestra la información detallada sobre las sesiones de escritorio remoto y de transferencia de archivos realizadas en las organizaciones de sus clientes durante un período de tiempo determinado. |

Acciones con informes

Añadir

Pasos para añadir un nuevo informe

1. En la consola de Cyber Protect, vaya a **Informes**.
2. En la lista de informes disponibles, haga clic en **Añadir informe**.
3. [Para añadir un informe predefinido] Haga clic en el nombre del informe predefinido.
4. [Para añadir un informe personalizado] Haga clic en **Personalizar** y añada widgets al informe.
5. [Opcional] Arrastre y suelte los widgets para reorganizarlos.

Vista

Pasos para ver un informe

- Para ver un informe, haga clic en su nombre.

Editar

Pasos para editar un informe

1. En la consola de Cyber Protect, vaya a **Informes**.
2. En la lista de informes, seleccione el informe que desea editar.
3. En la esquina superior derecha de la pantalla, haga clic en **Configuración**.
4. Edite el informe y haga clic en **Guardar**.

Eliminar

Pasos para eliminar un informe

1. En la consola de Cyber Protect, vaya a **Informes**.
2. En la lista de informes, seleccione el informe que desea eliminar.
3. En la esquina superior derecha de la pantalla, haga clic en el icono de elipsis (...) y luego en **Eliminar informe**.
4. Haga clic en **Eliminar** en la ventana de confirmación.

Planificación

Para programar un informe

1. En la consola de Cyber Protect, vaya a **Informes**.
2. En la lista de informes, seleccione el informe que desea programar.
3. En la esquina superior derecha de la pantalla, haga clic en **Configuración**.
4. Junto a **Programado**, habilite el conmutador.
 - Especifique las direcciones de correo electrónico de los destinatarios.
 - Seleccione el formato del informe.

- **Nota**

Puede exportar hasta 1000 elementos en un archivo PDF y hasta 10 000 elementos en un archivo XLSX. La fecha y hora de los archivos PDF y XLSX utilizan la hora local de su equipo.

- Seleccione el idioma del informe.
- Configure la planificación.

5. Haga clic en **Guardar**.

Descargar

Pasos para descargar un informe

1. En la consola de Cyber Protect, vaya a **Informes**.
2. En la lista de informes, seleccione el informe.
3. En la esquina superior derecha de la pantalla, haga clic en **Descargar**.
4. Seleccione el formato del informe.

Como resultado, se descarga un archivo en el formato seleccionado a su equipo.

Si ha seleccionado **Excel y PDF**, se descargará un archivo ZIP en su equipo.

Enviar

Pasos para enviar un informe

1. En la consola de Cyber Protect, vaya a **Informes**.
2. En la lista de informes, seleccione el informe.
3. En la esquina superior derecha de la pantalla, haga clic en **Enviar**.
4. Especifique las direcciones de correo electrónico de los destinatarios.
5. Seleccione el formato del informe.
6. Haga clic en **Enviar**.

Estructura de exportación

Pasos para exportar la estructura del informe

1. En la consola de Cyber Protect, vaya a **Informes**.
2. En la lista de informes, seleccione el informe.
3. En la esquina superior derecha de la pantalla, haga clic en el icono de elipsis (...) y luego en **Exportar**.

Como resultado, la estructura del informe se guarda en su equipo como un archivo JSON.

Volcar datos

Para volcar los datos del informe

Puede exportar todos los datos de un periodo personalizado, sin filtrarlos, a un archivo CSV y enviar el archivo CSV a un destinatario de correo electrónico. El archivo CSV solo contiene datos acerca de los widgets que se incluyen en el informe.

Nota

Puede exportar hasta 150 000 elementos en un archivo CSV. La fecha y hora del archivo CSV utilizan la Hora universal coordinada (UTC).

1. En la consola de Cyber Protect, vaya a **Informes**.
2. En la lista de informes, seleccione el informe cuyos datos desea volcar.
3. En la esquina superior derecha de la pantalla, haga clic en el icono de elipsis (...) y luego en **Volcar datos**.
4. Especifique las direcciones de correo electrónico de los destinatarios.
5. En **Intervalo de tiempo**, especifique el periodo personalizado para el que desea volcar datos.

Nota

La preparación de archivos CSV para periodos más largos lleva más tiempo.

6. Haga clic en **Enviar**.

Resumen ejecutivo

El informe resumido ejecutivo presenta la información general del estado de la protección de los entornos de sus clientes y sus dispositivos protegidos para un intervalo de tiempo específico.

El informe resumido ejecutivo incluye secciones con widgets dinámicos que muestran parámetros de rendimiento claves relacionados con el uso por parte del cliente de los siguientes servicios en la nube: Copia de seguridad, protección contra malware, evaluación de vulnerabilidades, gestión de parches, prevención de pérdida de datos, certificación, Disaster Recovery, y File Sync & Share.

Puede personalizar el informe de diversas formas:

- Añadir o quitar secciones.
- Cambiar el orden de las secciones.
- Cambiar el nombre de secciones.
- Mover widgets de una sección a otra.
- Cambiar el orden de los widgets de cada sección.
- Añadir o quitar widgets.
- Personalizar widgets.

Puede generar informes resumidos ejecutivos en formato PDF y Excel y enviarlos a las partes interesadas o los dueños de las organizaciones de sus clientes para que puedan ver fácilmente el valor técnico y comercial de los servicios prestados.

Los administradores de socios solo pueden generar y enviar el informe resumido ejecutivo a clientes directos. En caso de una jerarquía de inquilinos más compleja que tenga subsocios, estos deberán generar el informe.

Widgets de resúmenes ejecutivos

Puede añadir o eliminar las secciones y widgets del informe resumido ejecutivo y controlar qué información incluir en él.

Widgets de resumen de cargas de trabajo

La siguiente tabla proporciona más información sobre los widgets de la sección **Resumen de cargas de trabajo**.

| Widget | Descripción |
|---|---|
| <p>Estado de la protección de las cargas de trabajo de la nube</p> | <p>Este widget muestra el número de cargas de trabajo de la nube protegidas y no protegidas por tipo en el momento en que se generó el informe. Las cargas de trabajo de la nube protegidas son aquellas a las que se les aplica, como mínimo, un plan de copias de seguridad. Las cargas de trabajo de la nube sin protección son aquellas a las que no se les aplica ningún plan de copias de seguridad. El gráfico muestra los siguientes tipos de carga de trabajo de la nube (en orden alfabético de la A a la Z):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Google Workspace: Drive • Gmail de Google Workspace • Unidad compartida de Google Workspace • Buzones de correo de Hosted Exchange • Buzones de correo de Microsoft 365 • Microsoft 365 OneDrive • Microsoft 365 SharePoint Online • Microsoft Teams • Sitios web <p>Para algunos tipos de carga de trabajo, se utilizan los siguientes grupos de cargas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft 365: Usuarios, grupos, carpeta públicas, equipos y colecciones de sitios • Google Workspace: Usuarios y unidades compartidas • Hosted Exchange: Usuarios <p>Si un grupo de cargas de trabajo tiene más de 10 000 cargas de trabajo, el widget no mostrará ningún dato de las correspondientes cargas de trabajo.</p> <p>Por ejemplo, si el cliente tiene una cuenta de Microsoft 365 con 10 000 buzones de correo y un servicio de OneDrive para 500 usuarios,</p> |

| Widget | Descripción |
|--|--|
| | <p>todos pertenecen al grupo de cargas de trabajo Usuarios. La suma de estas cargas de trabajo es 10 500, lo que excede el límite de 10 000 de un grupo de cargas de trabajo. Por lo tanto, el widget ocultará los correspondientes tipos de carga de trabajo: Buzones de correo de Microsoft 365 y Microsoft 365 OneDrive.</p> |
| <p>Resumen de ciberprotección</p> | <p>El widget muestra los parámetros clave del rendimiento de la ciberprotección para el periodo de tiempo especificado.</p> <p>Datos en la copia de seguridad: el tamaño total de los archivos comprimidos que se crearon en el almacenamiento local y en la nube.</p> <p>Amenazas mitigadas: el número total de malware bloqueado en los dispositivos.</p> <p>URL maliciosas bloqueadas: el número total de URL bloqueadas en todos los dispositivos.</p> <p>Vulnerabilidades solucionadas: el número total de vulnerabilidades solucionadas mediante la instalación de parches de software en todos los dispositivos.</p> <p>Parches instalados: el número total de parches instalados en todos los dispositivos.</p> <p>Servidores protegidos por DR: el número total de servidores protegidos por Disaster Recovery.</p> <p>Usuarios de File Sync & Share: el número total de usuarios finales e invitados que utilizan Cyber Files.</p> <p>Archivos certificados ante notario: el número total de archivos certificados ante notario.</p> <p>Documentos firmados electrónicamente: el número total de documentos firmados electrónicamente.</p> <p>Dispositivos periféricos bloqueados: el número total de dispositivos periféricos bloqueados.</p> |
| <p>Estado de la red de las cargas de trabajo</p> | <p>Este widget muestra cuántas cargas de trabajo están aisladas y cuántas conectadas (el estado normal de la carga de trabajo).</p> <p>Seleccione el cliente correspondiente. La vista de la carga de trabajo mostrada se filtra para que aparezcan las cargas de trabajo aisladas. Haga clic en el valor Conectada para ver la Carga de trabajo con la lista de agentes filtrada para mostrar las cargas de trabajo conectadas (para el cliente seleccionado).</p> |
| <p>Estado de la protección de las cargas de trabajo</p> | <p>El widget muestra las cargas de trabajo protegidas y sin protección por tipo en el momento en que se generó el informe. Las cargas de trabajo protegidas son aquellas a las que se les aplica, como mínimo, un plan de</p> |

| Widget | Descripción |
|--------------------------------|---|
| | <p>protección o de copias de seguridad. Las cargas de trabajo sin protección son aquellas a las que no se les aplica ningún plan de protección ni de copias de seguridad. Se tienen en cuenta las siguientes cargas de trabajo:</p> <p>Servidores: servidores físicos y servidores de controladores de dominio.</p> <p>Estaciones de trabajo: estaciones de trabajo físicas.</p> <p>Equipos virtuales: equipos virtuales con agente y sin agente.</p> <p>Servidores de alojamiento web: servidores virtuales o físicos con cPanel o Plesk instalado.</p> <p>Dispositivos móviles: dispositivos móviles físicos.</p> <p>Una carga de trabajo puede pertenecer a más de una categoría. Por ejemplo, un servidor de alojamiento web se incluye en dos categorías: Servidores y Servidores de alojamiento web.</p> |
| Dispositivos detectados | <p>El widget muestra la siguiente información acerca de los dispositivos que se descubrieron en las redes de sus clientes en un período especificado:</p> <p>Nombre de cliente</p> <p>Nombre de carpeta</p> <p>Nombre de dispositivo</p> <p>Tipo de dispositivo</p> <p>Sistema operativo</p> <p>Fabricante</p> <p>Modelo</p> <p>Dirección IP</p> <p>Puede editar el widget y filtrar la información que se muestra por inquilino, unidad organizativa, tipo de dispositivo, tipo de detección, fecha de la primera detección, fecha de la última detección, dirección IP, dirección MAC y tipo de detección.</p> |

Widgets de protección contra malware

La siguiente tabla proporciona más información sobre los widgets de la sección **Protección frente a amenazas**.

| Widget | Descripción |
|---|---|
| Análisis antimalware de archivos | <p>El widget muestra los resultados del análisis antimalware bajo demanda de los dispositivos para el intervalo de fechas especificado.</p> <p>Archivos: el número total de archivos escaneados</p> <p>Limpios: el número total de archivos limpios</p> |

| Widget | Descripción |
|---|---|
| | <p>Detectados, en cuarentena: el número total de archivos infectados puestos en cuarentena</p> <p>Detectados, sin cuarentena: el número total de archivos infectados que no se han puesto en cuarentena</p> <p>Dispositivos protegidos: el número total de dispositivos con una política de protección contra malware aplicada</p> <p>Número total de dispositivos registrados: el número total de dispositivos registrados en el momento en que se generó el informe</p> |
| <p>Análisis antimalware de copias de seguridad</p> | <p>El widget muestra los resultados del análisis antimalware de las copias de seguridad para el intervalo de fechas especificado mediante los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número total de puntos de recuperación analizados • Número de puntos de recuperación limpios • Número de puntos de recuperación limpios con particiones no admitidas • Número de puntos de recuperación infectados. Este parámetro incluye el número de puntos de recuperación infectados con particiones no admitidas. |
| <p>URL bloqueadas</p> | <p>El widget muestra los resultados de URL bloqueadas agrupadas por categoría de sitio web para el intervalo de fechas especificado.</p> <p>El widget enumera las siete categorías de sitio web que tienen un mayor número de URL bloqueadas y combina el resto de categorías de sitio web en Otros.</p> <p>Para obtener más información acerca de las categorías de sitio web, consulte el tema de filtrado de URL en Cyber Protection.</p> |
| <p>Gráfico de quemado de incidentes de seguridad</p> | <p>Este widget muestra la tasa de eficiencia de incidentes cerrados de la empresa seleccionada; el número de incidentes abiertos se mide comparado con el número de incidentes cerrados en un periodo de tiempo.</p> <p>Mantenga el ratón encima de una columna para ver un desglose de los incidentes cerrados y abiertos del día seleccionado. El valor % mostrado entre paréntesis indica el aumento o descenso en comparación con el periodo de tiempo anterior.</p> |
| <p>Tiempo medio de reparación de incidentes</p> | <p>Este widget muestra el tiempo medio de reparación de incidentes de seguridad. Indica la rapidez con la que se investigan y reparan los incidentes.</p> <p>Haga clic en una columna para ver un desglose de incidentes según la gravedad (Crítica, Alta y Media) y una indicación sobre cuánto tardan en repararse los distintos niveles de gravedad. El valor % mostrado entre paréntesis indica el aumento o descenso en comparación con el periodo de tiempo anterior.</p> |

| Widget | Descripción |
|--|---|
| Estado de la amenaza | Este widget muestra el estado actual de la amenaza para las cargas de trabajo de una empresa (independientemente del número de cargas de trabajo) y destaca el número de incidentes que no se han mitigado y deben investigarse. El widget también indica el número de incidentes mitigados (de forma manual o automáticamente por el sistema). |
| Amenazas detectadas por la tecnología de protección | El widget muestra el número de amenazas detectadas para el intervalo de fechas especificado, agrupadas por las siguientes tecnologías de protección: <ul style="list-style-type: none"> • Analizando antimalware • Motor de comportamiento • Protección ante criptominado • Prevención de vulnerabilidades • Protección activa contra ransomware • Protección en tiempo real • Filtrado de URL |

Widgets de copias de seguridad

La siguiente tabla proporciona más información sobre los widgets de la sección **Copia de seguridad**.

| Widget | Descripción |
|---|---|
| Cargas de trabajo en la copia de seguridad | El widget muestra el número total de cargas de trabajo registradas según el estado de la copia de seguridad. <p>Con copia de seguridad: número de cargas de trabajo con copia de seguridad (al menos una copia de seguridad realizada con éxito) durante el intervalo de fechas del informe.</p> <p>Sin copia de seguridad: número de cargas de trabajo sin copia de seguridad (sin una copia de seguridad realizada con éxito) durante el intervalo de fechas del informe.</p> |
| Estado del disco por dispositivo físico | El widget muestra el estado agregado de los dispositivos físicos según el estado de sus discos. <p>OK: este estado del disco hace referencia a los valores [70-100]. El estado del dispositivo es OK cuando todos sus discos tienen el estado OK.</p> <p>Advertencia: este estado del disco hace referencia a los valores [30-70]. El estado de un dispositivo es Advertencia cuando el estado de al menos uno de sus discos es Advertencia y cuando no hay discos con el estado Error.</p> <p>Error: este estado del disco hace referencia a los valores [0-30]. El estado de un dispositivo es Error cuando el estado de al menos uno de</p> |

| Widget | Descripción |
|---|---|
| | <p>sus discos es Error.</p> <p>Calculando datos del disco: el estado de un dispositivo es Calculando datos del disco cuando los estados de sus discos no se han calculado todavía.</p> |
| Uso del almacenamiento de copia de seguridad | El widget muestra el número y el tamaño totales de las copias de seguridad en la nube y en el almacenamiento local para el intervalo de tiempo especificado. |

Widgets de evaluación de vulnerabilidades y gestión de parches

La siguiente tabla proporciona más información sobre los widgets de la sección **Evaluación de vulnerabilidades y gestión de parches**.

| Widget | Descripción |
|--------------------------------------|--|
| Vulnerabilidades solucionadas | <p>El widget muestra los resultados de rendimiento de la evaluación de vulnerabilidades para el intervalo de fechas especificado.</p> <p>Total: el número total de vulnerabilidades solucionadas.</p> <p>Vulnerabilidades de software de Microsoft: número total de vulnerabilidades de Microsoft solucionadas en todos los dispositivos Windows.</p> <p>Vulnerabilidades de software de terceros para Windows: el número total de vulnerabilidades de terceros para Windows solucionadas en todos los dispositivos Windows.</p> <p>Cargas de trabajo analizadas: el número total de dispositivos que se han analizado correctamente para buscar vulnerabilidades al menos una vez en el intervalo de fechas especificado.</p> |
| Parches instalados | <p>El widget muestra los resultados de rendimiento de la gestión de parches para el intervalo de fechas especificado.</p> <p>Instalado: el número total de parches que se han instalado correctamente en todos los dispositivos.</p> <p>Parches de software de Microsoft: el número total de parches de software de Microsoft que se han instalado en todos los dispositivos Windows.</p> <p>Parches de software de terceros para Windows: el número total de parches de software de terceros para Windows que se han instalado en todos los dispositivos Windows.</p> <p>Cargas de trabajo solucionadas: el número total de dispositivos que se han solucionado correctamente (con al menos un parche instalado correctamente durante el intervalo de fechas especificado).</p> |

Widgets de software

La siguiente tabla proporciona más información sobre los widgets de la sección **Software**.

| Widget | Descripción |
|--|---|
| Estado de instalación | Este widget muestra el número total de actividades de instalación en los dispositivos gestionados de sus clientes, agrupados por estado. Al hacer clic en un segmento del gráfico circular, se redirige a la página Actividades , donde solo se muestran las actividades con el estado correspondiente, ordenadas cronológicamente. |
| Estado de desinstalación | El widget muestra el número total de actividades de desinstalación de los dispositivos gestionados de sus clientes, agrupados por estado. Al hacer clic en un segmento del gráfico circular, se redirige a la página Actividades , donde solo se muestran las actividades con el estado correspondiente, ordenadas cronológicamente. |
| Historial de instalación de software | Este widget proporciona información detallada sobre el estado de las instalaciones remotas de software en los dispositivos gestionados de sus clientes. Al hacer clic en un estado en la columna Estado de la instalación , se redirige a la página Actividades , donde se muestran las actividades con el estado correspondiente en orden cronológico. |
| Historial de desinstalación de software | El widget proporciona información detallada del estado de las desinstalaciones remotas de software de los dispositivos gestionados de sus clientes. Al hacer clic en un estado en la columna Estado de la desinstalación , se redirige a la página Actividades , donde se muestran las actividades con el estado correspondiente en orden cronológico. |

Widgets de Disaster Recovery

La siguiente tabla proporciona más información sobre los widgets de la sección **Recuperación ante desastres**.

| Widget | Descripción |
|--|---|
| Estadísticas de Disaster Recovery | <p>El widget muestra los parámetros de rendimiento claves de Disaster Recovery para el intervalo de fechas especificado.</p> <p>Conmutaciones por error de producción: el número de operaciones de conmutación por error de producción para el intervalo de tiempo especificado.</p> <p>Conmutaciones por error de prueba: el número total de operaciones de conmutación por error de prueba ejecutadas durante el intervalo de tiempo especificado.</p> <p>Servidores principales: el número total de servidores principales en el momento en que se generó el informe.</p> |

| Widget | Descripción |
|---|--|
| | <p>Servidores de recuperación: el número total de servidores de recuperación en el momento en que se generó el informe.</p> <p>IP públicas: el número total de direcciones IP públicas (en el momento en que se generó el informe).</p> <p>Total de puntos de cálculo consumidos: el número total de puntos de cálculo consumidos durante el intervalo de tiempo especificado.</p> |
| <p>Servidores de Disaster Recovery probados</p> | <p>El widget muestra información sobre los servidores protegidos por Disaster Recovery y comprobados con la conmutación por error de prueba.</p> <p>El widget muestra los siguientes parámetros:</p> <p>Servidor protegido: el número de servidores protegidos por Disaster Recovery (servidores que tienen al menos un servidor de recuperación) en el momento en que se generó el informe.</p> <p>Probado: el número de servidores protegidos por Disaster Recovery que se comprobaron con la conmutación por error de prueba durante el intervalo de tiempo seleccionado de entre todos los servidores protegidos por Disaster Recovery.</p> <p>No probado: el número de servidores protegidos por Disaster Recovery que no se comprobaron con la conmutación por error de prueba durante el intervalo de tiempo seleccionado de entre todos los servidores protegidos por Disaster Recovery.</p> <p>El widget también muestra el tamaño del almacenamiento de Disaster Recovery (en GB) en el momento en que se generó el informe. Es la suma del tamaño de las copias de seguridad de los servidores en la nube.</p> |
| <p>Servidores protegidos con Disaster Recovery</p> | <p>El widget muestra información sobre los servidores protegidos por Disaster Recovery y los servidores que no están protegidos.</p> <p>El widget muestra los siguientes parámetros:</p> <p>El número total de servidores registrados en el inquilino de cliente en el momento en que se generó el informe.</p> <p>Protegido: el número de servidores protegidos por Disaster Recovery (tienen al menos un servidor de recuperación y una copia de seguridad del servidor completa) de entre todos los servidores registrados en el momento en que se generó el informe.</p> <p>Sin protección: el número total de servidores sin protección de entre todos los servidores registrados en el momento en que se generó el informe.</p> |

Widget para la prevención de pérdida de datos

El siguiente tema proporciona más información sobre los dispositivos periféricos bloqueados de la sección **Prevención de pérdida de datos**.

El widget muestra el número total de dispositivos bloqueados por tipo de dispositivo para el intervalo de fechas especificado.

- Almacenamiento extraíble
- Extraíble cifrada
- Impresoras
- Portapapeles: incluye los tipos de dispositivo de captura del Portapapeles y la Captura de pantalla.
- Dispositivos móviles
- Bluetooth
- Unidades ópticas
- Unidades de disquetes
- USB: incluye los tipos de dispositivo de puerto USB y puerto USB redirigido.
- FireWire
- Dispositivos asignados
- Portapapeles redirigido: incluye los tipos de dispositivo Entrada de portapapeles redirigida y Salida de portapapeles redirigida.

El widget muestra los primeros siete tipos de dispositivo con el mayor número de dispositivos bloqueados y combina el resto de tipos de dispositivos en el tipo **Otros**.

Widgets de File Sync & Share

La siguiente tabla proporciona más información sobre los widgets de la sección **File Sync & Share**.

| Widget | Descripción |
|---|--|
| Estadísticas de File Sync & Share | <p>El widget muestra los siguientes parámetros:</p> <p>Almacenamiento total en la nube utilizado: el uso del almacenamiento total de todos los usuarios.</p> <p>Usuarios finales: el número total de usuarios finales.</p> <p>Almacenamiento medio utilizado por usuario final: el almacenamiento medio utilizado por usuario final.</p> <p>Usuarios invitados: el número total de usuarios invitados.</p> |
| Uso del almacenamiento de File Sync & Share por los usuarios finales | <p>El widget muestra el número total de usuarios finales de File Sync & Share que usan el almacenamiento en los siguientes intervalos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0-1 GB • 1-5 GB • 5-10 GB • 10-50 GB |

| Widget | Descripción |
|--------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 50-100 GB • 100-500 GB • 500-1 TB • Más de 1 TB |

Widgets de certificación

La siguiente tabla proporciona más información sobre los widgets de la sección **Certificación**.

| Widget | Descripción |
|--|---|
| Estadísticas de Cyber Notary | <p>El widget muestra los siguientes parámetros de certificación:</p> <p>Almacenamiento en la nube utilizado para certificación: el tamaño total del almacenamiento utilizado para servicios de certificación.</p> <p>Archivos certificados ante notario: el número total de archivos certificados ante notario.</p> <p>Documentos firmados electrónicamente: el número total de documentos y archivos firmados electrónicamente.</p> |
| Archivos certificados en usuarios finales | <p>Muestra el número total de archivos certificados ante notario para todos los usuarios finales. Los usuarios se agrupan según el número de archivos certificados que tengan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta 10 archivos • 11-100 archivos • 101-500 archivos • 501-1000 archivos • Más de 1000 archivos |
| Documentos firmados electrónicamente por los usuarios finales | <p>El widget muestra el número total de documentos y archivos firmados electrónicamente para todos los usuarios finales. Los usuarios se agrupan según el número de documentos y archivos firmados electrónicamente que tengan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta 10 archivos • 11-100 archivos • 101-500 archivos • 501-1000 archivos • Más de 1000 archivos |

Configuración del informe resumido ejecutivo

Puede actualizar los ajustes del informe que se configuraron al crear el informe resumido ejecutivo.

Para actualizar la configuración del informe resumido ejecutivo

1. En la consola de gestión, vaya a **Informes > Resumen ejecutivo**.
2. Haga clic en el nombre del informe resumido ejecutivo que desee actualizar.
3. Haga clic en **Configuración**.
4. Cambie los valores de los campos según sea necesario.
5. Haga clic en **Guardar**.

Crear un informe resumido ejecutivo

Puede crear un informe resumido ejecutivo, obtener la vista previa de su contenido, configurar los destinatarios y programar su envío automático.

Para crear un informe resumido ejecutivo

1. En la consola de gestión, vaya a **Informes > Resumen ejecutivo**.
2. Haga clic en **Crear informe resumido ejecutivo**.
3. En **Nombre del informe**, escriba el nombre.
4. Seleccione los destinatarios del informe.
 - Si desea enviarlo a todos los clientes directos, seleccione **Enviar a todos los clientes directos**.
 - Si desea enviar el informe a clientes específicos
 - a. Deseleccione **Enviar a todos los clientes directos**.
 - b. Haga clic en **Seleccionar contactos**.
 - c. Seleccione los clientes específicos. Puede utilizar la Búsqueda para encontrar un contacto determinado fácilmente.
 - d. Haga clic en **Seleccionar**.
5. Seleccione el intervalo: **30 días** o **Este mes**
6. Seleccione el formato del archivo: **PDF**, **Excel**, o **Excel y PDF**.
7. Configure la programación.
 - Si desea enviar el informe a los destinatarios en una fecha y hora específicas:
 - a. Habilite la opción **Programado**.
 - b. Haga clic en el campo **Día del mes**, borre el campo Último día y haga clic en la fecha que desee establecer.
 - c. En el campo **Hora**, introduzca la hora a la que desee enviarlo.
 - d. Haga clic en **Aplicar**.
 - Si desea crear el informe sin enviarlo a los destinatarios, deshabilite la opción **Programado**.
8. Haga clic en **Guardar**.

Personalizar un informe resumido ejecutivo

Puede determinar qué información incluir en el informe resumido ejecutivo. Puede añadir o quitar secciones o widgets, cambiar el nombre a secciones, personalizar widgets y arrastrar y soltar widgets y secciones para cambiar el orden en que la información aparece en el informe.

Para añadir una sección

1. Haga clic en **Agregar elemento > Agregar sección**.
2. En la ventana **Agregar sección**, escriba un nombre de sección o utilice el nombre de sección predeterminado.
3. Haga clic en **Añadir al informe**.

Para cambiar el nombre de una sección

1. En la sección a la que quiere cambiarle al nombre, haga clic en **Editar**.
2. En la ventana **Editar sección**, escribe el nuevo nombre.
3. Haga clic en **Guardar**.

Para eliminar una sección

1. En la sección que quiere eliminar, haga clic en **Eliminar sección**.
2. En la ventana de confirmación **Eliminar sección**, haga clic en **Eliminar**.

Para añadir un widget con configuración predeterminada a una sección

1. En la sección a la que quiere añadir el widget, haga clic en **Añadir widget**.
2. En la ventana **Añadir widget**, haga clic en el widget que quiera añadir.

Para añadir un widget personalizado a una sección

1. En la sección a la que quiere añadir el widget, haga clic en **Añadir widget**.
2. En la ventana **Añadir widget**, busque el widget que quiera añadir y haga clic en **Personalizar**.
3. Configure los campos según sea necesario.
4. Haga clic en **Añadir widget**.

Para añadir un widget con configuración predeterminada al informe

1. Haga clic en **Agregar elemento > Agregar widget**.
2. En la ventana **Añadir widget**, haga clic en el widget que quiera añadir.

Para añadir un widget personalizado al informe

1. Haga clic en **Añadir widget**.
2. En la ventana **Añadir widget**, busque el widget que quiera añadir y haga clic en **Personalizar**.

- Configure los campos según sea necesario.
- Haga clic en **Añadir widget**.

Para restablecer la configuración predeterminada de un widget

- Haga clic en **Editar** en el widget que quiera personalizar.
- Haga clic en **Restablecer valores predeterminados**.
- Haga clic en **Listo**.

Pasos para personalizar un widget

- Haga clic en **Editar** en el widget que quiera personalizar.
- Edite los campos según sea necesario.
- Haga clic en **Listo**.

Enviar informes resumidos ejecutivos

Puede enviar un informe resumido ejecutivo bajo demanda. En este caso, no se tiene en cuenta el ajuste **Programado** y el informe se envía inmediatamente. Cuando envía el informe, el sistema utiliza los valores de los destinatarios, el intervalo y el formato de archivo que están configurados en **Configuración**. Puede modificar esta configuración manualmente antes de enviar el informe. Para obtener más información, consulte "Configuración del informe resumido ejecutivo" (p. 167).

Pasos para enviar un informe resumido ejecutivo

- En el portal de gestión, vaya a **Informes > Resumen ejecutivo**.
- Haga clic en el nombre del informe resumido ejecutivo que desee enviar.
- Haga clic en **Enviar ahora**.

El sistema envía el informe resumido ejecutivo a los destinatarios seleccionados.

Zonas horarias de los informes

Las zonas horarias que se utilizan en los informes varían en función del tipo de informe. En la siguiente tabla encontrará información que le servirá como referencia.

| Ubicación y tipo de informe | Zona horaria utilizado en el informe |
|--|---|
| Portal de administración > Supervisión > Operaciones (widgets) | La hora de la generación del informe es la de la zona horaria del equipo en el que se está ejecutando el navegador. |
| Portal de administración > Supervisión > Operaciones (exportado en PDF o xlsx) | <ul style="list-style-type: none"> La marca de fecha y hora del informe exportado es la de la zona horaria del equipo que se utilizó para exportar informe. La zona horaria de las actividades que aparecen en el informe es UTC. |

| | |
|---|--|
| Portal de administración > Informes > Uso > Informes planificados | <ul style="list-style-type: none"> • El informe se genera a las 23:59:59 UTC el primer día del mes. • El informe se envía el segundo día del mes. |
| Portal de administración > Informes > Uso > Informes personalizados | La zona horaria y la fecha del informe es UTC. |
| Portal de administración > Informes > Operaciones (widgets) | <ul style="list-style-type: none"> • La hora de la generación del informe es la de la zona horaria del equipo en el que se está ejecutando el navegador. • La zona horaria de las actividades que aparecen en el informe es UTC. |
| Portal de administración > Informes > Operaciones (exportado en PDF o xlsx) | <ul style="list-style-type: none"> • La marca de fecha y hora del informe exportado es la de la zona horaria del equipo que se utilizó para exportar informe. • La zona horaria de las actividades que aparecen en el informe es UTC. |
| Portal de administración > Informes > Operaciones (entrega planificada) | <ul style="list-style-type: none"> • La zona horaria de entrega del informe es UTC. • La zona horaria de las actividades que aparecen en el informe es UTC. |
| Portal de administración > Usuarios > Resumen diario de alertas activas | <ul style="list-style-type: none"> • Este informe se envía una vez al día entre las 10:00 y las 23:59 UTC. La hora a la que se envía el informe depende de la carga de trabajo del centro de datos. • La zona horaria de las actividades que aparecen en el informe es UTC. |
| Portal de administración > Usuarios > Notificaciones de estado de ciberprotección | <ul style="list-style-type: none"> • Este informe se envía cuando finaliza una actividad. <hr/> <p>Nota En función de la carga de trabajo del centro de datos, es posible que algunos informes se entreguen con retraso.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • La zona horaria de la actividad del informe es UTC. |

Datos informados según el tipo de widget

Según el rango de datos que muestran, hay dos tipos de widgets en el panel de control:

- Widgets que muestran los datos reales en el momento de la navegación o la generación de informes.
- Widgets que muestran datos históricos.

Cuando configure un rango de fechas en los ajustes del informe para volcar datos para un periodo determinado, el rango de tiempo seleccionado se aplicará solo a los widgets que muestran datos históricos. El parámetro del rango de tiempo no se aplica a los widgets que muestran los datos reales en el momento de la navegación.

La siguiente tabla enumera los widgets disponibles y sus rangos de datos.

| Nombre del widget | Datos mostrados en el widget e informes |
|---|--|
| #CyberFit Score por equipo | Reales |
| 5 últimas alertas | Reales |
| Detalles de las alertas activas | Reales |
| Resumen de alertas activas | Reales |
| Actividades | Históricos |
| Lista de actividades | Históricos |
| Historial de alertas | Históricos |
| Análisis antimalware de copias de seguridad | Históricos |
| Análisis antimalware de archivos | Históricos |
| Detalles del análisis de copias de seguridad (amenazas) | Históricos |
| Estado de la copia de seguridad | Históricos: en columnas Ejecuciones totales y Número de ejecuciones correctas Reales: en el resto de columnas |
| Uso del almacenamiento de copia de seguridad | Históricos |
| Dispositivos periféricos bloqueados | Históricos |
| URL bloqueadas | Reales |
| Aplicaciones de Cloud | Reales |
| Estado de la protección de las cargas de trabajo de la nube | Reales |
| Cyber protection | Reales |
| Resumen de ciberprotección | Históricos |
| Mapa de protección de datos | Históricos |
| Dispositivos | Reales |
| Servidores de recuperación ante desastres probados | Históricos |
| Estadísticas de recuperación ante desastres | Históricos |
| Dispositivos detectados | Reales |
| Resumen del estado del disco | Reales |

| | |
|--|------------|
| Estado del disco | Reales |
| Estado del disco por dispositivos físicos | Reales |
| Documentos firmados electrónicamente por los usuarios finales | Reales |
| Vulnerabilidades existentes | Históricos |
| Estadísticas de File Sync & Share | Reales |
| Uso del almacenamiento de File Sync & Share por los usuarios finales | Reales |
| Cambios del hardware | Históricos |
| Detalles del hardware | Reales |
| Inventario de hardware | Reales |
| Resumen de alertas histórico | Históricos |
| Resumen de ubicaciones | Reales |
| Actualizaciones que faltan por categoría | Reales |
| Sin protección | Reales |
| Archivos certificados en usuarios finales | Reales |
| Estadísticas de Notary | Reales |
| Historial de instalación de parches | Históricos |
| Estado de instalación del parche | Históricos |
| Resumen de la instalación del parche | Históricos |
| Vulnerabilidades solucionadas | Históricos |
| Parches instalados | Históricos |
| Estado de la protección | Reales |
| Elementos afectados recientemente | Históricos |
| Sesiones remotas | Históricos |
| Gráfico de quemado de incidentes de seguridad | Históricos |
| Tiempo medio de reparación de incidentes de seguridad | Históricos |
| Servidores protegidos con recuperación ante desastres | Reales |

| | |
|---|------------|
| Inventario de software | Reales |
| Información general del software | Históricos |
| Estado de la amenaza | Reales |
| Amenazas detectadas por la tecnología de protección | Históricos |
| Distribución de los principales incidentes por carga de trabajo | Reales |
| Equipos vulnerables | Reales |
| Estado de la red de las cargas de trabajo | Reales |
| Cargas de trabajo en la copia de seguridad | Históricos |
| Estado de la protección de las cargas de trabajo | Reales |

Estimación de costes de Cyber Protect Cloud con la calculadora

Si está usando una versión de prueba de Cyber Protect Cloud, puede estimar los costes con la calculadora.

Nota

Solo los partners de prueba pueden acceder a la calculadora de Cyber Protect Cloud desde el portal de administración y no es accesible para los clientes o para partners que no sean de prueba.

Pasos para estimar los costes de Cyber Protect Cloud con la calculadora

1. Haga clic en **Calcular costes mensuales** en la esquina inferior izquierda del portal de administración.
2. Especifique la siguiente información de su carga planificada:
 - El número de sus cargas de trabajo por tipo de carga de trabajo. Por ejemplo, especifique el número de máquinas virtuales, estaciones de trabajo, servidores de alojamiento, usuarios de Google Workplace, dispositivos móviles y usuarios de Microsoft 365.
 - Los detalles de su almacenamiento de datos, como la ubicación de su centro de datos y la cantidad de almacenamiento.
3. [Opcional] Especifique las opciones de copia de seguridad avanzada, seguridad o administración que planea utilizar, junto con el número de cargas de trabajo para cada una.
4. Seleccione un modelo de licencia: por carga de trabajo o por GB.

Verá un coste mensual estimado a la derecha.

Puede convertirse en un partner. Para ello, haga clic en el botón correspondiente, abra un chat con un especialista o solicite a un asesor de la nube que contacte con usted directamente, todo desde la página de la calculadora.

También puede iniciar comunicaciones con el departamento comercial. Para ello, haga clic en **Contactar con departamento comercial** en la esquina inferior izquierda del portal de administración.

Copilot

Copilot es el asistente de chat de IA del producto. Copilot utiliza la documentación oficial y la guía de licencias de Cyber Protect Cloud como fuente y genera respuestas que le ayudan y le guían a través de las siguientes tareas:

- Comprender cómo funciona el producto.
- Comprender los temas sobre licencias.
- Comprender cómo configurar inquilinos.
- Comprender cómo configurar servicios.
- Comenzar a utilizar el producto con el mínimo esfuerzo.
- Obtener respuestas rápidas a sus preguntas sobre cómo utilizar las funciones.

Si Copilot no puede responder a su pregunta, puede transferir el chat a un agente que esté en línea o enviar un ticket si no hay ningún especialista disponible en ese momento.

Puede chatear con especialistas en línea no solo en inglés, sino también en su idioma nativo. Copilot traducirá automáticamente todos los chats que no estén en inglés, de modo que pueda comunicarse con un agente en su idioma nativo.

Puede desanclar la ventana de chat y moverla a cualquier lugar dentro de la ventana de la aplicación. De esta manera, puede ajustar la ubicación del chat al lugar más conveniente para usted.

Trabajo con Copilot

Copilot puede proporcionarle información sobre el producto y los modelos de licencia y ayudarle en las tareas de configuración comunes. Cuando necesite asistencia más especializada, Copilot puede conectarle con un agente en línea. Si actualmente no hay agentes en línea disponibles, Copilot puede crear un ticket para usted. Un agente se pondrá en contacto con usted en relación con este ticket lo antes posible.

Puede calificar su chat con Copilot y dejar comentarios.

Iniciar chat

Pasos para iniciar un chat con Copilot

1. Haga clic en **Copilot**.
2. En la ventana de chat que se abre, realice una de las siguientes acciones:

- Para obtener información sobre uno de los temas o preguntas comunes predefinidos, haga clic en él.
 - Para obtener información sobre otro tema o una respuesta a otra pregunta, escríbala en el campo de mensajes y, a continuación, presione Entrar o haga clic en el icono de flecha.
3. Repita el paso 2 hasta obtener la información necesaria.
 4. [Opcional] Para copiar la respuesta de Copilot, haga clic en el icono de copiar debajo de la respuesta.
El texto se copia al portapapeles del equipo.

Chatear con un especialista en línea

Para iniciar un chat con un especialista en línea

1. Haga clic en **Copilot**.
2. Abra un chat nuevo o existente.
3. Pídale a Copilot que le conecte con un especialista en línea.
4. Chatee con el especialista.

Nota

Si el especialista cierra el chat, se mostrará un formulario de opinión en la ventana del chat.

Calificar la respuesta

Puede calificar las respuestas de Copilot en el chat.

Para calificar una respuesta

1. Haga clic en **Copilot**.
2. En la ventana de chat que se abre, realice una de las siguientes acciones:
 - Para obtener información sobre uno de los temas o preguntas comunes predefinidos, haga clic en él.
 - Para obtener información sobre otro tema o una respuesta a otra pregunta, escríbala en el campo de mensajes y, a continuación, presione Entrar o haga clic en el icono de flecha.
3. Para calificar la respuesta de Copilot, realice una de las siguientes acciones:
 - Si la respuesta fue útil, haga clic en el icono de "me gusta" que aparece debajo.
 - Si la respuesta no fue útil, haga clic en el icono de "no me gusta" que hay debajo.

Calificar chat

Puede calificar un chat que contenga respuestas de Copilot al salir de él.

Para calificar el chat

1. En una ventana de chat activa, haga clic en el icono **X**.
Se abrirá el formulario de comentarios.
2. Califique su experiencia en el chat (de 1-pobre a 5-genial).

3. En el campo de texto, introduzca sus comentarios.

Nota

Este paso es obligatorio para las puntuaciones de 1 a 4, pero puede omitirlo para la puntuación 5.

4. Haga clic en **Enviar comentarios**.

La ventana de chat se cierra.

Salir del chat

Cuando salga de un chat con Copilot, el historial del chat no se eliminará. Se le pedirá que califique su experiencia.

Para salir de un chat

1. En una ventana de chat activa, haga clic en el icono **X**.
Se abre la ventana de comentarios. Puede enviar su opinión u omitirlo.
2. [Opcional] Si no desea enviar comentarios, haga clic en **Omitir**.
La ventana de chat se cierra. Hasta que elimine el chat, podrá acceder a él desde la lista de chats.
Si no ha enviado comentarios, el formulario también se mostrará cada vez que cierre el chat.

Gestionar chat

Puede ver la lista de sesiones de chat que tuvo con Copilot y eliminar las que ya no necesite.

Para ver la lista de chats y eliminar un chat

1. Haga clic en **Copilot**.
2. Haga clic en el icono de las tres líneas para ver la lista de chats.
3. Pase el ratón sobre el chat que desea eliminar y haga clic en el icono de la papelera.

Paquetes Advanced Protection

Los paquetes de protección avanzada pueden activarse de manera adicional al servicio Protección y están sujetos a costes adicionales. Los paquetes de protección avanzada proporcionan una funcionalidad única que no se superpone con el conjunto de características estándar ni con otros paquetes avanzados. Los clientes pueden proteger sus cargas de trabajo con uno, varios o todos los paquetes avanzados. Los paquetes de protección avanzada están disponibles para los modos de facturación por carga de trabajo y por gigabyte del servicio Protección.


Se pueden habilitar las funciones de Advanced File Sync & Share en este servicio. Está disponible en los modos de facturación por gigabyte y por usuario.

Puede activar los siguientes paquetes de protección avanzada:

- Advanced Backup
El paquete de Advanced Backup incluye una serie de licencias y cuotas independientes para estaciones de trabajo, servidores, máquinas virtuales, servidores de alojamiento web, licencias de Google Workspace y licencias de Microsoft 365.
- Advanced Management (RMM)
- Advanced Security + XDR (Extended Detection and Response)
- Advanced Data Loss Prevention
- Advanced Disaster Recovery
- Advanced Email Security
- Advanced File Sync & Share
- Formación avanzada en concienciación sobre seguridad
Permite enseñar a las personas acerca de los riesgos y amenazas asociados con la seguridad de la información, formarlas con correos electrónicos de phishing simulados y proporcionarles los conocimientos y habilidades necesarios para protegerse a sí mismos y a su organización de los ciberataques.

Nota

Los paquetes avanzados solo se pueden utilizar cuando la característica que amplían está activada. Los usuarios no pueden utilizar las características avanzadas cuando la característica estándar del servicio está desactivada. Por ejemplo, los usuarios no pueden utilizar las características del paquete Advanced Backup si la característica Protección está desactivada.

Si tiene activado algún paquete de protección avanzada, sus características se mostrarán en el plan de protección marcadas con el icono  de función avanzada. Al intentar activar la función, se avisará a los usuarios de que se aplicarán tasas adicionales.

Si no se ha habilitado un paquete de protección avanzada pero la venta de productos de gama superior está activada, las funciones de protección avanzada aparecen en el plan de protección,

pero no es posible acceder a ellos para utilizarlos. Un mensaje indicará a los usuarios que se pongan en contacto con su administrador para habilitar el conjunto de funciones avanzadas requerido.

Si no tiene activado algún paquete de protección avanzada y la venta de productos de gama superior está desactivada, los clientes no verán las características avanzadas en sus planes de protección.

Características y paquetes avanzados incluidos en los servicios de Cyber Protect

Cuando activa un servicio o conjunto de características en Cyber Protect, activa un número de características incluidas y disponibles de forma predeterminada. Además, puede activar paquetes de protección avanzada.

Las siguientes secciones contienen un resumen de gran nivel de las características y los paquetes avanzados del servicio Cyber Protect. Para ver una lista completa de ofertas, consulte la [Guía de permisos de Cyber Protect](#).

Características avanzadas incluidas en el servicio de protección

Características avanzadas incluidas en el servicio de protección

| Grupo de características | Características estándar incluidas | Características avanzadas |
|--------------------------|---|--|
| Security + XDR | <ul style="list-style-type: none"> • #CyberFit Score • Evaluación de vulnerabilidades • Protección antivirus y antimalware: Detección de archivos en la nube basada en firmas (no hay protección en tiempo real, solo análisis programado)* • Protección antivirus y antimalware: Analizador de archivos basado en IA de ejecución previa, motor cibernético basado en el comportamiento • Administración de Microsoft Defender <p>* Para detectar ataques de día cero, Cyber Protect utiliza reglas y algoritmos de análisis heurísticos para buscar comandos maliciosos.</p> | <p>El paquete Advanced Security + XDR incluye XDR, Endpoint Detection and Response (EDR) y Managed Detection and Response (MDR):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrarse con soluciones de terceros, incluidas Advanced Email Security, aplicaciones de colaboración de Microsoft 365 y Microsoft Entra ID • Gestionar incidentes en una página de incidentes centralizada • Visualizar el ámbito y el impacto de los incidentes • Recomendaciones y medidas de corrección • Comprobar si hay ataques de dominio público en sus cargas de trabajo utilizando las fuentes de información sobre amenazas • Almacenar los eventos de seguridad durante 180 días |

| Grupo de características | Características estándar incluidas | Características avanzadas |
|---------------------------------|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Detección y respuesta gestionadas (MDR) • Protección contra ransomware: Active Protection • Protección antivirus y antimalware con detección basada en firmas locales (con protección en tiempo real) • Prevención de vulnerabilidades • Filtrado de URL • Gestión del cortafuegos de endpoint • Copia de seguridad forense, análisis de copias de seguridad en busca de malware, recuperación segura, lista blanca corporativa • Planes de protección inteligentes (integración con alertas del CPOC) • Análisis de copia de seguridad centralizado para malware • Borrado remoto • Antivirus Microsoft Defender • Microsoft Security Essentials • Análisis de copias de seguridad en busca de malware de buzones de correo de Microsoft 365 <p>Para obtener información sobre cómo habilitar Advanced Security + XDR, consulte "Activación de Advanced Security + XDR" (p. 186).</p> |
| Prevenición de pérdida de datos | <ul style="list-style-type: none"> • Control de dispositivos | <ul style="list-style-type: none"> • Prevenición consciente del contenido de la pérdida de datos de cargas de trabajo a través de dispositivos periféricos y comunicación de red • Detección automática prediseñada de la información de identificación personal (PII), la información de salud protegida (PHI) y los datos del Estándar de Seguridad de los Datos para la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS), así como de los documentos de la categoría "Marcado |

| Grupo de características | Características estándar incluidas | Características avanzadas |
|--------------------------|---|--|
| | | <p>como confidencial"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de la directiva de prevención de pérdida de datos automática con asistencia del usuario final opcional • Aplicación de la prevención de pérdida de datos adaptada con ajuste automático de directivas basado en el aprendizaje • Registro de auditoría centralizado basado en la nube, alertas y notificaciones de usuario final |
| Gestión | <p>Para los endpoints:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de grupos • Gestión centralizada de los planes de protección • Inventario de hardware • Control remoto • Acciones remotas • Conexiones simultáneas por técnico • Protocolo de conexión remota: RDP • Cuatro monitores • Supervisión basada en umbrales • Mostrar el último usuario que ha iniciado sesión • Evaluación de vulnerabilidades para Windows y macOS <p>Para licencias de Microsoft 365:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría de la posición de seguridad de Microsoft 365 con líneas base de las mejores prácticas, gestión e incorporación de usuarios | <p>El paquete Advanced Management (RMM) incluye las siguientes funciones:</p> <p>Para los endpoints:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de parches • Estado del disco • Inventario de software • Evaluación de vulnerabilidades de terceros compatibles con sistemas operativos Windows • Correcciones a prueba de fallos • Secuencia de comandos cibernética • Asistencia remota • Transferencia y uso compartido de archivos • Selección de una sesión para conectarse • Observar las cargas de trabajo en la vista múltiple • Modos de conexión: control, solo visualización y cortina • Conexión mediante la aplicación Asistencia rápida • Protocolos de conexión remota: NEAR y el uso compartido de pantalla de Apple • Grabación de la sesión para conexiones NEAR • Transmisión de captura de pantalla • Informe de historial de sesiones • 24 monitores |

| Grupo de características | Características estándar incluidas | Características avanzadas |
|---|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión basada en umbrales • Supervisión basada en anomalías • Despliegue remoto de software mediante DeployPilot • Evaluaciones de vulnerabilidad para aplicaciones Windows de terceros • Seguimiento de geolocalización • Chat de asistencia <p>Para licencias de Microsoft 365:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrección automática y manual de desviaciones de línea base y baja de usuarios |
| Seguridad del correo electrónico | Ninguno | <p>Protección en tiempo real de sus buzones de correo de Microsoft 365 y Gmail:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antimalware Antispam • Análisis de URL en correos electrónicos • Análisis de DMARC • Antisuplantación • Protección contra la suplantación de identidad • Análisis de adjuntos • Supresión y reconstrucción de contenido • Gráfico de confianza <p>Consulte la guía de configuración.</p> |
| Formación de concienciación sobre seguridad | | <ul style="list-style-type: none"> • Formación en concienciación sobre seguridad • Formación en cumplimiento • Simulación de phishing • Gestión de acuse de recibo de directivas |
| Cyber Disaster Recovery Cloud | <p>Puede utilizar las características estándar de Disaster Recovery para probar los escenarios de Disaster Recovery para sus cargas de trabajo.</p> <p>Tenga en cuenta las características</p> | <p>Puede activar el paquete Advanced Disaster Recovery y proteger sus cargas de trabajo mediante el uso de la funcionalidad completa de Disaster Recovery.</p> |

| Grupo de características | Características estándar incluidas | Características avanzadas |
|--------------------------|---|---|
| | <p>estándar de Disaster Recovery que están disponibles y sus límites:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebe la conmutación por error en un entorno de red aislado. Está limitada a 32 puntos de cálculo al mes y hasta 5 operaciones de conmutación por error de prueba a la vez. • Configuración del servidor de recuperación: 1 CPU y 2 GB de RAM, 1 CPU y 4 GB de RAM y 2 CPU y 8 GB de RAM. • Número de puntos de recuperación disponibles por conmutación por error: solo el último punto de recuperación disponible justo después de una copia de seguridad. • Modos de conectividad disponibles: Solo en la nube y de punto a sitio. • Disponibilidad de la puerta de enlace de VPN: La puerta de enlace de VPN se suspenderá de manera temporal si permanece inactiva durante 4 horas después de completarse la última conmutación por error de prueba y se implementará de nuevo cuando inicie una conmutación por error de prueba. • Número de redes en la nube: 1. • Acceso a Internet • Operaciones con runbooks: crear y editar. | <p>Tenga en cuenta las características avanzadas de Disaster Recovery que están disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conmutación por error de producción • Pruebe la conmutación por error en un entorno de red aislado. • Número de puntos de recuperación disponibles para la conmutación por error: todos los puntos de recuperación que están disponibles después de crear el servidor de recuperación. • Servidores principales • Configuración del servidor de recuperación y del principal: Sin limitaciones • Modos de conectividad disponibles: Solo en la nube, de punto a sitio, OpenVPN de sitio a sitio y VPN de IPsec de varios sitios. • Disponibilidad de la puerta de enlace de VPN: disponible siempre. • Número de redes en la nube: 23. • Direcciones IP públicas • Acceso a Internet • Operaciones con runbooks: crear, editar y ejecutar. |

Características avanzadas y de pago por uso en el servicio de protección

Características avanzadas y de pago por uso en el servicio de protección

| Grupo de características | Características de pago por uso | Características avanzadas |
|--------------------------|--|--|
| Copia de seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Copia de seguridad del archivo • Copia de seguridad de imagen | <ul style="list-style-type: none"> • Recuperación con un clic • Protección continua de datos |

| Grupo de características | Características de pago por uso | Características avanzadas |
|--------------------------|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Copia de seguridad de aplicaciones • Copia de seguridad de los recursos compartidos de red • Copia de seguridad en el almacenamiento en la nube • Copia de seguridad en almacenamiento local <hr/> <p>Nota Se aplican tasas por el uso del almacenamiento en la nube.</p> <hr/> | <ul style="list-style-type: none"> • Soporte de copia de seguridad para los clústeres de Microsoft SQL Server y Microsoft Exchange: Grupos de disponibilidad Always On (AAG) y Grupos de disponibilidad de base de datos (DAG) • Soporte de copia de seguridad para MariaDB, MySQL, Oracle DB y SAP HANA • Mapa de protección de datos e informes de cumplimiento normativo • Procesamiento de datos fuera del host • Frecuencia de las copias de seguridad para cargas de trabajo de Microsoft 365 y Google Workspace • Operaciones remotas con soportes de arranque • Copia de seguridad directa a Microsoft Azure, Amazon S3 y almacenamiento en la nube pública de Wasabi |
| File Sync & Share | <ul style="list-style-type: none"> • Almacene contenido cifrado basado en archivos • Sincronice archivos entre todos sus dispositivos designados • Comparta carpetas y archivos con personas y sistemas designados | <ul style="list-style-type: none"> • Certificación y firma electrónica • Plantillas de documentos* <p>* Copia de seguridad de archivos de sincronización y uso compartido</p> |
| Envío de datos físicos | Función de envío de datos físicos | N/D |
| Notary | <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de archivos • Firma electrónica de archivos • Plantillas de documento | N/D |

Nota

No puede activar paquetes de protección avanzada sin activar la característica de protección estándar que amplían. Si desactiva una característica, sus paquetes avanzados se desactivarán automáticamente y los planes de protección que utilizan se revocarán de forma automática. Por ejemplo, si desactiva la característica de protección, sus paquetes avanzados se desactivarán automáticamente y todos los planes que utilizan se revocarán.

Los usuarios no pueden utilizar paquetes de protección avanzada sin tener la protección estándar, pero pueden utilizar solo las características incluidas en la protección estándar junto con los paquetes avanzados en las cargas de trabajo específicas. En este caso, solo se les cobrará por los paquetes avanzados que utilicen.

Para más información acerca de la facturación, consulte "Modos de facturación para Cyber Protect" (p. 9).

Advanced Data Loss Prevention

Advanced Data Loss Prevention previene la pérdida de información confidencial de las estaciones de trabajo, servidores y máquinas virtuales mediante la inspección del contenido de los datos transferidos a través de canales locales y de red y la aplicación de la política de flujos de datos específicos de la organización.

Antes de empezar a utilizar el módulo de Advanced Data Loss Prevention, compruebe que lee y entiende los conceptos básicos y la lógica de la gestión de Advanced Data Loss Prevention descritos en la [Guía de fundamentos](#).

Puede que también desee revisar el documento de [Especificaciones técnicas](#).

Habilitar Advanced Data Loss Prevention

De forma predeterminada, se ha habilitado la Advanced Data Loss Prevention en la configuración para los nuevos inquilinos. Si se ha deshabilitado la funcionalidad durante el proceso de creación del inquilino, los administradores de partners pueden habilitarla más tarde.

Pasos para habilitar la Advanced Data Loss Prevention

1. En la consola de gestión de Cyber Protect Cloud, vaya a **Clientes**.
2. Seleccione el inquilino a editar.
3. En la sección **Seleccionar servicios**, desplácese a **Protección** y en el modo de facturación que aplique, seleccione **Advanced Data Loss Prevention**.
4. En Configurar servicios, desplácese a **Advanced Data Loss Prevention** y configure las cuotas. De forma predeterminada, la cuota se establece en ilimitada.
5. Guarde la configuración.

Advanced Security + XDR

El paquete Advanced Security + XDR (Extended Detection and Response) proporciona una solución completa, integrada de forma nativa y altamente eficiente, diseñada específicamente para los MSP.

Use Advanced Security + XDR para:

- Amplíe la protección para entornos de clientes a través de superficies de ataque vulnerables, con una visibilidad extensa que abarca los endpoints, el correo electrónico, Microsoft Entra ID y las aplicaciones de Microsoft 365 (SharePoint, OneDrive, Teams), garantizando la protección contra escenarios de amenazas sofisticados.
- Integración nativa en ciberseguridad, protección de datos y gestión de endpoints. XDR está diseñado para proteger las superficies de ataque vulnerables y garantizar una continuidad de negocio inigualable.
- Mejore la eficiencia, con la capacidad de lanzar, gestionar, escalar y proporcionar servicios de seguridad con facilidad. Además, XDR incluye un análisis de incidentes basado en IA y una respuesta con un solo clic para una investigación sencilla, un único agente y consola para todos los servicios, y una plataforma personalizable para integrar herramientas adicionales en su pila tecnológica.

Tenga en cuenta que el paquete Advanced Security + XDR está compuesto por [Extended Detection and Response \(XDR\)](#), [Endpoint Detection and Response \(EDR\)](#) y "Detección y respuesta gestionadas (MDR)" (p. 195), y protege sus recursos informáticos de forma continua de todas las amenazas de malware.

Activación de Advanced Security + XDR

Como administrador de partners, puede habilitar el paquete de protección Advanced Security + XDR para proporcionar la funcionalidad de Extended Detection and Response (XDR) en planes de protección de clientes.

Nota

También debe habilitar Endpoint Detection and Response (EDR) en el plan de protección para todos los recursos informáticos que desee proteger. Para obtener más información, consulte [Habilitación de EDR](#).

Pasos para habilitar el paquete Advanced Security + XDR

1. Inicie sesión en el portal de gestión.

Nota

Si se le solicita, seleccione los clientes a los que desea aplicar el paquete de protección Advanced Security + XDR y haga clic en **Habilitar**.

2. En el panel de navegación izquierdo, haga clic en **Clientes**.

3. En Cyber Protect, haga clic en la pestaña **Protección**.
Se mostrará la lista de clientes existentes suscritos al servicio de protección.
4. Haga clic en el cliente al que desea añadir el paquete Advanced Security + XDR.
En la pestaña **Configurar**, en la sección **Protección**, asegúrese de que la casilla **Advanced Security + XDR** esté seleccionada.

Integración de Advanced Security + XDR con plataformas de terceros

Advanced Security + XDR admite las siguientes integraciones:

- Perception Point
- Microsoft Entra ID
- Servicios de Microsoft 365

Para acceder a las integraciones, en el portal de administración, vaya a **Integraciones**.

Nota

Esta funcionalidad solo está disponible para los usuarios que tienen asignado el rol Administrador.

Integración con Perception Point

Este tema describe cómo integrar Perception Point con Advanced Security + XDR.

Esta integración le permite ofrecer una solución Extended Detection and Response (XDR) a los clientes que utilizan Microsoft 365 para la seguridad de su correo electrónico y las aplicaciones de colaboración. La integración XDR enriquece la funcionalidad de la solución Endpoint Detection and Response (EDR) existente con Perception Point.




Hay tres pasos principales para integrar Perception Point con Advanced Security + XDR:

1. [Habilite los paquetes de protección avanzada necesarios.](#)
2. [En Perception Point, configure la seguridad del correo electrónico y/o los canales de la app de colaboración y extraiga una clave de API.](#)
3. [Habilite la integración de Perception Point XDR para clientes.](#)

Pasos para habilitar los paquetes de protección avanzada necesarios

1. En el portal de administración, acceda al cliente correspondiente al que desea activar la integración.
2. Habilite el paquete Advanced Security + XDR y el paquete Advanced Email Security. Para obtener

más información, consulte "Paquetes Advanced Protection" (p. 178).

| | |
|--|----------------|
| Advanced Security + XDR ^ | |
| <p>Enables comprehensive cybersecurity through antivirus, antimalware, URL filtering, and real-time threat detection via Advanced Security. Utilizes Endpoint Detection and Response for event correlation, identifying advanced attacks on endpoints, or Extended Detection and Response for identifying advanced threats across endpoints, email, identity, and beyond. Compatible with workstations, servers, virtual machines, and web hosting servers. Find out more.</p> | |
|  Workloads | 0 / Unlimited |
| Advanced Email Security ^ | |
| <p>Enables real-time protection for your Microsoft 365 and Gmail mailboxes: antimalware, antispam, URL scan in emails, DMARC analysis, antiphishing, impersonation protection, attachments scan, content disarm and reconstruction, graph of trust. Find out more.</p> | |
|  Mailboxes | 20 / Unlimited |
|  Microsoft 365 collaboration apps seats | 20 / Unlimited |

Pasos para configurar la seguridad del correo electrónico y/o los canales de la app de colaboración y extraer una clave de API en Perception Point

1. En el portal de administración, acceda al cliente correspondiente al que desea activar la integración y, a continuación, haga clic en **Gestionar servicio** para abrir la consola de Cyber Protect.
2. Vaya a **Seguridad del correo electrónico** y haga clic en **Ir a la consola de seguridad del correo electrónico** para abrir Perception Point.
3. Cree los canales de seguridad del correo electrónico y/o app de colaboración en Perception Point. Para obtener más información, consulte la [documentación de Perception Point](#).
4. En el menú de navegación izquierdo, haga clic en **Perfil**.
5. En la sección **Seguridad**, haga clic en el icono de copiar junto a la clave de API. Esta clave se utiliza para habilitar la integración de XDR, como se describe en el siguiente procedimiento.

Pasos para habilitar la integración de Perception Point XDR para clientes

1. En el portal de gestión, vaya a **Integraciones**.
2. Busque la integración de **Perception Point XDR** y, en el mosaico que aparece, haga clic en **Configurar**.

NEW

PERCEPTION POINT

Perception Point XDR

Enrich your XDR incidents with email threat detection data and gain insights into the impact and source of email-based threats. Initiate remediation steps and preventive actions through Acronis Advanced Security ...

[Learn more](#)

[Configure](#)

- Haga clic en la pestaña **Gestión de clientes**, seleccione un cliente para el que desee habilitar la integración de XDR y haga clic en **Habilitar**.
- En el diálogo mostrado, haga clic en **Iniciar sesión**.

External cloud service connections

✓ Integration has been enabled successfully.
Please connect to the external cloud service(s) to complete the integration configuration.

⊘ Perception Point [Sign in](#)

[Cancel](#) [Done](#)

- Introduzca la clave de API de Perception Point que copió en el procedimiento anterior y haga clic en **Listo**.
- Para asegurarse de que la integración está en funcionamiento, verifique que la columna **Estado de habilitación** muestre **Habilitado** y que la columna **Conexión o conexiones de servicios** muestre **1 de 1** (una conexión está en funcionamiento).

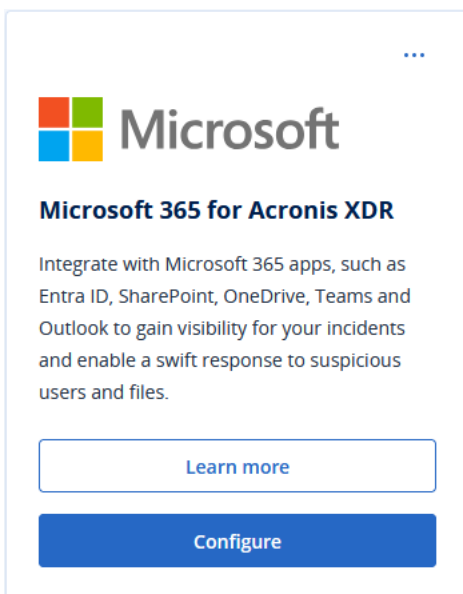
Integración con los servicios de Microsoft 365

Este tema describe cómo integrar los servicios de Microsoft 365 con Advanced Security + XDR.

Esta integración proporciona metadatos enriquecidos a los incidentes de Endpoint Detection and Response (EDR) y Extended Detection and Response (XDR) para aquellos clientes finales que utilizan Microsoft 365 para sus aplicaciones de colaboración. La integración también proporciona detalles sobre el usuario autenticado afectado por el incidente. También puede realizar acciones de respuesta, como bloquear o limitar el acceso a la cuenta de usuario.

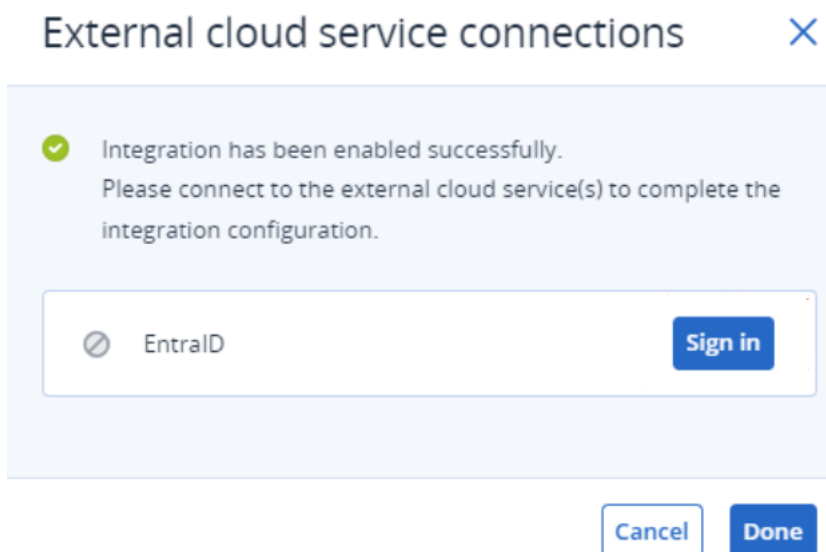
Pasos para integrar los servicios de Microsoft 365

1. Vaya al portal de Microsoft Azure e inicie sesión como inquilino del cliente.
2. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla para crear una nueva aplicación y asignar los roles necesarios para la nueva aplicación. Para obtener más información acerca de la configuración del acceso a la API de Microsoft 365, consulte [este artículo de la base de conocimientos](#).
3. En el portal de administración, verifique que el inquilino del cliente correspondiente tenga la opción **Workpack** habilitada en el paquete Advanced Security + XDR.
4. Vaya a **Integraciones** y busque la integración **XDR Microsoft 365**.
5. En el mosaico del catálogo **Microsoft 365 para XDR de** , haga clic en **Configurar** y después en **Habilitar**.



6. Haga clic en la pestaña **Gestión de clientes**, seleccione el o los inquilinos del cliente para los que desee habilitar la integración y, a continuación, haga clic en **Habilitar**.
7. Defina lo siguiente:
 - **Dominio personalizado:** si el cliente está utilizando un dominio personalizado en Microsoft 365, introdúzcalo aquí. Si no se está utilizando un dominio personalizado, deje este campo vacío.

- **Región:** seleccione la región correspondiente para los inquilinos de Microsoft 365 de la lista desplegable.
8. Haga clic en **Habilitar**. En el diálogo mostrado, haga clic en **Iniciar sesión**.

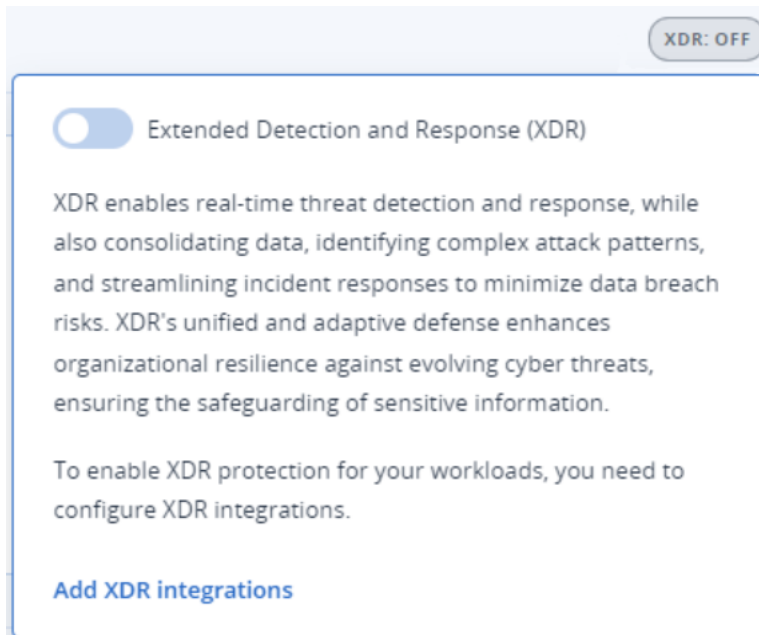


9. Introduzca lo siguiente:
- **ID:** El ID del objeto de la aplicación que creó en el paso 2.

Nota

En Microsoft 365, asegúrese de copiar el ID de objeto de la página **Registros de aplicaciones > Información general** al hacer clic en el vínculo del nombre de la aplicación en el campo **Aplicación administrada en directorio local** y, a continuación, seleccionar el ID de objeto en la página que se muestra. No copie el ID de objeto que se muestra en la página principal **Registros de aplicaciones > Información general**.

- **Secreto:** El secreto del cliente de la API creado para la aplicación.
 - **ID del inquilino:** el inquilino de Microsoft 365.
10. Haga clic en **Iniciar sesión** y después en **Listo**.
Para asegurarse de que la conexión se ha realizado correctamente, verifique que la columna **Conexión o conexiones de servicios** muestre **1 de 1** (una conexión está en ejecución).
11. Vaya a **Clientes**, seleccione el cliente correspondiente para el que desea habilitar XDR y haga clic en **Gestionar servicio**.
Se mostrará la consola de Cyber Protect.
12. Vaya a **Protección** y haga clic en **XDR: Desactivado**.
13. En el mensaje emergente que se muestra, haga clic en el interruptor de palanca para habilitar XDR.



Los incidentes que incluyan una carga de trabajo registrada en Microsoft 365 ahora incluirán información XDR enriquecida y acciones de respuesta para este usuario.

Integración con Fortinet

Este tema describe cómo integrar Fortinet con Advanced Security + XDR.

Esta integración proporciona metadatos enriquecidos a los incidentes de Endpoint Detection and Response (EDR) y Extended Detection and Response (XDR) al ingerir y correlacionar eventos de los dispositivos y programas de seguridad de Fortinet.

Importante

Para que la integración funcione correctamente, los clientes deben tener una licencia de FortiGate Cloud Service para la red correspondiente.

Hay tres pasos principales para integrar Fortinet con Advanced Security + XDR:

- [Habilitar el paquete Advanced Security + XDR.](#)
- [Configurar Fortinet para trabajar con Acronis.](#)
- [Habilite la integración en el portal de administración.](#)

Pasos para habilitar el paquete Advanced Security + XDR

1. En el portal de administración, acceda al cliente correspondiente al que desea activar la integración.
2. Asegúrese de que el paquete Advanced Security + XDR esté habilitado. Para obtener más información, consulte "Paquetes Advanced Protection" (p. 178).

Pasos para configurar Fortinet para que funcione con Acronis

1. Inicie sesión en su cuenta de FortiGate o FortiGate Cloud Service.
2. Para acciones de respuesta para bloquear una URL o dirección IP:
 - Vaya a **Security Profiles > Web Filter** y defina un filtro con el nombre **Acronis Web Filter**. Luego, en la sección **Static URL Filter**, haga clic en el interruptor **URL Filter** para habilitarlo.
 - Vaya a **Policy & Objects > Firewall Policy** y asegúrese de que **Acronis Web Filter** se haya añadido a la directiva correspondiente (en la sección **Security Profiles**).

Cuando se inicia la acción de respuesta, se recibe la reputación de Fortinet, incluso si no se definen el filtro web y la directiva de firewall. Agregar el filtro web garantiza que la dirección URL o IP se pueda bloquear.

Nota

Si **Acronis Web Filter** no está definido o ubicado, la acción de respuesta de bloqueo no se muestra en el gráfico XDR.

3. Pasos para aislar un endpoint:
 - Vaya a **Policy & Objects > Firewall Policy** y defina dos directivas para bloquear y aceptar conexiones salientes (para los dominios e IP de Acronis).
 - Vaya a **Policy & Objects > Addresses** y, en la pestaña **Address Groups**, defina lo siguiente:
 - El **Acronis Isolated Group**, donde se almacenan automáticamente las direcciones bloqueadas. El **Acronis Isolated Group** es un tipo de **Group** y debe estar vinculado a la directiva de bloqueo.
 - El grupo **Acronis Allowed Hosts** es donde se almacenan las direcciones y dominios permitidos. **Acronis Allowed Hosts** es un tipo de **Group** y debe estar vinculado a la directiva que acepta las conexiones salientes. Por ejemplo, el **Acronis Isolated Group** debe agregarse al campo **Source** en la directiva y el grupo **Acronis Allowed Hosts** debe agregarse al campo **Destination**.

Nota

Las direcciones y puertos del centro de datos de Acronis necesarios para que funcione el agente de Acronis [se enumeran aquí](#).

Pasos para habilitar la integración de Fortinet XDR para clientes

1. En el portal de gestión, vaya a **Integraciones**.
2. Busque la integración de **Fortinet XDR** y, en el mosaico que aparece, haga clic en **Configurar**.
3. Haga clic en la pestaña **Gestión de clientes**, seleccione un cliente para el que desee habilitar la integración de XDR y haga clic en **Habilitar**.
4. En el cuadro de diálogo, introduzca el nombre de usuario, la ID de cliente y la contraseña de Fortinet correspondientes.

Sign in to Fortinet ✕

Username
9158DF7B-0701-4F3A-A51D-7180521901D4

Client ID ⌵

Password ⌵

Cancel
Sign in

Nota

Las credenciales de Fortinet se generan al crear el usuario de la API de administración de acceso e identidades (IAM) y establecer los permisos de administrador para FortiGate Cloud. Para obtener más información, consulte la [documentación de FortiGate Cloud](#). O bien, si es un cliente de Fortinet y tiene acceso a sus páginas de red de desarrollo, consulte [esta documentación](#).

5. Haga clic en **Iniciar sesión**.
6. Para asegurarse de que la integración está en funcionamiento, haga clic en la fila del cliente correspondiente y verifique que el campo **Estado de habilitación** muestre **Habilitado**.

TestCust_01 ✕

⏏ Disable

Details

| | |
|------------------|-------------|
| Customer name | TestCust_01 |
| Enablement state | ✔ Enabled |

External cloud service connections ✎

| | |
|------------|--|
| ✔ Fortinet | |
|------------|--|

7. [Opcional] Para actualizar el nombre de usuario, el ID de cliente y la contraseña de Fortinet, haga clic en el icono del lápiz en la sección **Conexiones a servicios externos en la nube**.

Pasos para deshabilitar la integración de Fortinet XDR

1. En el portal de gestión, vaya a **Integraciones**.
2. Busque la integración de **Fortinet XDR** y, en el mosaico que aparece, haga clic en **Configurar**.
3. Haga clic en la pestaña **Gestión de clientes**, seleccione un cliente para el que desee deshabilitar la integración de XDR y haga clic en **Deshabilitar**.

Detección y respuesta gestionadas (MDR)

La MDR ofrece un servicio continuo a los proveedores de servicios gestionados que no tienen experiencia en seguridad interna o necesitan asistencia adicional para investigar y responder a incidentes de seguridad detectados por la Endpoint Detection and Response (EDR) y la Extended Detection and Response (XDR).

La funcionalidad MDR está habilitada en el portal de gestión dentro del paquete Advanced Security + XDR, y el servicio MDR lo proporciona un proveedor externo de MDR. Cuando la MDR está [habilitada para un cliente específico](#), el proveedor de MDR recibe datos de incidentes de Acronis para cargas de trabajo donde la EDR o la MDR están habilitadas en planes de protección pertenecientes a ese cliente. Entonces el proveedor de MDR realiza diferentes niveles de servicio para clasificar los incidentes utilizando las acciones de respuesta disponibles. Para obtener más información, vea "¿Qué es la Detección y respuesta gestionadas (MDR)?" (p. 195)

Para obtener más información sobre cómo trabajar con la XDR, consulte [Extended Detection and Response \(XDR\)](#).

Para obtener más información sobre cómo trabajar con la EDR, consulte [Endpoint Detection and Response \(EDR\)](#).

¿Qué es la Detección y respuesta gestionadas (MDR)?

La MDR es un servicio proporcionado por proveedores externos que utiliza una combinación de analistas expertos, herramientas integradas, inteligencia de amenazas y tecnologías tanto del proveedor como de Acronis para supervisar y responder a posibles amenazas y violaciones de seguridad.

Cuando la MDR está [habilitada para los clientes](#) en el portal de gestión, Acronis envía la telemetría de incidentes al proveedor de MDR para llevar a cabo investigaciones y actividades de respuesta sobre estos incidentes. Tenga en cuenta que solo los incidentes que no se mitigan automáticamente se envían al proveedor de MDR.

Componentes clave de la MDR

La MDR está compuesta por tres componentes principales:

- [Supervisión](#)
- [Aislamiento](#)
- [Respuesta y corrección](#)

Supervisión

Los proveedores de MDR supervisan las alertas y notificaciones de seguridad desde el punto final. Luego, el proveedor correlaciona y prioriza estas alertas con amenazas comunes, inteligencia de amenazas e inteligencia de amenazas de terceros utilizando análisis, orquestación de seguridad y respuestas. Como resultado, el proveedor determina si las alertas o notificaciones son una violación o compromiso.

Cualquier evento de seguridad que el proveedor de MDR considere que puede representar una amenaza de seguridad potencial se intensifica en un incidente de seguridad orientado al cliente y se pone a disposición en la consola de Cyber Protect. El proveedor proporciona contexto sobre la gravedad de la amenaza y la corrección recomendada (que incluye cualquier acción que ya se haya tomado).

Aislamiento

Los analistas de proveedores de la MDR utilizan secuencias de comandos predefinidas para iniciar respuestas para el aislamiento de endpoints. Cualquier acción de respuesta por parte del proveedor de MDR se refleja en el incidente de seguridad relevante. La decisión de aislar un endpoint se toma basándose en datos del endpoint, con más aportes de inteligencia de amenazas e investigación de amenazas.

Respuesta y corrección

Las actividades de respuesta y corrección ocurren después de que se completan las actividades iniciales de supervisión y aislamiento. Después de que se detecta un incidente de seguridad, el proveedor de MDR inicia respuestas de acuerdo con el incidente de seguridad. Las respuestas y actividades de corrección incluyen:

- Orientación sobre cómo mitigar, detener o prevenir un incidente de seguridad basado en los datos, la inteligencia y los avisos proporcionados.
- Análisis e investigación de eventos de seguridad para determinar la causa raíz y el alcance del compromiso.
- La realización de flujos de trabajo aprobados (según se define en los manuales de respuesta del proveedor de MDR) para aislar cargas de trabajo, poner en cuarentena amenazas o remediar completamente la amenaza.
- Proporcionar al proveedor de servicios una escalada de seguridad más detallada, citar el incidente de seguridad orientado al cliente, la inteligencia de amenazas y los avisos.
- Escalar incidentes a través de varios canales, lo que incluye la creación de un incidente de seguridad, notificaciones por correo electrónico y llamadas telefónicas, todo a través de la información de contacto proporcionada por el cliente.
- Mantener una línea de comunicación con el cliente hasta que la amenaza haya sido remediada, proporcionando actualizaciones oportunas a medida que surja nueva información.

- Donde las acciones de respuesta están fuera del alcance del servicio de MDR, el proveedor de MDR proporciona recomendaciones sobre áreas en las que concentrarse. Esto puede incluir recomendaciones para servicios adicionales, como la respuesta a incidentes.

Habilitación de la Detección y respuesta gestionadas (MDR)

Habilite la MDR para clientes seleccionados mediante los siguientes dos pasos:

- [Paso 1: Habilite el elemento de oferta de MDR para los clientes.](#)
- [Paso 2: Configure la integración con la aplicación del proveedor de MDR.](#)

Nota



Los clientes autogestionados no pueden habilitar MDR. Para obtener más información sobre la configuración de clientes autogestionados, consulte "Configuración del perfil del cliente administrado de forma automática" (p. 55).

Pasos para habilitar la MDR para clientes seleccionados

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
2. Haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) junto al cliente que corresponda y seleccione **Configurar**.
3. En la pestaña **Protección**, haga clic en **Editar**.
4. En la sección **Advanced Security + EDR**, asegúrese de que las casillas de **Cargas de Trabajo** y **Detección y respuesta gestionadas** estén seleccionadas. Luego haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios.

Advanced Security + EDR ^

Enables antivirus and antimalware protection (local signature-based file detection), URL filtering, forensic backup, centralized backup scanning for malware, safe recovery, corporate whitelist, smart protection plans integrated with alerts from Cyber Protection Operations Center (CPOC), endpoint firewall management, and Endpoint Detection and Response (event correlation component, capable of identifying advanced threats or attacks that are in progress). Applicable to the following types of workloads: workstations, servers, virtual machines and web hosting servers. [Find out more.](#)

| | | |
|-------------------------------------|--|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> |  Workloads | 0 / Unlimited |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  Managed Detection and Response | 0 / Unlimited |

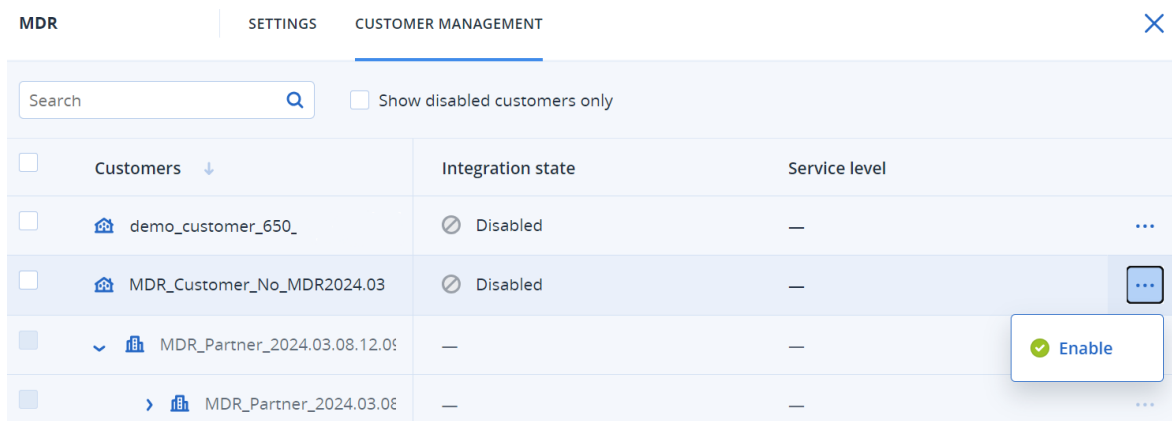
Pasos para configurar la integración con la aplicación del proveedor de MDR

1. En el portal de gestión, vaya a **Integraciones**.
2. Utilice la barra de búsqueda para localizar la aplicación del proveedor de MDR.

- En la tarjeta del catálogo MDR mostrada, haga clic en **Configurar**.
- En la pestaña **Configuración**, haga clic en el icono del lápiz e introduzca los datos de contacto de al menos un partner. El proveedor de MDR se pondrá en contacto con esta persona cuando se detecte un evento de seguridad. Tenga en cuenta que puede añadir los datos de hasta tres contactos. Cuando haya terminado, haga clic en **Habilitar**.

Cuando se detecta un evento de seguridad, el proveedor llama a cada contacto seis veces antes de pasar al siguiente contacto. Después de una llamada, o en caso de que no se establezca contacto, el proveedor envía un correo electrónico a todos los contactos para proporcionarles un resumen de la escalada y el incidente.

- En la pestaña **Gestión de clientes**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) en la columna más a la derecha para el cliente que corresponda y luego haga clic en **Habilitar**.



Para habilitar a varios clientes, seleccione la casilla de verificación junto a los clientes que correspondan y luego haga clic en **Habilitar** en la parte superior izquierda de la pestaña de **Gestión de clientes**.

- Desde la lista desplegable de **Nivel de servicio** en el cuadro de diálogo mostrado, seleccione el nivel de servicio de MDR que desea aplicar a los clientes seleccionados:
 - **Estándar**: Incluye supervisión 24/7/365 de los endpoints del cliente para detectar ataques, clasificación de eventos impulsado por IA y priorización, contención de amenazas y aislamiento de los endpoints afectados, y visibilidad en tiempo real en la consola sobre una lista priorizada de incidentes.
 - **Avanzado**: Además de las funciones incluidas en **Estándar**, este nivel también permite una reparación completa, lo que incluye la reversión de ataques, la recuperación y el cierre de brechas de seguridad.
- Haga clic en **Habilitar** para completar la integración de MDR.

Si la función de la lista de IP permitidas está habilitada (ver "Limitación del acceso a la interfaz web" (p. 39)), se le solicitará que añada las IP del proveedor de MDR a la lista de permitidas. Esto asegura que el proveedor pueda supervisar las cargas de trabajo relevantes. Haga clic en **Habilitar** para confirmar.

La MDR ahora está habilitada y los incidentes de seguridad de EDR se enviarán al proveedor de MDR para llevar a cabo actividades de investigación y respuesta. Para obtener más información

sobre el servicio de MDR, consulte "¿Qué es la Detección y respuesta gestionadas (MDR)?" (p. 195)

Desactivación de la Detección y respuesta gestionadas (MDR)

Puede desactivar la MDR a nivel del artículo ofrecido. También puede desactivar la MDR para clientes individuales en la aplicación de integración del proveedor de MDR.

Pasos para desactivar el artículo de oferta de MDR

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
2. Haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) junto al cliente que corresponda y seleccione **Configurar**.
3. En la pestaña **Protección**, haga clic en **Editar**.
4. En la sección **Advanced Security + EDR**, asegúrese de que las casillas de **Cargas de Trabajo** y **Detección y respuesta gestionadas** no estén seleccionadas. Luego haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios.

De manera alternativa, puede desactivar el servicio de **Advanced Security + EDR** en la pestaña **Configurar**, lo que desactiva automáticamente la MDR.

Pasos para desactivar la MDR para clientes individuales en la aplicación de integración del proveedor de MDR

1. En el portal de gestión, vaya a **Integraciones**.
2. Busque la aplicación del proveedor de MDR relevante.
3. En la tarjeta del catálogo MDR mostrada, haga clic en **Configurar**.
4. En la pestaña de **Gestión de clientes**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) en la columna más a la derecha para el cliente relevante, y seleccione **Deshabilitar**.

Para desactivar varios clientes, seleccione la casilla a la izquierda de cada cliente y luego haga clic en **Deshabilitar** en la parte superior izquierda de la pestaña de **Gestión de clientes**.

Acciones de respuesta disponibles en la Detección y respuesta gestionadas (MDR)

La MDR incluye una serie de acciones de respuesta que se pueden aplicar a nivel de incidente.

Las acciones de respuesta las llevan a cabo analistas de seguridad de MDR, quienes aplican las acciones relevantes mediante el acceso a la consola de Cyber Protect o la ejecución de llamadas API. Estos analistas inician sesión en la consola de Cyber Protect con el rol de **Analista de seguridad**.

Todas las acciones de respuesta se registran en la lista de **Actividades**. Los clientes pueden ver una lista de las actividades de acción de respuesta realizadas y el estado de estas actividades (En progreso/Correcta/Fallida). En la columna de **Iniciada por**, se muestra el usuario que inició la acción, ya sea un usuario asociado, un usuario cliente, o el analista de seguridad de MDR.

Nota

Las acciones de respuesta enumeradas en la tabla a continuación incluyen referencias a las secciones relevantes en la documentación de la funcionalidad Endpoint Detection and Response (EDR).

| Medida de respuesta | Información adicional |
|--------------------------------------|---|
| Modificar estado de la investigación | <p>El estado puede configurarse en cualquiera de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo investigación • Cerrada • Falso positivo <p>Para obtener más información sobre cómo cambiar el estado de la investigación, consulte Cómo investigar incidentes en la cadena de eliminación cibernética.</p> |
| Aislamiento de red | <p>Los analistas de seguridad MDR pueden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aislar la carga de trabajo • Desaislar la carga de trabajo • Verificar el estado de aislamiento <p>Para obtener más información sobre cómo aislar la carga de trabajo, consulte Gestionar el aislamiento de red de una carga de trabajo.</p> |
| Añadir comentarios | <p>Los analistas de seguridad de MDR pueden añadir comentarios al incidente. Para ello deben hacer clic en Publicar comentario en la cadena de eliminación cibernética para el incidente. Estos comentarios se muestran en la pestaña Actividades para el incidente específico. Para obtener más información, consulte Entender las acciones tomadas para mitigar un incidente.</p> |
| Detener proceso/árbol de procesos | <p>Esta acción puede aplicarse a todo el incidente. La acción de respuesta puede activarse incluso si los procesos ya se detuvieron para el incidente.</p> <p>Una respuesta asíncrona se envía después de que se haya procesado la acción de respuesta. La respuesta puede ser una de las siguientes:</p> |

| Medida de respuesta | Información adicional |
|---------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Éxito: Todos los procesos se detuvieron con éxito. • Éxito con advertencia: Algunos procesos se detuvieron con éxito o no hay procesos para detener (o se detuvieron fuera de la MDR). • Error: No se detuvo ningún proceso. <p>Para obtener más información sobre cómo detener un proceso o un árbol de procesos, consulte Definir acciones de respuesta para un proceso sospechoso.</p> |
| Cuarentena | <p>Esta acción puede aplicarse a todo el incidente. La acción de respuesta puede activarse incluso si los archivos o procesos ya estaban en cuarentena.</p> <p>Una respuesta asíncrona se envía después de que se haya procesado la acción de respuesta. La respuesta puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Éxito: Todos los archivos y procesos se pusieron en cuarentena con éxito. • Éxito con advertencia: Algunos archivos y procesos se pusieron en cuarentena con éxito o no hay archivos o procesos para poner en cuarentena (o se pusieron en cuarentena fuera de la MDR). • Error: No se pusieron en cuarentena archivos o procesos. <p>Para obtener más información sobre cómo poner en cuarentena un proceso, consulte Definir acciones de respuesta para un proceso sospechoso. Para obtener más información sobre cómo poner en cuarentena archivos, consulte Definir acciones de respuesta para un archivo sospechoso.</p> |
| Eliminar archivos | <p>Esta acción puede aplicarse a todo el incidente. La acción de respuesta puede activarse incluso si los archivos ya se eliminaron.</p> <p>Una respuesta asíncrona se envía después</p> |

| Medida de respuesta | Información adicional |
|--|---|
| | <p>de que se haya procesado la acción de respuesta. La respuesta puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Éxito: Todos los archivos se eliminaron con éxito. • Éxito con advertencia: Algunos archivos se eliminaron correctamente o no hay archivos para eliminar (o se eliminaron fuera de la MDR). • Error: No se eliminaron archivos. <p>Para obtener más información sobre cómo eliminar archivos, consulte Definir acciones de respuesta para un archivo sospechoso.</p> |
| Reiniciar carga de trabajo | <p>Permite establecer un intervalo de tiempo antes de reiniciar la carga de trabajo o reiniciar inmediatamente.</p> <p>Para obtener más información sobre cómo reiniciar cargas de trabajo, consulte Reiniciar una carga de trabajo.</p> |
| Añadir URL, archivo o proceso a la lista de permitidos/lista de bloqueados | <p>Añade las URL, archivos o procesos a la lista de permitidos/lista de bloqueados en el plan predeterminado (el plan actualmente asignado a la carga de trabajo).</p> <p>Una respuesta asíncrona se envía después de que se haya procesado la acción de respuesta. La respuesta puede ser una de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Éxito: Todas las URL, archivos y procesos se añadieron con éxito. • Éxito con advertencia: Algunas URL, archivos y procesos se añadieron con éxito y otros no (por ejemplo, pueden ya estar incluidos en la lista de permitidos). • Error: La acción falló. <p>Para obtener más información sobre cómo añadir URL, archivos o procesos a la lista de permitidos y bloqueados, consulte Añadir un proceso, archivo o red a la lista de bloqueados o permitidos del plan de protección.</p> |

Advanced Disaster Recovery

Puede activar el paquete Advanced Disaster Recovery y proteger sus cargas de trabajo mediante el uso de la funcionalidad completa de Disaster Recovery.

Están disponibles las siguientes características de Advanced Disaster Recovery:

- Conmutación por error de producción
- Pruebe la conmutación por error en un entorno de red aislado.
- Número de puntos de recuperación disponibles para la conmutación por error: todos los puntos de recuperación que están disponibles después de crear el servidor de recuperación.
- Servidores principales
- Configuración del servidor de recuperación y del principal: Sin limitaciones
- Modos de conectividad disponibles: Solo en la nube, de punto a sitio, OpenVPN de sitio a sitio y VPN de IPsec de varios sitios.
- Disponibilidad de la puerta de enlace de VPN: disponible siempre.
- Número de redes en la nube: 23.
- Direcciones IP públicas
- Acceso a Internet
- Operaciones con runbooks: crear, editar y ejecutar.

Advanced Email Security

El paquete Advanced Email Security protege en tiempo real sus buzones de correo de Microsoft 365, Google Workspace u Open-Xchange:

- Antimalware y antispam
- Análisis de URL en correos electrónicos
- Análisis de DMARC
- Antisuplantación
- Protección contra la suplantación de identidad
- Análisis de adjuntos
- Supresión y reconstrucción de contenido
- Gráfico de confianza
- Liberación autoservicio de spam en cuarentena por parte del propietario del buzón de correo

También puede habilitar licencias de la app de colaboración de Microsoft 365, que permiten proteger las aplicaciones de colaboración de la nube de Microsoft 365 frente a amenazas de seguridad de contenido. Estas aplicaciones incluyen OneDrive, SharePoint y Teams.

Advanced Email Security puede habilitarse por carga de trabajo o por gigabyte e influirá en su modelo de licencia.

Obtenga más información acerca de Advanced Email Security en la [ficha técnica de Advanced Email Security](#).

Para obtener instrucciones de configuración, consulte la documentación de [Advanced Email Security](#).

Advanced Backup

Puede activar el paquete Advanced Backup y proteger sus cargas de trabajo con las funciones de recuperación y copia de seguridad avanzada.

Están disponibles las siguientes características:

- Recuperación con un clic
- Protección continua de datos
- Soporte de copia de seguridad para los clústeres de Microsoft SQL Server y Microsoft Exchange: Grupos de disponibilidad Always On (AAG) y Grupos de disponibilidad de base de datos (DAG)
- Soporte de copia de seguridad para MariaDB, MySQL, Oracle DB y SAP HANA
- Mapa de protección de datos e informes de cumplimiento normativo
- Procesamiento de datos fuera del host
- Frecuencia de las copias de seguridad para cargas de trabajo de Microsoft 365 y Google Workspace
- Operaciones remotas con soportes de arranque
- Copia de seguridad directa a Microsoft Azure, Amazon S3 y almacenamiento en la nube pública de Wasabi

Advanced Management (RMM)

Advanced Management (RMM) proporciona un nivel avanzado de supervisión y gestión de los endpoints y las licencias de Microsoft 365.

- Para los endpoints, proporciona lo siguiente:
 - **Inventario de software:** puede ver la lista completa del software que utilizan los clientes y ahorrar tiempo y esfuerzo en la preparación, la planificación y el seguimiento de las actualizaciones.
 - **Despliegue de software mediante DeployPilot:** despliegue software de forma remota en sus recursos informáticos gestionados. Utilice planes de despliegue de software para automatizar el proceso de despliegue y garantizar que la distribución de software en los recursos informáticos sea uniforme.
 - **Administración de parches automatizada:** corrija las vulnerabilidades antes que las exploten.

- **Aplicación de parches a prueba de fallos:** recupere las cargas de trabajo de los parches con errores de forma rápida y fácil realizando copias de seguridad del sistema automáticas antes de aplicar los parches.
- **Supervisión y alertas inteligentes basadas en el aprendizaje automático:** mitigue los riesgos operativos y optimice las tareas de supervisión con alertas y supervisión predictiva.
- **Programación cibernética lista para su uso:** automatice y agilice las tareas rutinarias.
- **Supervisión del estado de la unidad:** utilice las alertas y la supervisión predictiva para reducir de forma proactiva el tiempo de inactividad que causan los fallos en las unidades.
- **Escritorio remoto y asistencia remota:** acceda a cargas de trabajo remotas y resuelva los problemas técnicos rápidamente. Ahorre tiempo y proporcione un soporte fiable con un rendimiento excelente, incluso con un ancho de banda limitado. La función incluye una mejor cobertura de plataformas (Windows, macOS y Linux) y funcionalidades ampliadas para grabaciones de sesiones, acciones remotas, transferencia de archivos, supervisión, generación de informes y observación de cargas de trabajo en vista múltiple.
- **Evaluación de vulnerabilidades de aplicaciones de Windows de terceros:** mejore la posición de seguridad de las aplicaciones de terceros de Windows al detectar y gestionar vulnerabilidades en 314 aplicaciones críticas, compatibles con la base de datos mantenida internamente por .
La evaluación de vulnerabilidades de las aplicaciones de terceros para Windows se transfirió al paquete de Advanced Management (RMM) y podría conllevar costes adicionales. Si desea detener la protección de estas aplicaciones y deshabilitar la función o habilitarla en varios planes existentes, consulte "Deshabilitación y habilitación masiva de la evaluación de vulnerabilidades de aplicaciones de terceros de Windows" (p. 206).
- **Seguimiento de geolocalización:** vea la ubicación física en tiempo real de sus cargas de trabajo gestionadas.
- **Chat de asistencia:** utilice la herramienta de comunicación en tiempo real entre técnicos y usuarios remotos de cargas de trabajo en Windows y macOS gestionados para proporcionar una resolución de problemas más rápida y un mejor servicio de atención al cliente.
- Para las licencias de Microsoft 365, proporciona una auditoría continua de la posición de seguridad de Microsoft 365, con líneas base de las mejores prácticas y la corrección de las desviaciones de línea base. Dos modos de producto están disponibles cuando habilita el servicio de gestión de Microsoft 365:
 - **Gratuito:** permite la auditoría de la posición de seguridad de Microsoft 365 con líneas base de las mejores prácticas y la incorporación de usuarios. El modo gratuito está disponible en el conjunto de funciones de protección estándar.
 - **Avanzado:** incluye todas las funciones del modo gratuito y también permite la corrección automática de desviaciones de línea base de la posición de seguridad y la baja de usuarios.

Deshabilitación y habilitación masiva de la evaluación de vulnerabilidades de aplicaciones de terceros de Windows

Deshabilitar y habilitar la evaluación de vulnerabilidades de aplicaciones de terceros de Windows en varios inquilinos de clientes con múltiples recursos informáticos gestionados puede ser una tarea tediosa y que consume mucho tiempo. Por lo tanto, hemos creado utilidades para la deshabilitación y habilitación masiva de la función. Consulte estos artículos de la base de conocimientos para obtener más información:

- Si configuró la evaluación de vulnerabilidades para aplicaciones de terceros para Windows en sus planes de protección, pero el cliente no tiene habilitado el paquete Advanced Management (RMM) en su inquilino, use esta utilidad para deshabilitar la evaluación de vulnerabilidades para aplicaciones de terceros para Windows en todos los planes afectados, mientras mantiene todos los demás componentes de evaluación de vulnerabilidades:
<https://care.acronis.com/s/article/Acronis-Cyber-Protect-Disabling-Vulnerability-Assessment-of-Third-Party-Windows-Applications-when-Advanced-Management-pack-is-not-enabled-for-the-tenant>.
- Si necesita habilitar la evaluación de vulnerabilidades para aplicaciones de terceros para Windows para garantizar su seguridad en todos los planes de protección en los que la directiva de evaluación de vulnerabilidades general ya está activa y el paquete de Advanced Management (RMM) está habilitado para los inquilinos correspondientes, use esta utilidad para habilitar en masa la subdirectiva: <https://care.acronis.com/s/article/Acronis-Cyber-Protect-Enabling-Vulnerability-Assessment-for-Windows-Third-Party-Applications-when-Vulnerability-Assessment-module-is-enabled-in-Protection-plans>.

Formación avanzada en concienciación sobre seguridad

Los partners pueden habilitar el servicio de formación avanzada en concienciación sobre seguridad para sus inquilinos de cliente para que los usuarios de su organización puedan acceder a los materiales de formación en concienciación sobre seguridad desde la consola de Protección.

El acceso directo a la formación en concienciación sobre seguridad desde la consola de la nube de Cyber Protection promueve la adopción y la cobertura de más usuarios en la organización, lo que ayuda a los clientes a cumplir con los requisitos de cumplimiento (PCI, HIPPA, FedRamp, Soc 2), la gestión de riesgos de proveedores, el ciberseguro, entre otros. Además, la formación ayuda a los clientes a mejorar su ciberseguridad al reducir el riesgo de errores humanos.

El servicio es proporcionado por Wizer, un sistema de gestión del aprendizaje de terceros que admite la siguiente funcionalidad:

- Capacidad multiinquilino: en el panel de administración de Wizer, un administrador de partner puede ver a todos los clientes y usuarios directos que se han registrado para la formación en concienciación sobre seguridad. La plataforma no admite la vista multinivel, es decir, los partners no pueden ver a los partners secundarios ni a sus inquilinos secundarios. Los administradores de

clientes solo pueden ver a los usuarios de su organización.

- Aprovisionamiento automático de inquilinos y usuarios administradores: cuando el servicio se habilita por primera vez en la consola de Cyber Protect Cloud, la integración crea automáticamente un nuevo inquilino en Wizer para el administrador que habilitó la integración. El administrador accede al panel de administración de Wizer para añadir usuarios manualmente o para configurar el SSO. Consulte [Cómo añadir usuarios](#).
- Contenido atractivo que hace que la formación sea divertida
- Fácil de utilizar
- Suscripción mensual

Obtenga más información sobre Wizer en <https://www.wizer-training.com/>.

Habilitación del servicio de formación avanzada en concienciación sobre seguridad

El servicio de formación en concienciación sobre seguridad se proporciona a través de un proveedor de terceros, Wizer, como una integración en la consola de Cyber Protect Cloud. Los partners deben habilitar la integración para su propio inquilino antes de poder habilitar el servicio para sus clientes.

La habilitación del servicio consiste en los siguientes pasos de alto nivel.

1. En la consola de gestión de la nube, un administrador de partner habilita el servicio de formación en concienciación sobre seguridad para un cliente (una vez por cada cliente).
2. En la consola de Cyber Protect Cloud, un administrador habilita la integración con Wizer en su organización (una vez por organización).
3. El usuario administrador navega hasta la consola de administración de Wizer para añadir usuarios a la plataforma de formación.

Nota

El servicio no es accesible para los administradores de unidad y los administradores de carpeta.

Pasos para habilitar el servicio de formación avanzada en concienciación sobre seguridad para un inquilino de cliente

Rol necesario: administrador de partner

1. En la consola de administración de la nube, haga clic en **Clientes** y busque el cliente para el que desee habilitar el servicio.
2. En el menú contextual, haga clic en **Configurar**.
3. En la lista de servicios, en **Por carga de trabajo**, seleccione la casilla de verificación **Formación avanzada en concienciación sobre seguridad**.

Pasos para habilitar la integración con Wizer para una organización

Rol necesario: administrador de partners administrador de clientes, administrador de protección o administrador de cibernética.

Nota

La configuración inicial se realiza solo una vez.

1. Inicie sesión en la consola de Cyber Protect Cloud.
2. En el menú de navegación, haga clic en **Formación de concienciación sobre seguridad > Panel de control de concienciación.**
3. Haga clic en **Habilitar integración.**
4. Haga clic en **Habilitar** para confirmar.

Una vez que la integración está habilitada, se aprovisiona un nuevo inquilino para la organización en la plataforma de Wizer. Si ya tiene una cuenta en Wizer y desea utilizar esa cuenta en lugar de un nuevo inquilino, póngase en contacto con su proveedor de servicios.

Puede acceder al panel de administración de Wizer y añadir usuarios manualmente al importar un archivo CSV o configurar SSO con Active Directory, Octa, Google u otro proveedor de identidades. Consulte [Cómo añadir usuarios.](#)

Advanced Automation (PSA)

El servicio de Advanced Automation (PSA) permite a los clientes aprovechar las plataformas y softwares de gestión empresarial de forma fácil e intuitiva. Con una serie de herramientas de pago, Advanced Automation (PSA) permite a los MSP administrar y automatizar por completo diversas tareas diarias, entre las que se incluyen:

- Facturación de clientes.
- Soporte al cliente y creación de tickets del centro de asistencia.
- Ventas y gestión de proyectos.

También se puede habilitar Advanced Automation (PSA) para trabajar conjuntamente con otros servicios de Portal de gestión. Está sujeto a cargos adicionales. Se cobrará en su cuenta según el número de usuarios (o técnicos) que tengan acceso al servicio Advanced Automation (PSA).

¿Qué es Advanced Automation (PSA)?

Advanced Automation (PSA) es una herramienta de gestión empresarial para proveedores de servicios gestionados (MSP), diseñada para que los MSP pueden gestionar y automatizar distintas tareas diarias de forma fácil e intuitiva.

Advanced Automation (PSA) garantiza que sus clientes reciban el servicio que necesitan, a la vez que mantiene el control total de sus operaciones. Entre los componentes que forman Advanced Automation (PSA), se incluyen los tickets, la integración de RMM, la gestión de proyectos, el registro de tiempo automático y la facturación basada en el consumo, así como un acceso rápido y fácil a los datos de facturación y tickets de su cliente. También puede usar la aplicación móvil dedicada para las operaciones diarias del centro de asistencia, incluidos el procesamiento y la supervisión de tickets, así como el seguimiento y el registro del tiempo de trabajo. La aplicación Acronis Advanced Automation (PSA) se puede descargar desde App Store y Google Play.

Después de activar el servicio de Advanced Automation (PSA), se le cobrará a su cuenta por cada usuario al que se le conceda acceso al servicio.

Estas son algunas de las funciones principales de Advanced Automation (PSA):

- **Gestionar tickets del centro de asistencia:** Los tickets de soporte se convierten automáticamente a partir de alertas y correos electrónicos entrantes de plataformas integradas de terceros, si se habilitan. Para obtener más información, consulte "Centro de asistencia" (p. 228).
- **Gestionar facturación:** las facturas se generan automáticamente en función del tiempo invertido en su cliente o según el acuerdo de facturación que tenga con el mismo. Para obtener más información, consulte "Gestión de la funcionalidad de ventas y facturación" (p. 277).
- **Gestión de proyectos:** cree planes de proyecto orientados al cliente con plazos y presupuestos definidos y asigne pasos de proyecto para que los completen los miembros del equipo del proyecto. A continuación, supervise y realice un seguimiento del progreso de los mismos y

facture a los clientes por el trabajo del proyecto correspondiente. Para obtener más información, consulte "Proyectos" (p. 244).

- **Gestionar registros de tiempo y actividades:** Apruebe el tiempo de los tickets para facturación, solicite días libres y apruebe vacaciones como un gestor o usuario administrador. Para obtener más información, consulte "Entradas de tiempo" (p. 268).
- **Integración nativa con los servicios de Acronis:** Incluye la facturación de clientes basada en el uso y el control de dispositivos con Advanced Management.

Activación de Advanced Automation (PSA) para clientes

Tal y como se describe en el proceso de creación de inquilinos (consulte "Pasos para gestionar los servicios para un inquilino" (p. 50)), puede añadir servicios para inquilinos cuando sea necesario.

El servicio Advanced Automation (PSA) está disponible para los siguientes tipos de inquilino:

- Socio
- Cliente

Nota

Los partners no pueden ver los datos de Advanced Automation (PSA) de sus clientes (ya sean partners secundarios o clientes), porque, a diferencia de otros productos, los datos de Advanced Automation (PSA) son datos privados de la empresa específicos para una cuenta de partner secundario (o cliente). Sin embargo, los partners aún pueden ver datos específicos de la cuenta iniciando sesión en el portal de administración como el cliente relevante (partner secundario o cliente).

Pasos para habilitar Advanced Automation (PSA)

1. En el portal de gestión, vaya a **Clientes**.
2. Seleccione el inquilino a editar.
3. En la pestaña **Configurar**, en la sección **Servicio**, desplácese hacia abajo y seleccione **Advanced Automation (PSA)**.

Advanced Automation (PSA) ahora está disponible para el cliente seleccionado.

Configuración de Advanced Automation (PSA)

En esta sección se describen los pasos que debe seguir para poner en marcha Advanced Automation (PSA).

Activar Advanced Automation (PSA)

Si el servicio Advanced Automation (PSA) está activado en su cuenta, puede habilitarlo desde **Configuración**. Si el servicio Advanced Automation (PSA) no está activado, póngase en contacto con su administrador.

Pasos para activar Advanced Automation (PSA)

1. En el portal de administración, haga clic en **Configuración > Advanced Automation (PSA)**.

Nota

Una vez que haya habilitado Advanced Automation (PSA), tal y como se describe en los pasos siguientes, esta opción de menú no estará disponible.

2. En la pantalla mostrada, haga clic en **Active Advanced Automation (PSA)**.
3. En la pantalla Habilitar Advanced Automation (PSA), proporcione la información comercial de la empresa en la pestaña **Información de la empresa**. A continuación, haga clic en **Siguiente**.
4. En la pestaña **Roles de usuario**, defina el rol de Advanced Automation (PSA) para cada usuario y, a continuación, haga clic en **Siguiente**. Los roles disponibles son:

- Ingeniero
- RR. HH.
- Finanzas
- Ventas
- Gerente de grupo
- Gerente financiero
- Director
- Administrador

Para entender mejor los roles de Advanced Automation (PSA) y sus privilegios de acceso, consulte "Roles de Advanced Automation (PSA)" (p. 222).

Nota

También puede añadir nuevos usuarios después de habilitar Advanced Automation (PSA). Cree primero las cuentas de usuario y luego aplique los servicios correspondientes a los que el usuario tendrá acceso. Para obtener más información, consulte "Creación de una cuenta de usuario" (p. 64).

5. En la pestaña **Confirmación**, revise la información de activación y haga clic en **Activar**. Se configurará el servicio de Advanced Automation (PSA), lo que puede tardar unos segundos.
6. En la pantalla del asistente de incorporación que se muestra, seleccione una de las siguientes opciones de Advanced Automation (PSA):
 - **Integración de plataformas contables:** Haga clic en **Configurar** para redirigir a la página de integraciones contables. Para obtener más información, consulte "Integración con plataformas contables" (p. 351).
 - **Integración de plataformas RMM:** Haga clic en **Configurar** para redirigir a la página de integraciones de Advanced Automation (PSA) (RMM). Para obtener más información, consulte "Integración con plataformas de RMM" (p. 359).
 - **Integración con el centro de asistencia:** Haga clic en **Configurar** para redirigir a **Configuración > Centro de asistencia**. Para obtener más información, consulte "Configuración del Centro de asistencia" (p. 320).

- **Configuración del servidor de correo electrónico:** Haga clic en **Configurar** para redirigir a la pantalla Configurar el servidor correo electrónico. Para obtener más información, consulte "Configuración de correo electrónico" (p. 223).

Si ya no quiere utilizar la funcionalidad que se incluye en Advanced Automation (PSA), puede cancelar el servicio. Para obtener más información, consulte "Desactivar el servicio Advanced Automation (PSA)" (p. 378).

Inicio rápido para configurar Advanced Automation (PSA)

En esta guía de inicio rápido se describen los pasos básicos necesarios para empezar a trabajar con Advanced Automation (PSA).

Siga los pasos de la tabla siguiente para garantizar lo siguiente:

- Se configuran los clientes nuevos y existentes en Advanced Automation (PSA).
- Sus productos y servicios están configurados y disponibles, con la facturación automática también preparada.
- Su centro de servicio está configurado y listo para dar soporte a los clientes, supervisar los SLA y hacer un seguimiento del tiempo dedicado a los tickets y otras actividades.
- Su plataforma de contabilidad y/o RMM está integrada y sincronizada con Advanced Automation (PSA).
- Los correos electrónicos entrantes se convierten en tickets y las respuestas automáticas están configuradas.

Nota

Aunque es más limitada, también puede usar la aplicación móvil dedicada ("Acronis Advanced Automation (PSA)", que se puede descargar desde App Store y Google Play) para gestionar los tickets del centro de asistencia y las entradas de tiempo.

En la siguiente tabla se describen los pasos generales para empezar a trabajar con Advanced Automation (PSA).

| Paso | Descripción |
|---|---|
| PASO 1: Inicio de sesión y lanzamiento del asistente de incorporación de Advanced Automation (PSA) | Inicie sesión en su cuenta y acceda al portal de administración. Cuando Advanced Automation (PSA) está disponible en su cuenta, se muestran dos opciones de menú nuevas, Gestión de tareas y Ventas y facturación . Seleccione una de estas opciones para acceder al asistente de incorporación de Advanced Automation (PSA); haga clic en Habilitar para habilitar el servicio tal y como se describe en el PASO 2. Para obtener más información, consulte "Activar Advanced Automation (PSA)" (p. 210). |
| PASO 2: Activar el servicio Advanced | Para activar el servicio Advanced Automation (PSA) en su cuenta, deberá completar los dos pasos siguientes: |

| Paso | Descripción |
|---|---|
| <p>Automation (PSA)</p> | <p>a. Facilite la información comercial de la empresa, incluido el número de cuenta, en la pestaña Proporcionar información de empresa. La información de empresa se utiliza en las facturas de los clientes finales. Después, haga clic en Siguiente.</p> <p>b. Asigne los usuarios existentes a los roles siguientes en Advanced Automation (PSA):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero • RR. HH. • Finanzas • Ventas • Gerente de grupo • Gerente financiero • Director • Administrador <p>Tenga en cuenta que hay dos roles adicionales los usuarios de su cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente • Administrador de clientes <p>Para obtener más información sobre los roles de Advanced Automation (PSA), consulte "Roles de Advanced Automation (PSA)" (p. 222). Si es necesario, puede añadir otros usuarios más adelante; consulte también "Gestión de usuarios" (p. 63).</p> <p>Cuando haya finalizado, podrá empezar a definir la configuración de Advanced Automation (PSA), tal y como se describe en los pasos siguientes.</p> |
| <p>PASO 3: Definir la configuración del centro de asistencia</p> | <p>La configuración del centro de asistencia determina las secciones fundamentales del flujo de tickets de su centro de asistencia, entre las que se incluyen las categorías, los valores predeterminados, la configuración predeterminada del país y del idioma y los acuerdos de nivel de servicio (SLA).</p> <p>Para acceder a la configuración del centro de asistencia, vaya a Configuración > Centro de asistencia en el portal de administración. Esta configuración le permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurar respuestas predeterminadas • Establecer prioridades • Gestionar SLA • Definir categorías y subcategorías • Establecer valores predeterminados • Definir la configuración del país y del idioma • Activar y desactivar estados • Definir la configuración predeterminada de la integración de tickets de RMM • Gestionar plantillas de correo electrónico y plantillas de notificación • Definir actividades para el seguimiento de tiempo • Definir la configuración de una integración de tickets externa |
| <p>PASO 4: Definir la</p> | <p>La configuración de facturación y presupuestos le permite personalizar por completo su facturación, incluidos la distribución de las facturas, el formato de exportación</p> |

| Paso | Descripción |
|---|---|
| <p>configuración de facturación y presupuestos</p> | <p>predeterminado (si después necesita importarlo en otro sistema), la configuración de impuestos y otras opciones.</p> <p>Tenga en cuenta que se debería especificar la información de facturación de los usuarios finales en la configuración de cada cliente o durante la creación de artículos de venta, contratos y presupuestos.</p> <p>Para acceder a la configuración de facturación y presupuestos, vaya a Configuración > Facturación y presupuestos en el portal de administración. Esta configuración le permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir y personalizar su facturación • Definir y personalizar el aspecto y el estilo de las facturas • Definir los impuestos que se van a utilizar |
| <p>PASO 5: Añadir sus clientes</p> | <p>En el portal de administración, puede añadir y gestionar clientes según sea necesario.</p> <p>Tenga en cuenta que en Acronis puede definir distintos tipos de cuenta para clientes, incluidos partners, clientes y clientes potenciales. Estos tipos diferentes se conocen como <i>inquilinos</i>. Para obtener más información acerca de los diferentes tipos de inquilino, consulte "Las cuentas de usuario y los inquilinos" (p. 42).</p> <p>Para añadir partners, clientes y clientes potenciales en el portal de administración, vaya a Clientes. A continuación, haga clic en + Nuevo y seleccione el tipo de inquilino correspondiente.</p> <p>Para obtener más información, consulte "Gestión de inquilinos" (p. 44).</p> |
| <p>PASO 6: Definir sus productos</p> | <p>Puede crear un catálogo tanto de los productos o servicios no recurrentes como de los servicios (gestionados) recurrentes que ofrece a sus clientes, como suscripciones de antivirus o soporte técnico ad hoc. También puede hacer que determinados productos estén a la venta directamente en un ticket de soporte; por ejemplo, cuando un cliente registra un ticket para añadir una suscripción de Office 365 o necesita memoria adicional. De este modo, se ahorra tiempo en procesos administrativos adicionales.</p> <p>Para acceder a los productos, vaya a Ventas y facturación > Ventas y haga clic en la pestaña Productos. Los usuarios con los roles Administrador, Director, Finanzas o Gerente financiero pueden crear productos. Estos productos pueden utilizarse en contratos, tickets, presupuestos, artículos de venta, etc.</p> <p>Para obtener más información, consulte "Productos" (p. 300).</p> |
| <p>PASO 7: Definir contratos</p> | <p>Configure y defina sus contratos para clientes detenidamente para asegurarse de que Advanced Automation (PSA) pueda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar automáticamente retenciones y elementos de facturación periódica y habilitar la facturación basada en usuarios y dispositivos según sea necesario. • Conectar entre sí los elementos de configuración, los clientes y el SLA aplicable. • Enlazar automáticamente un servicio, cliente o elemento de configuración con el SLA aplicable en el centro de asistencia. |

| Paso | Descripción |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Asignar automáticamente nuevos elementos de configuración al cliente, contrato y SLA correcto. <p>Para acceder a los contratos, vaya a Ventas y facturación > Ventas y haga clic en la pestaña Contratos.</p> <p>Para obtener más información, consulte "Trabajo con contratos" (p. 287).</p> |
| <p>PASO 8: Configurar integraciones con plataformas de terceros</p> | <p>Configure sus integraciones con plataformas de terceros. Actualmente, Advanced Automation (PSA) es compatible con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RMM: NinjaOne, Datto RMM, Kaseya VSA, N-able N-central y N-able RMM • Contabilidad: FreshBooks, QuickBooks, Sage, Xero y SnelStart • VAR: Microsoft CSP • Pago: PayPal y Stripe <p>Para acceder a las integraciones, vaya a Integraciones en el portal de administración.</p> <p>Para obtener más información, consulte "Integración de Advanced Automation (PSA) con plataformas de terceros" (p. 351).</p> |
| <p>PASO 9: Configurar su correo electrónico</p> | <p>Este es el último paso para configurar Advanced Automation (PSA).</p> <p>Antes de configurar su correo electrónico, asegúrese de haber definido sus respuestas por correo electrónico.</p> <p>Una vez que haya configurado los ajustes de correo electrónico entrante, Advanced Automation (PSA) recuperará todos los mensajes de la bandeja de entrada definida y creará un ticket por cada mensaje (si corresponde). Cuando se procesa un correo electrónico, se mueve a la carpeta de archivos comprimidos para poder consultarlo más adelante. Si no hay ninguna carpeta de archivos comprimidos, se crea automáticamente.</p> <p>Hay tres configuraciones de correo electrónico que definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico entrante: Por lo general, se configura para tener una cuenta de correo electrónico de soporte o del servicio de ayuda enlazada directamente con el centro de asistencia de Advanced Automation (PSA). Los correos electrónicos entrantes se convierten en tickets y se envían respuestas personalizables al usuario final para mantenerlo al día. • Correo electrónico saliente: El servidor y la cuenta de correo electrónico que se utilizan para enviar mensajes o responder a ellos. • Correo electrónico de facturas: El servidor y la cuenta de correo electrónico que se utilizan para enviar facturas a clientes. <p>Para acceder a la configuración del correo electrónico, vaya a Configuración > Centro de asistencia > Configuración del servidor de correo.</p> <p>Para obtener más información, consulte "Configuración de correo electrónico" (p. 223).</p> |

Incorporación de clientes existentes

Cuando se activa Advanced Automation (PSA) para su cuenta (consulte "Activar Advanced Automation (PSA)" (p. 210)), debe incorporar a los clientes existentes para poder facturar y procesar sus solicitudes de servicio.

Para asegurarse de que Advanced Automation (PSA) se ha configurado correctamente para sus clientes existentes, haga lo siguiente:

- [Proporcione la información de facturación de los clientes existentes.](#)
- [Cree contratos para empezar a facturar sus servicios y productos a los clientes existentes.](#)
- [Asegúrese de que puede recibir y procesar tickets del centro de asistencia para los clientes existentes.](#)
- [Asegúrese de que puede crear artículos de venta para los clientes existentes.](#)
- [Asegúrese de que puede ejecutar el proceso de facturación y emitir facturas para los clientes existentes.](#)

Proporcionar la información de facturación

Si se habilita Advanced Automation (PSA), se le pedirá que proporcione la información de facturación de los clientes existentes cuando acceda a la sección **Cientes**. La información de facturación garantiza que pueda utilizar Advanced Automation (PSA) para facturar y procesar las solicitudes de servicio de sus clientes.

Nota

Si no se proporciona la información de facturación de un cliente, no podrá aprobar los tickets y los registros de tiempo del cliente, y se le pedirá que introduzca la información al procesarlos. Asimismo, al crear un artículo de venta, se le pedirá que rellene la información de facturación del cliente seleccionado si no se ha definido en Advanced Automation (PSA). Para obtener más información, consulte las secciones correspondientes a continuación.

Pasos para añadir la información de facturación de los clientes existentes

1. En el portal de administración, vaya a **Organización > Clientes**.
2. Haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) situado junto al nombre del cliente correspondiente. En el menú que se muestra, seleccione **Añadir información de facturación**.
O
Haga clic en una fila de cliente en la lista que se muestra. En la barra lateral que se muestra, haga clic en la pestaña **Configurar**. A continuación, haga clic en las secciones **Facturación** y **Dirección** para añadir la información de facturación correspondiente.
3. Rellene los campos del formulario que se muestra. Para obtener más información sobre estos campos, consulte "Definir la información de facturación de un inquilino" (p. 49).
4. Haga clic en **Agregar** para completar la configuración de la información de facturación.

Nota

Si quiere gestionar y tener acceso a los números de teléfono de usuarios del centro de asistencia, en la misma pestaña **Configurar**, haga clic en la sección **Configuración general** y habilite el conmutador **Habilitar el perfil del cliente administrado de forma automática**. Cuando se habilita esta opción, se muestran tanto a los usuarios clientes como los administradores los campos de contacto correspondientes, incluidos los números de teléfono (así como el cargo y el contacto de la empresa). Para obtener más información, consulte "Configuración del perfil del cliente administrado de forma automática" (p. 55).

Crear contratos para empezar a facturar los servicios y productos a los clientes existentes

Los contratos garantizan que pueda utilizar Advanced Automation (PSA) para facturar a sus clientes con regularidad.

Si se activa Advanced Automation (PSA), se le pedirá que cree contratos para los clientes existentes cuando acceda al módulo **Ventas y facturación**. Este mensaje solo se muestra si uno o más clientes tienen asignados servicios o productos de Acronis.

Pasos para crear contratos para clientes existentes

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas**.
2. Si en el banner se le informa que un número específico de clientes no tienen contratos asignados, haga clic en **Crear**.
Si ya ha cerrado el banner, también puede hacer clic en el enlace **Crear contratos para clientes existentes**, situado en la esquina superior derecha de la pantalla.
3. En el asistente Crear nuevo contrato, haga lo siguiente:
 - a. Seleccione el cliente correspondiente y haga clic en **Siguiente**.
 - b. Añada la información del contrato, incluidos los detalles de pago y el periodo del contrato. Para obtener más información, consulte "Trabajo con contratos" (p. 287). Haga clic en **Siguiente** cuando haya finalizado.
 - c. Añada la información de facturación y haga clic en **Siguiente**. Tenga en cuenta que no se mostrará este paso si ya ha definido la información de facturación tal y como se describe en "Proporcionar la información de facturación" (p. 216).
 - d. Añada las partes del contrato si es necesario. Para obtener más información, consulte "Creación de un contrato nuevo" (p. 288). Por defecto, se añadirán a la plantilla del contrato las partes del contrato basadas en servicios de Acronis ya asignados al cliente. Estas partes del contrato se pueden editar o eliminar si es necesario. Asegúrese de que establece los precios correctos para las partes del contrato.
4. Haga clic en **Listo**. Se añadirá automáticamente el contrato a la lista de contratos existentes de la pestaña **Contratos**.

Asegurarse de que puede recibir y procesar tickets del centro de asistencia para los clientes existentes

Si se habilita Advanced Automation (PSA), puede recibir y procesar tickets para un cliente existente aunque no se haya definido la información de facturación de dicho cliente. Esto le garantiza que pueda crear, responder, resolver y cerrar tickets cuando sea necesario. Para obtener más información sobre cómo trabajar con las funciones del centro de asistencia, consulte "Centro de asistencia" (p. 228).

No obstante, no puede aprobar el tiempo de tickets notificado por un cliente si no se proporciona la información de facturación de dicho cliente. Cuando intente aprobar un registro de tiempo de tickets, se le pedirá que añada la información de facturación de los clientes correspondientes. Para obtener más información, consulte [Proporcionar información de facturación](#).

Asegurarse de que puede crear artículos de venta para los clientes existentes

Si se habilita Advanced Automation (PSA), puede crear artículos de venta para un cliente existente aunque no se haya definido la información de facturación de dicho cliente.

No obstante, si selecciona un cliente sin información de facturación al crear un artículo de venta (consulte "Gestión de elementos de ventas" (p. 284)), se le pedirá que proporcione dicha información antes de continuar con la creación del artículo de venta.

Además, al editar un artículo de venta existente, no podrá cambiar el cliente asignado a dicho artículo por otro cuya información de facturación no se haya especificado. Se le pedirá que proporcione la información de facturación antes de continuar con la edición del artículo de venta.

Asegurarse de que puede ejecutar el proceso de facturación y emitir facturas para los clientes existentes

Durante el primer proceso de facturación, se le pedirá que compruebe la configuración predeterminada de numeración de facturas antes de generar ninguna factura. Los números de las facturas creadas deben coincidir con el software de contabilidad. Con este paso, se asegurará de haber configurado correctamente la información de facturación. Para obtener más información, consulte "Facturas" (p. 294).

Trabajo con campos personalizados

Al definir campos personalizados, puede almacenar información adicional (opcional) de clientes, productos, artículos de venta, contratos, partes de contrato y tickets. Los campos personalizados se incluyen en la nueva sección **Información adicional** de la entidad correspondiente.

Por ejemplo, puede añadir campos personalizados que sean aplicables a clientes. Al crear o editar un cliente, puede rellenar estos campos personalizados predefinidos en la sección **Información adicional** y se añadirán a los detalles del cliente.

En esta sección se describe cómo añadir un nuevo campo personalizado y cómo editar o eliminar un campo personalizado ya creado.

Nota

Esta característica solo está disponible para los usuarios que tienen asignado el rol de administrador.

Creación de un campo personalizado

Pasos para crear un campo personalizado

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Gestión empresarial** y haga clic en la pestaña **Campos personalizados**.
2. Haga clic en **+ Nuevo campo personalizado**.
3. Defina lo siguiente:
 - En el campo **Nombre**, introduzca el nombre del campo personalizado.
 - En el campo **Tipo**, seleccione el tipo de campo correspondiente entre las siguientes opciones:
 - Cadena
 - Entero
 - Booleano
 - Texto
 - Fecha
 - En la columna **Obligatorio**, haga clic en la opción **Sí** del conmutador si quiere que el campo sea obligatorio.
 - En el campo **Aplicar a**, seleccione la entidad correspondiente a la que se aplicará el campo personalizado:
 - Cliente
 - Producto
 - Proyecto
 - Paso del proyecto
 - Contrato
 - Parte del contrato
 - Artículo de venta
 - Ticket

Nota

Al aplicar el campo personalizado a los tickets, se ven afectados todos los tipos de tickets (incluidos los tickets del servicio de asistencia, las cotizaciones y otros).

- Artículo de inventario
 - En la columna **Estado**, seleccione **Activo** o **Inactivo**.
 - En la columna **Número de orden**, introduzca un valor numérico que defina la preferencia de visualización del campo personalizado. Esta opción es importante cuando tiene varios campos personalizados en un formulario. Cuanto más bajo sea el número, más arriba se mostrará el campo personalizado.
4. Haga clic en **Crear campo personalizado** para añadir el nuevo campo personalizado.

Edición de un campo personalizado

En esta sección se describe cómo editar o eliminar un campo personalizado ya creado.

Pasos para editar un campo personalizado

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Gestión empresarial** y haga clic en la pestaña **Campos personalizados**.
2. Haga clic en la fila del campo personalizado que quiera editar.
3. Realice los cambios pertinentes. Para obtener más información acerca de los campos modificables, consulte "Creación de un campo personalizado" (p. 219).
4. Haga clic en cuando haya finalizado.

Pasos para eliminar un campo personalizado

En la pestaña **Campos personalizados**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) en la fila del campo personalizado que quiera eliminar y, a continuación, haga clic en **Eliminar**.

El campo personalizado se eliminará de la pestaña **Campos personalizados** y ya no se mostrará en la sección **Información adicional** de la entidad correspondiente.

Gestión de usuarios

Después de habilitar Advanced Automation (PSA) (consulte "Activar Advanced Automation (PSA)" (p. 210)), se asignarán roles automáticamente a los usuarios que ya tenga para poder acceder de inmediato a las funciones de Advanced Automation (PSA). Tenga en cuenta que, por defecto, los administradores de la empresa reciben el rol Administrador; el resto de los usuarios reciben el rol Ingeniero, pero se puede modificar si es necesario.

También puede añadir usuarios y grupos de usuarios. Tenga en cuenta que, cuando asigna a un usuario un rol de Advanced Automation (PSA), automáticamente se les asigna al grupo de usuarios predeterminado. La configuración del grupo de usuarios se puede actualizar en la sección Configuración (consulte "Configuración del Centro de asistencia" (p. 320)).

Para obtener más información sobre cómo crear usuarios de Advanced Automation (PSA) en el portal de administración, consulte "Creación de una cuenta de usuario" (p. 64).


Gestión de grupos de usuarios

Los usuarios que tengan asignado el rol de Administrador o Director pueden gestionar grupos de usuarios dentro de su organización.

Pasos para añadir un nuevo grupo de usuarios a su organización

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Gestión empresarial** y haga clic en la pestaña **Grupos de usuarios**.
La lista muestra los grupos activos e inactivos y cuántos usuarios hay en cada grupo. Estos grupos pueden editarse, activarse o desactivarse según se indica a continuación:
2. Haga clic en **+ Nuevo**.
3. Introduzca un **Nombre del grupo de usuarios**.
4. Seleccione el **Gerente de grupo**.
5. Seleccione la casilla de verificación **Activo** para activar el grupo.
6. Seleccione los usuarios pertinentes de la lista **Usuarios** (a la derecha). A continuación, haga clic en el icono de flecha izquierda para añadir los usuarios a la lista **Miembros de grupos**.
7. Haga clic en **Crear nuevo grupo**.

Pasos para actualizar un grupo de usuarios

1. En la pestaña **Grupos de usuarios**, haga clic en el grupo que quiera actualizar.
2. En la barra lateral derecha, haga clic en el icono del lápiz para editar el grupo de usuarios. Además de actualizar el nombre del grupo y el gerente, también puede editar los miembros del grupo y activar o desactivar el grupo seleccionando o desmarcando la casilla de verificación **Activo**.
3. Haga clic en  cuando haya finalizado.

Pasos para eliminar un grupo de usuarios

1. En la pestaña **Grupos de usuarios**, haga clic en el grupo que quiera eliminar.
2. En la barra lateral derecha, haga clic en el icono de la papelera de reciclaje.
Se ha eliminado el grupo de usuarios.

Nota

Solo puede eliminar un grupo de usuarios si está **Inactivo** y si todos los usuarios están asignados a otro grupo **Activo**. Asimismo, el grupo no debe utilizarse en ninguna configuración de Advanced Automation (PSA), como la configuración predeterminada del escritorio del servicio o la configuración del presupuesto.

Roles de Advanced Automation (PSA)

Advanced Automation (PSA) incluye un número de roles que puede asignarse a los usuarios según sea necesario.

Cuando activa Advanced Automation (PSA) (como se describe en "Activar Advanced Automation (PSA)" (p. 210)), se otorga acceso automáticamente a todos los usuarios existentes a la funcionalidad de Advanced Automation (PSA). Durante el proceso de creación de la cuenta, puede asignar el rol que corresponda a cada usuario. Tenga en cuenta que, de forma predeterminada, los administradores del portal de administración tienen el rol de Administrador y los administradores de solo lectura, el de Ingeniero.

Para actualizar el rol más adelante, vaya a **Mi empresa > Usuarios**, seleccione el usuario pertinente y actualice el rol en la pestaña **Servicios**. En la misma pestaña, también puede deshabilitar la funcionalidad de Advanced Automation (PSA) para ese usuario específico.

La siguiente tabla describe cada rol disponible y los derechos asignados a cada uno en Advanced Automation (PSA):

| Rol | Descripción |
|------------------|---|
| Ingeniero | El rol predeterminado se aplica a todos los usuarios. Incluye el acceso a los módulos del Centro de asistencia y Gestión de proyectos, además de a la funcionalidad de seguimiento del tiempo. Este rol también incluye acceso limitado a la información del cliente y sus usuarios finales. |
| RR. HH. | Incluye acceso limitado a los módulos del Centro de asistencia, Gestión de proyectos, Informes y Gestión de tiempo. |
| Finanzas | Incluye acceso a los módulos de CRM, Ventas y facturación, Centro de asistencia y Gestión de proyectos, además de a la funcionalidad de seguimiento del tiempo. Este rol también incluye acceso limitado a las estadísticas financieras del cliente y no incluye acceso a los informes de la empresa. |
| Ventas | Incluye el acceso a los módulos de CRM, Ventas, Centro de asistencia y Gestión de proyectos, además de a la funcionalidad de seguimiento del tiempo. Este rol también incluye acceso limitado a los datos de las facturas y no incluye acceso a los informes de la empresa. |
| Gerente de grupo | Incluye el acceso a CRM, Centro de asistencia y Gestión de proyectos. Este rol también incluye acceso completo a las estadísticas financieras del cliente, a los informes de la empresa y a la funcionalidad de gestión del tiempo, así como acceso limitado al módulo de Ventas. |

| Rol | Descripción |
|---|--|
| Gerente financiero | Incluye el acceso a los módulos de CRM, Ventas y facturación, Centro de asistencia y Gestión de proyectos. Este rol también incluye acceso completo a las estadísticas financieras del cliente, a los informes de la empresa y a la funcionalidad de gestión del tiempo. |
| Director | Incluye el acceso a todos los módulos, pero sin la capacidad de gestionar la configuración de empresa a nivel global. |
| Administrador | Derechos de acceso completo y la capacidad de gestionar la configuración de empresa a nivel global para los módulos del Centro de asistencia y Facturación. |
| <i>Los siguientes roles están disponibles para los usuarios de sus clientes (seleccione el cliente que corresponda y vaya a Gestión empresarial > Usuarios). Cuando se añaden usuarios por primera vez, su estado es Inactivo y se envía una invitación por correo electrónico al usuario. Puede activar o desactivar el acceso a Advanced Automation (PSA) en cualquier momento.</i> | |
| Cliente | Incluye acceso al módulo del Centro de asistencia (limitado a la organización del cliente). |
| Administrador de clientes | Incluye acceso a los módulos del Centro de asistencia, Facturas e Informes (limitado a la organización del cliente). |

Configuración de correo electrónico

Advanced Automation (PSA) tiene un analizador de correo electrónico incorporado para convertir los correos electrónicos de entrada en tickets. Para utilizar esta característica, asegúrese de utilizar una cuenta de correo electrónico dedica o una cuenta de correo electrónico de prueba. Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- No utilice una cuenta de correo electrónico personal con la misma dirección que una cuenta de usuario de Portal de gestión.
- Todos los mensajes *no leídos* que encuentre el sistema en la bandeja de entrada se convertirán en tickets.
- Los tickets no pueden asignarse a usuarios que no estén presentes en Portal de gestión, ya que no pueden asociarse a una dirección de correo electrónico.
- Una vez que se procesa un mensaje de correo electrónico, Advanced Automation (PSA) lo mueve a una carpeta de archivos comprimidos (no se elimina):
 - Si no hay ninguna carpeta de archivos comprimidos, se crea.
 - Si utiliza un servidor de correo electrónico distinto a Office 365 o Gmail, asegúrese de que es compatible con RFC 6851.

Para acceder a la configuración del servidor de correo, vaya a **Configuración > Centro de asistencia > Configuración del servidor de correo**.

Nota

La configuración del servidor de correo para las facturas salientes y los tickets entrantes solo está disponible cuando se ha habilitado el servicio de Advanced Automation (PSA). También se accede a esta funcionalidad cuando se incorpora por primera vez a Advanced Automation (PSA), como se describe en "Activar Advanced Automation (PSA)" (p. 210).

Definición de la configuración del correo electrónico saliente

Nota

Póngase en contacto con su administrador de correo electrónico para conocer los detalles de configuración del servidor.

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia > Configuración del servidor de correo**. En la pantalla Configurar el servidor correo electrónico, se muestra la pestaña **Configuración del correo electrónico saliente** por defecto.
2. Haga clic en el conmutador **Activo** para habilitar el correo electrónico saliente.
3. Seleccione el tipo de protocolo de servidor de correo correspondiente entre las siguientes opciones:
 - SMTP (predeterminado)
 - Exchange
 - Office 365
4. Para habilitar SSL, seleccione la casilla de verificación **Habilitar SSL**. Secure Sockets Layer (SSL) cifra sus mensajes de correo electrónico durante el transporte y solo se admite en estos escenarios:
 - Secure (TLS), StartTLS: Puerto 587
 - Secure (SSL), SSL: Puerto 465
5. Introduzca el nombre del host y su puerto.
6. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña de la cuenta.
7. En el campo **De**, introduzca el nombre de usuario de la cuenta. Si selecciona el tipo de protocolo Office 365, tenga en cuenta que admite alias de direcciones de correo electrónico en un único buzón de correo. Cuando quiera usar una de estas direcciones como el remitente, utilice este campo. Solo se utilizan las direcciones de correo electrónico que están asociadas con la cuenta de Office 365. El sistema no falsifica ninguna dirección.
8. Introduzca el valor **Tiempo de espera agotado** en milisegundos. Este valor especifica cuánto espera el sistema a conectarse correctamente con el servidor correo electrónico antes de que se agote el tiempo de espera. Si utiliza SMTP como tipo de protocolo, seleccione la casilla de verificación **Requiere autenticación**.
9. Haga clic en **Probar conexión** para verificar la configuración del correo electrónico saliente. Una vez que el sistema valide toda la configuración, se mostrará una confirmación.
10. Haga clic en **Guardar** para aplicar la configuración.

También puede definir la configuración de los correos electrónicos de facturas que envía a los clientes (consulte "Definición de la configuración del correo electrónico de facturas salientes" (p. 225)) y del correo electrónico entrante (consulte "Definición de la configuración del correo electrónico entrante" (p. 226)).

Definición de la configuración del correo electrónico de facturas salientes

Nota

Póngase en contacto con su administrador de correo electrónico para conocer los detalles de configuración del servidor de correo.

La configuración del correo electrónico de facturas le permite configurar su servidor de correo para enviar facturas a sus clientes.

Pasos para definir la configuración del correo electrónico de facturas

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia > Configuración del servidor de correo**.
2. En la pantalla Configurar el servidor correo electrónico, haga clic en **Correo electrónico de facturas**.
3. Haga clic en el conmutador **Activo** para habilitar los correos electrónicos de facturas salientes.
4. Seleccione el tipo de protocolo de servidor de correo correspondiente entre las siguientes opciones:
 - SMTP (predeterminado)
 - Exchange
 - Office 365
5. Para habilitar SSL, seleccione la casilla de verificación **Habilitar SSL**. Secure Sockets Layer (SSL) cifra sus mensajes de correo electrónico durante el transporte y solo se admite en estos escenarios:
 - Secure (TLS), StartTLS: Puerto 587
 - Secure (SSL), SSL: Puerto 465
6. Introduzca el nombre del host y su puerto.
7. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña de la cuenta.
8. En el campo **De**, introduzca el nombre de usuario de la cuenta. Si selecciona el tipo de protocolo Office 365, tenga en cuenta que admite alias de direcciones de correo electrónico en un único buzón de correo. Cuando quiera usar una de estas direcciones como el remitente, utilice este campo. Solo se utilizan las direcciones de correo electrónico que están asociadas con la cuenta de Office 365. El sistema no falsifica ninguna dirección.
9. Introduzca el valor **Tiempo de espera agotado** en milisegundos. Este valor especifica cuánto espera el sistema a conectarse correctamente con el servidor correo electrónico antes de que se agote el tiempo de espera. Si utiliza SMTP como tipo de protocolo, seleccione la casilla de verificación **Requiere autenticación**.

10. Haga clic en **Probar conexión** para verificar la configuración del correo electrónico saliente. Una vez que el sistema valide toda la configuración, se mostrará una confirmación.
11. Haga clic en **Guardar** para aplicar la configuración.
También puede definir la configuración del correo electrónico saliente (consulte "Definición de la configuración del correo electrónico saliente" (p. 224)) y entrante (consulte "Definición de la configuración del correo electrónico entrante" (p. 226)).

Definición de la configuración del correo electrónico entrante

Nota

Póngase en contacto con su administrador de correo electrónico para conocer los detalles de configuración del servidor de correo.

La configuración del correo electrónico entrante le permite configurar su servidor de correo para recibir correos electrónicos de sus clientes. Advanced Automation (PSA) convierte automáticamente estos correos electrónicos en tickets y los asigna al usuario o a la empresa correspondiente.

Importante

Cuando la integración del correo electrónico está activada, Advanced Automation (PSA) gestiona la bandeja de entrada de la cuenta especificada. Los mensajes no leídos se procesan automáticamente y se mueven a la carpeta Archivo comprimido.

Pasos para definir la configuración del correo electrónico entrante

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia > Configuración del servidor de correo**.
2. En la pantalla Configurar el servidor correo electrónico, haga clic en **Correo electrónico entrante**.
3. Haga clic en el conmutador **Activo** para habilitar el correo electrónico entrante.
4. Seleccione el tipo de protocolo de servidor de correo correspondiente entre las siguientes opciones:
 - IMAP (predeterminado)
 - Exchange
 - Office 365
5. Para habilitar SSL, seleccione la casilla de verificación **Habilitar SSL**. Secure Sockets Layer (SSL) cifra sus mensajes de correo electrónico durante el transporte y solo se admite en estos escenarios:
 - Secure (TLS), StartTLS: Puerto 587
 - Secure (SSL), SSL: Puerto 465
6. Introduzca el nombre del host y su puerto.
7. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña de la cuenta.

8. Introduzca el valor **Tiempo de espera agotado** en milisegundos. Este valor especifica cuánto espera el sistema a conectarse correctamente con el servidor correo electrónico antes de que se agote el tiempo de espera.
9. Seleccione la casilla de verificación **Procesar mensajes de usuarios desconocidos** para asegurarse de que se conviertan los mensajes de usuarios desconocidos, pero tenga en cuenta que no se asignarán automáticamente los tickets a un usuario o una empresa. Si no se selecciona, cuando llegue un correo electrónico de una dirección que no figure en la base de datos de clientes, no se convertirá el mensaje en un ticket.
10. Seleccione la casilla de verificación **No procesar los mensajes recibidos antes de la fecha especificada** para asegurarse de que solo se creen tickets para los correos electrónicos recibidos después de una fecha específica. Esta opción evita que se creen tickets automáticamente para todos los correos electrónicos existentes, incluidos los que se recibieron antes de definir la configuración del correo electrónico entrante. Cuando se selecciona la casilla de verificación, se muestran campos adicionales de fecha y hora.
11. Haga clic en **Probar conexión** para verificar la configuración del correo electrónico entrante. Una vez que el sistema valide toda la configuración, se mostrará una confirmación.
12. Haga clic en **Guardar** para aplicar la configuración.
También puede definir la configuración de los correos electrónicos de facturas que envía a los clientes (consulte "Definición de la configuración del correo electrónico de facturas salientes" (p. 225)) y del correo electrónico saliente (consulte "Definición de la configuración del correo electrónico saliente" (p. 224)).

Gestión del centro de asistencia, proyectos y las entradas de tiempo

En el módulo **Gestión de tareas** de Advanced Automation (PSA), puede gestionar el centro de asistencia, proyectos y las entradas de tiempo.

- **Centro de asistencia:** Gestione las solicitudes del servicio de atención al cliente y planifique y haga un seguimiento de las actividades de servicio.
- **Proyectos:** gestione proyectos y las fases y pasos que lo componen y facture a los clientes por las actividades del proyecto.
- **Entradas de tiempo:** Gestione sus registros de tiempo, apruebe el tiempo de los tickets para facturación, solicite días libres y apruebe vacaciones como un gestor o usuario administrador.

Nota

Aunque es más limitada, también puede usar la aplicación móvil dedicada ("Acronis Advanced Automation (PSA)", que se puede descargar desde App Store y Google Play) para gestionar los tickets del centro de asistencia y las entradas de tiempo. Los proyectos no están disponibles en la aplicación móvil.

Centro de asistencia

El módulo **Centro de asistencia** le permite crear, actualizar y programar sus tickets.

Para acceder a la funcionalidad del Centro de asistencia, vaya a **Gestión de tareas > Centro de asistencia** en el portal de administración. Desde las dos pestañas que se muestran (**Tickets** y **Scheduler**), puede ver los tickets de toda la organización y sus estados, incluidas las calificaciones de los clientes. También puede:

- Crear tickets nuevos
- Revisar y actualizar los tickets existentes
- Unir tickets
- Crear y modificar filtros de tickets personalizados
- Programar tickets
- Exportar datos de tickets

Nota

Los usuarios que tienen asignados los roles de Administrador de clientes o Cliente tienen acceso limitado a la funcionalidad del Centro de asistencia mencionada. Pueden revisar, crear y modificar tickets (con algunas limitaciones, según se describe en la guía del Administrador de clientes). También pueden exportar datos de tickets según sea necesario, pero no pueden programar o fusionar tickets.

Cómo se crean y actualizan los tickets

Advanced Automation (PSA) crea y actualiza tickets de servicio de asistencia a través de varias fuentes. Además de que los usuarios creen y actualicen tickets manualmente en el portal de administración, pueden crear tickets a través de un portal de tickets públicos y a través de alertas de RMM integradas.

¿Cómo se crean los tickets?

Hay cuatro opciones para crear tickets en Advanced Automation (PSA):

- Los clientes o los MSP crean manualmente los tickets mediante el portal de administración. Para obtener más información, consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229).
- Los tickets se crean a través de un correo electrónico entrante en los siguientes casos:
 - Se identifica un nuevo correo electrónico sin leer en un hilo nuevo.
 - Se identifica un nuevo correo electrónico sin leer en un hilo de correo electrónico que ya existía, pero cuyo ticket asociado ya se ha cerrado.
 - Se identifica a un usuario por su dirección de correo electrónico.

- No se identifica a un usuario por su dirección de correo electrónico, pero los ajustes de correo electrónico entrante (consulte "Definición de la configuración del correo electrónico entrante" (p. 226)) permiten que se envíen tickets de usuarios desconocidos.
- Los tickets se crean a través del portal de tickets públicos, cuando se configura de manera adecuada (consulte "Configuración de valores predeterminados" (p. 325)). Los usuarios pueden acceder al portal de tickets sin necesidad de registrarse o iniciar sesión en el sistema (consulte [Envío de tickets del servicio de asistencia a través del portal de tickets](#)).
 - Si el sistema reconoce la dirección de correo electrónico o el proveedor ha seleccionado no restringir las solicitudes de usuarios no registrados, se crea el ticket.
 - Si no se reconoce la dirección de correo electrónico y el proveedor ha seleccionado no procesar solicitudes de usuarios no registrados, no se crea el ticket.
- Los tickets se crean a partir de alertas de RMM integradas:
 - Los tickets se crean automáticamente si está habilitada una sincronización bidireccional de alertas a tickets para la integración de RMM.
 - Los tickets se crean manualmente a partir de alertas de Cyber Protect Cloud mediante la consola de Cyber Protect.

Nota

Cuando se identifica a un usuario por su dirección de correo electrónico, también se asocia un nuevo ticket con la empresa del usuario y el SLA, la prioridad, la categoría y el usuario de soporte predeterminados, así como cualquier dispositivo enlazado con ese usuario específico.

¿Cómo se actualizan los tickets?

Hay tres opciones para actualizar los tickets en Advanced Automation (PSA):

- Los tickets se pueden actualizar manualmente (consulte "Actualización de tickets" (p. 233)).
- A través del correo electrónico entrante, cuando se identifica un correo electrónico sin leer en un hilo de correo electrónico que ya existía y no se ha cerrado el ticket correspondiente.
- Los tickets se pueden actualizar automáticamente mediante alertas vinculadas de RMM integrado o alertas de Cyber Protect Cloud.

Creación de un nuevo ticket

Además de la creación automática de tickets de Advanced Automation (PSA) (consulte "Cómo se crean y actualizan los tickets" (p. 228)), también puede crear un ticket de forma manual tal y como se describe a continuación.

Nota

Al crear o editar un ticket, se rellenan automáticamente muchos valores con la configuración predeterminada del centro de asistencia. Estos valores se pueden actualizar si es necesario, tal y como se describe en "Configuración del Centro de asistencia" (p. 320).

Pasos para crear un nuevo ticket

1. Vaya a **Gestión de tareas > Centro de asistencia**. Se muestra la pestaña **Tickets** por defecto, que incluye todos los tickets actuales de la organización.

| Ticket ID | Title | Total time spent | Requestor | Customer | Status | Priority |
|-------------|--------------------|------------------|------------------------|-----------------|-------------|------------------|
| 20230504-13 | TW2 | 0h 1min | 1_CstmrDattoRMM ... | 1_CstmrDattoRMM | In progress | High priority |
| 20230504-12 | TW1 | 0h 1min | 3_CstmrAcronis Def... | 3_CstmrAcronis | New | High priority |
| 20230420-8 | Test ticket | 0h 0min | 2_CstmrN-sight Defa... | 2_CstmrN-sight | SLA breach | Default Priority |
| 20230418-1 | Some network issue | 0h 0min | 1_CstmrDattoRMM ... | 1_CstmrDattoRMM | SLA breach | Default Priority |

2. Haga clic en **+ Nuevo ticket**. Se muestra el diálogo Crear nuevo ticket.

Nota

Si tiene Advanced Automation (PSA) activado en su cuenta, también puede hacer clic en **Nuevo > Ticket de cliente** en la barra de herramientas del portal de administración, ubicada en la parte superior de la pantalla, aunque no esté en el módulo Centro de asistencia. Esta opción abre automáticamente el diálogo Crear nuevo ticket, a través del cual puede crear un ticket tal y como se describe en los pasos siguientes.

3. En la fila del encabezado, se muestra el temporizador del ticket. Los usuarios que trabajan en el ticket pueden pausar e iniciar el temporizador cuando sea necesario. Tenga en cuenta que también puede configurar el temporizador del ticket para que se pause automáticamente si el usuario sale de la pantalla del ticket (consulte "Configuración de valores predeterminados" (p. 325)).



Además del temporizador del ticket, puede seleccionar las siguientes casillas de verificación si es necesario:

- **Facturable:** Esta opción se selecciona por defecto y define si el ticket es facturable. En función del SLA que se aplique al ticket (consulte los pasos a continuación), también se puede marcar o desmarcar la casilla de verificación; por ejemplo, si el SLA es del tipo **Cálculo posterior**, se marcará la casilla de verificación (para garantizar que el trabajado notificado en el ticket sea facturable). Si el SLA es del tipo **Precio fijo**, se desmarcará la casilla (para garantizar que el trabajo del ticket no sea facturable).
 - **Enviar un correo electrónico al cliente:** Esta opción se selecciona por defecto y define si las actualizaciones del ticket se envían por correo electrónico al usuario final.
4. Defina lo siguiente:
 - En el campo **Título del ticket**, añada el título del ticket.
 - En la sección **Información del cliente**, añada los detalles del cliente, incluido el usuario final correspondiente que solicitó el ticket y su gerente. Haga clic en el campo **Usuario final** para seleccionar el usuario en la lista que se muestra; el resto de los campos se rellenan automáticamente si corresponde.

- En la sección **Elemento o servicio de configuración**, seleccione **Servicio gestionado** o **Servicio de TIC**:
 - **Servicio gestionado**: Esta opción se selecciona y se rellena automáticamente con los detalles correspondientes si el tipo de producto Servicio gestionado está disponible en el contrato. Una vez seleccionada, busque la parte del contrato a la que se asigna el dispositivo, verifique el SLA de dicha parte del contrato y aplíquelo al ticket. Tenga en cuenta que se deshabilitará esta opción si no hay ningún tipo de producto Servicio gestionado en el contrato.
 - **Servicio de TIC**: Esta opción se selecciona y se rellena automáticamente con los detalles correspondientes si el tipo de producto Servicio de TIC (tecnología de la información y la comunicación) está disponible en el contrato. Una vez seleccionada, se aplica al ticket el SLA de la parte del contrato del Servicio de TIC. Tenga en cuenta que se deshabilitará esta opción si no hay ningún tipo de producto Servicio de TIC en el contrato.
 - El campo **Elemento de configuración** muestra los dispositivos enlazados con el servicio de TIC o gestionado seleccionado (se muestra **CI desconocida** si no hay integraciones o el dispositivo es desconocido); es opcional seleccionar un dispositivo después de seleccionar un servicio (cuando selecciona un dispositivo en este caso, se mantiene el SLA que pertenece al servicio).
Si se ha enlazado el elemento de configuración con un usuario específico (consulte "Visualización de elementos de configuración" (p. 342)), se asociará automáticamente el dispositivo correspondiente con el ticket cuando se cree.

Nota

Entre los dispositivos que se muestran, se incluyen los que tienen servicios y productos de Acronis (por ejemplo, Cyber Disaster Recovery Cloud y Cyber Protection), y las integraciones de RMM. Si el producto de Acronis o la integración de RMM proporciona una opción de control remoto para un dispositivo especificado, puede conectarse de forma remota desde el ticket a través del protocolo RDP o del cliente HTML5.

- En los campos **Prioridad** y **SLA**, seleccione la prioridad y el SLA correspondientes del ticket.
- En la sección **Agente de soporte técnico**, seleccione el usuario que se debe asignar al ticket (se establece el usuario o técnico actual por defecto). También puede seleccionar una **Categoría** para el ticket y un **Grupo de soporte técnico** si corresponde.
Puede establecer el ticket como "no asignado" seleccionando **Grupo de soporte técnico > Grupo de tickets**. Esto significa que hasta que el ticket se asigne a alguien, se considera como no asignado y se muestra como tal en la pestaña **Tickets**, los paneles de control y los informes.
- En la sección **Descripción del ticket**, puede:
 - Seleccione el **Estado** que corresponda al ticket (se muestra **Nuevo** por defecto).
 - Añada los destinatarios pertinentes en los campos **Para**, **Cc** y **Cco**. Se pueden añadir un máximo de 20 destinatarios a cada campo.

Si se definió el campo **Usuario final** (ver más arriba), no se puede eliminar el destinatario seleccionado del campo **Para**.

Nota

La aplicación móvil Advanced Automation (PSA) de Acronis no muestra los campos **Para**, **Cc** y **Cco**. Sin embargo, cuando se actualiza el ticket, se admiten las notificaciones a los destinatarios de **Para**, **Cc** y **Cco**. Estas notificaciones se envían si se selecciona la casilla de verificación **Enviar correo electrónico al cliente**.

- Puede añadir comentarios y descripciones de texto enriquecido (con imágenes y otros archivos multimedia hasta un máximo de 25 MB) en el cuadro de texto que se muestra. Se pueden añadir o arrastrar y soltar en el cuadro de texto los siguientes formatos y tipos:
 - Multimedia: .avi, .mp4, .mp3
 - Correo electrónico: .eml, .msg
 - Imágenes: .png, .gif, .jpeg, .jpg, .heic, .bmp, .tiff, .svg
 - Documentos y archivos de registro: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .txt, .log, .pdf
 - Archivos comprimidos: .zip, .rar
- En el campo **Respuesta predeterminada** haga clic para seleccionar una de las respuestas predeterminadas definidas previamente. Tenga en cuenta que si selecciona una respuesta predeterminada, reemplazará los comentarios y la descripción de texto enriquecido (consulte el punto anterior). Para obtener más información sobre cómo definir respuestas predeterminadas, consulte "Creación de una respuesta predeterminada" (p. 320).
- En el campo **Tipo de actividad de facturación**, haga clic para seleccionar el nombre del producto correspondiente. Tenga en cuenta que solo estarán disponibles los productos que tengan asignado el atributo **Producto para la facturación de tickets en función de la actividad**.

La sección **Descripción del ticket** se puede definir como obligatoria en la configuración del centro de asistencia (consulte "Configuración del Centro de asistencia" (p. 320)).

- En la sección **Planificación**, habilite la opción **Programar ticket** para programar el ticket con la fecha y la hora de inicio y la duración correspondientes. Consulte también "Planificación de tickets" (p. 235).

Cuando **Programar ticket** está habilitado, también puede habilitar **Tickets recurrentes** para definir una programación recurrente para este ticket. Para obtener más información, consulte "Definición de tickets recurrentes" (p. 237).

- En la sección **Adjuntos**, haga clic para añadir los adjuntos correspondientes.
- En la sección **Elementos facturables**, haga clic para añadir los productos de tickets correspondientes que se deben enlazar con el ticket.
- En la sección **Notas internas**, haga clic para añadir notas y acciones.


5. Haga clic en **Crear**. Cuando se genere el ticket, se añadirá a la pestaña **Tickets**.

Nota

Una vez que haya creado los tickets, puede exportar sus datos de tickets en cualquier momento haciendo clic en **Exportar** en la pestaña **Tickets**. Se descargará automáticamente un archivo Excel en su carga de trabajo.

Actualización de tickets

Pasos para actualizar un ticket

1. Vaya a **Gestión de tareas > Centro de asistencia**. Se muestra la pestaña **Tickets** por defecto.
 2. (Opcional) Si tiene muchos tickets, utilice el filtro para localizar los que busca.
Haga clic en **Filtro** (o **Filtros guardados** si ya había definido un filtro) y seleccione los valores correspondientes en los campos que se muestran. Tenga en cuenta que puede hacer clic en el conmutador **Añadir a los filtros guardados** para guardar el filtro definido para usarlo más adelante. Advanced Automation (PSA) también incluye varios filtros predefinidos que puede seleccionar cuando sea necesario.
Otra opción es utilizar la barra de **búsqueda** para localizar los tickets correspondientes.
 3. Haga clic en el enlace de la fila Ticket en la pestaña **Tickets**.
Para editar varios tickets a la vez, seleccione los tickets correspondientes en la pestaña **Tickets** y haga clic en **Edición masiva**. Los cambios que realice se aplicarán a todos los tickets seleccionados.
Para abrir un ticket específico en una nueva pestaña del navegador, haga clic en .
 4. Modifique el ticket en cualquiera de las pestañas que se muestran:
 - **Actividades:** Muestra la actividad reciente del ticket, incluido el estado actual y los comentarios introducidos en el ticket. También puede fusionar (consulte "Fusión de tickets" (p. 241)) y planificar el ticket (consulte "Planificación de tickets" (p. 235)) en esta pestaña. Además, en esta pestaña puede cambiar el estado del ticket. Por ejemplo, cámbielo a **En progreso** cuando empiece a trabajar en él o páselo a **Cerrado** cuando pueda cerrarse. Cuando se cambia el estado a **Cerrado**, se envía una solicitud de clasificación del ticket por correo electrónico a los clientes. Para obtener más información, consulte "Recepción de comentarios de clientes en tickets" (p. 242).
También puede modificar las actualizaciones anteriores del ticket, que se incluyen al final de la pestaña **Actividades**. Haga clic en el icono de la flecha junto a la actualización correspondiente del ticket y, en la sección ampliada, haga clic en el icono del lápiz para modificar la duración o los comentarios introducidos.
-

Nota

Si cambia el estado de un ticket que se había creado debido a una alerta en la consola de Cyber Protect a **Cerrado**, también se cerrará la alerta en la consola de Cyber Protect.

- **Información general:** Muestra la configuración general del ticket, así como los detalles y los contactos del cliente que se pueden modificar si es necesario. Para obtener más información,

consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229).

En la sección **Agente de soporte técnico**, puede establecer un ticket como "no asignado" seleccionando **Grupo de soporte técnico > Grupo de tickets**. Sin embargo, si actualiza un ticket asignado al **Grupo de tickets** pero no reasigna el ticket a otro usuario, el ticket se asigna automáticamente a usted.

Puede cambiar los dispositivos enlazados con un ticket. Por ejemplo, si se ha creado un ticket que no incluye el dispositivo correcto, puede hacer clic en la lista desplegable **Elemento de configuración** para seleccionar el dispositivo correspondiente.

También puede hacer clic en **Abrir escritorio remoto** para conectarse de forma remota al dispositivo seleccionado o **Ir al dispositivo** para ver otras opciones disponibles para el dispositivo enlazado actualmente. Estas opciones incluyen el acceso a la plataforma de RMM integrada cuando corresponda:

- **Vista de problemas activos:** Abre una lista de problemas externa en la plataforma de RMM.
- **Página de dispositivo - Pestaña de estado:** Abre una página de RMM externa con la información general del dispositivo.
- **Página de dispositivo - Pestaña de propiedades:** Abre una página de RMM externa con las propiedades del dispositivo.

Nota

Solo las integraciones Datto RMM, N-able N-Central y N-able RMM son compatibles actualmente con la opción para conectarse de forma remota al dispositivo seleccionado. En el caso de los dispositivos gestionados con la plataforma de Acronis (por ejemplo, con un agente de Acronis), puede acceder directamente a los detalles del dispositivo enlazado desde un ticket y revisar los detalles, iniciar una conexión remota (si corresponde y lo permite el dispositivo) y gestionar el dispositivo, entre otras tareas.

- **Elementos facturables:** Muestra los elementos facturables aplicados al ticket y se pueden actualizar cuando sea necesario. Se pueden añadir productos al ticket y, una vez que se cierre el ticket y se procese el tiempo, se creará un artículo de venta automáticamente para esos productos.

Esta funcionalidad le permite facturar a los clientes los servicios y las actividades extra como parte del ticket. Por ejemplo, servicios de asesoría con tarifa por hora, cables de red o licencias de software. Los artículos de venta se pueden facturar con el método estándar.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Solo los productos definidos como **Productos de ticket** (en la configuración del producto) se pueden añadir a los tickets como elementos facturables adicionales.
 - Debe seleccionar el producto, su precio y su cantidad.
 - Los ingenieros no pueden cambiar el precio estándar del producto si no se ha seleccionado la casilla de verificación **Precio ajustable por ingeniero** en la configuración del producto.
- **Información interna:** Muestra las acciones o notas internas que se han aplicado al ticket. Puede añadir notas o acciones si es necesario.

- **Últimos tickets:** (Solo lectura) Muestra los tres últimos tickets del usuario especificado y los tres últimos tickets del cliente.

Nota

Las pestañas **Elementos facturables**, **Información interna** y **Últimos tickets** no se muestran a los usuarios que tengan asignados los roles Administrador de clientes o Cliente.

Para obtener más información sobre los distintos campos disponibles al editar un ticket, consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229).

5. Haga clic en **Guardar cambios**.

Planificación de tickets

La pestaña **Scheduler** muestra todos los tickets que se han planificado para usted y, si tiene asignado el rol Gerente de grupo, para su grupo. A través de esta pestaña, puede identificar fácilmente los tickets asignados por día y cambiar la vista a un formato mensual, semanal o diario. También puede planificar tickets para usted o, si es Gerente de grupo, para su grupo.

También puede planificar un ticket desde el mismo ticket tal y como se describe a continuación.

La pestaña **Scheduler** también le permite añadir nuevos registros de tiempo, [aprobar o rechazar solicitudes de permiso](#) y sincronizar la pestaña **Scheduler** con su calendario de Microsoft Outlook. Si enlaza su calendario de Outlook, también podrá ver los eventos de Outlook en la pestaña **Scheduler**. Para obtener más información, consulte "Adición de un nuevo registro de tiempo" (p. 270) y "Sincronización del calendario con Microsoft Outlook" (p. 240).

Nota

Advanced Automation (PSA) cuenta con un sistema de gestión de tickets predictiva integrado. Mantiene un registro de seis meses del tiempo dedicado a cada categoría de tickets, a partir del cual se obtiene un tiempo de gestión medio por categoría de ticket. Por ejemplo, el sistema puede hacer un seguimiento del tiempo que dedican los técnicos a un ticket con la categoría *estación de trabajo* y la subcategoría *instalar controlador de impresora*. Esta información se muestra en los tickets actuales para calcular el tiempo que necesita su equipo para procesarlos. Se hace lo mismo con los usuarios individuales y los valores calculados se muestran en la pestaña **Scheduler**.

Pasos para planificar un ticket en la pestaña Scheduler

1. Vaya a **Gestión de tareas > Centro de asistencia** y haga clic en la pestaña **Scheduler**.

En la pestaña que se muestra se pueden ver distintos tipos de eventos:

- Registros de tiempo a partir de tickets
- Registros de tiempo definidos manualmente en esta pestaña
- Tickets planificados
- Avisos de días libres y bajas por enfermedad
- Eventos de calendarios de terceros

2. Seleccione el usuario correspondiente en las listas desplegables **Grupo de soporte técnico** y **Agente de soporte técnico**. Tenga en cuenta que estas listas solo están disponibles para Gerentes de grupo e incluyen los usuarios correspondientes con calendarios compartidos.
3. Haga clic en el día correspondiente y, a continuación, en **Programar ticket**. Se muestra el diálogo Programar ticket.

4. Seleccione el usuario correspondiente (el propietario del ticket).
5. Seleccione el ticket que quiera planificar. Tenga en cuenta que también puede seleccionar un ticket que ya se ha planificado para cambiar la planificación.
6. Establezca la fecha, la hora y la duración estimada del ticket.
7. Haga clic en **Planificación**. Ahora podrá ver el elemento planificado que acaba de crear. Tenga en cuenta que solo puede actualizar tickets planificados y registros de tiempo manuales.

Pasos para planificar un ticket desde el mismo ticket

1. Vaya a **Gestión de tareas > Centro de asistencia** y cree un nuevo ticket (consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229)) o busque el ticket correspondiente en la pestaña **Tickets**.
2. Cuando cree un ticket, marque la casilla de verificación **Programar ticket**. A continuación, establezca la hora de inicio y la duración estimada del ticket y, cuando haya rellenado el resto de los campos obligatorios, haga clic en **Listo**.

O

Para programar un ticket ya creado, haga clic en la pestaña **Actividades** del ticket correspondiente y marque la casilla de verificación **Programar ticket**. A continuación, haga clic en **Guardar cambios**.

Cuando **Programar ticket** está habilitado, también puede definir una programación recurrente para el ticket seleccionado. Para obtener más información, consulte "Definición de tickets recurrentes" (p. 237).

Definición de tickets recurrentes

Al definir un ticket recurrente, puede automatizar la creación de tickets del servicio de asistencia para tareas repetitivas.

Por ejemplo, puede:

- Programar una tarea semanal para revisar los informes de incidentes y proporcionar actualizaciones de estado.
- Planificar una tarea mensual para instalar actualizaciones del servidor y enviar un informe.
- Programar tareas anuales para procesar la renovación de un dominio y un certificado SSL.
- Planificar sesiones de formación anuales de TI para los clientes.

Nota

Los tickets recurrentes solo están disponibles para los tickets del servicio de asistencia. No se pueden establecer tickets de proyecto y de presupuesto con una programación recurrente.

Además, los tickets recurrentes, tanto el ticket original como sus instancias recurrentes, se incluyen en los paneles de control y en la generación de informes como parte de los tickets del servicio de asistencia.

Para definir un ticket recurrente

1. [Crear](#) o [actualizar](#) un ticket del servicio de asistencia.
2. [Al crear un ticket] Haga clic en la sección **Planificación** para desplegarla y, a continuación, active el interruptor de opción **Programar ticket** para habilitarlo.
[Al actualizar un ticket] En la pestaña **Actividades** del ticket, marque la casilla de verificación **Programar ticket** para desplegar la sección de programación.

Nota

Si desactiva la opción **Programar ticket** en el ticket original, la configuración de tickets recurrentes también se desactiva.

Si desactiva la opción **Ticket recurrente**, no se crearán tickets que se programaron previamente. También se eliminan y se quitan del sistema todas las instancias de tickets recurrentes no modificadas. Las instancias de tickets modificadas (por ejemplo, si el ticket se reasignó a otro usuario) se guardan como no programadas. Estos tickets guardados solo se pueden actualizar o cerrar manualmente.

-
3. Defina la programación para el ticket. Para obtener más información, consulte "Planificación de tickets" (p. 235).
 4. Haga clic en el interruptor de la opción **Ticket recurrente** para habilitarlo.
 5. Defina su configuración recurrente:

- Seleccione una fecha de inicio.

Nota

Es posible seleccionar una fecha de inicio en el pasado. Sin embargo, las instancias de tickets recurrentes solo se programan para el futuro. Como resultado, no se crearán las instancias recurrentes programadas en el pasado (entre la fecha de inicio y hoy).

- Seleccione la opción **Finalizar el** para seleccionar una fecha de finalización, o seleccione la opción **Finalizar tras** para finalizar la programación recurrente después de un número determinado de ocurrencias.
- Seleccione cómo se crean los nuevos tickets recurrentes a partir de una de las siguientes opciones:
 - Seleccione **Cuando se cierre el ticket programado anterior** para asegurarse de que el siguiente ticket programado solo se cree cuando se cierre el ticket anterior. Tenga en cuenta que el primer ticket se crea al hacer clic en **Crear** (el ticket original no es el primer ticket).
 - Seleccione **Un número determinado de días antes de la fecha de programada** para asegurarse de que el ticket se crea un número determinado de días antes de la fecha de programada. Seleccione el número de días correspondiente, según sea necesario.
 - Seleccione **Crear todo por adelantado** para crear todos los tickets por adelantado (hasta un máximo de 100). Todos los tickets estarán disponibles en su calendario tras pulsar en **Crear**.
- En el menú desplegable **Recurrencia**, seleccione entre **Diario**, **Semanal**, **Mensual** o **Anual**. A continuación, defina la frecuencia en el campo **Repetir cada**. Por ejemplo, si desea crear un ticket cada dos semanas, seleccione **Semanal** y, a continuación, **2** en el campo **Repetir cada**. Al seleccionar **Diario**, seleccione la casilla de verificación **Omitir fines de semana** para asegurarse de que no se cree un ticket recurrente durante el fin de semana (sábado y domingo).

Al seleccionar **Semanal**, seleccione los días de la semana para los que desee que se cree el ticket. Por ejemplo, si necesita que se cree un ticket tres veces a la semana, seleccione los días correspondientes.

Al seleccionar **Mensual**, seleccione una de las siguientes opciones:

 - Un día específico del mes. Por ejemplo, el día 21 de cada mes. Si se programa un ticket para el día 31, se crea el ticket el último día del mes para los meses con menos de 31 días.
 - El [primer/segundo/tercer/cuarto] [día de la semana] del mes. Por ejemplo, el segundo miércoles del mes.
 - El último [día de la semana] del mes. Por ejemplo, el último miércoles del mes.
 - Primer día del mes.
 - Primer día del mes.
- En los campos **Hora de inicio** y **Duración**, defina la hora y la duración en la que se debe programar el ticket recurrente.

Recurring ticket

Start from
12.11.2024

End by
End date
12.11.2025

End after
12 occurrences

Create new ticket(s)
Create all in advance

Recurring
Daily Repeat every 1 day(s)

Skip weekends

Start hour
10:00 Duration
1 hour

i Occurs every 1 day(s), including weekends, from 12 Nov 2024 to 12 Nov 2025, scheduled at 10:00 for 1 hour(s), with all tickets created in advance.

6. [Al crear un ticket] Haga clic en **Crear**.

[Al actualizar un ticket] Haga clic en **Guardar cambios**.

El ticket recurrente inicial se programa y puede verse en la pestaña **Programador**. También se muestran en la pestaña **Programador** todas las instancias recurrentes de tickets que se creen. Las instancias recurrentes del ticket se establecen con el estado de **Actividades programadas** e incluyen detalles sobre la próxima fecha de contacto (la fecha de la instancia del ticket), la fecha, la hora y la duración de la instancia del ticket programada, así como otros detalles establecidos en el ticket inicial.

Para obtener información sobre cómo actualizar la programación de un ticket recurrente y sus instancias de ticket, consulte "Actualización de tickets recurrentes" (p. 239).

Nota

Las instancias de tickets recurrentes se programan para una fecha futura. No se crean instancias de tickets programadas en el pasado (anterior a la fecha actual/hoy).

Actualización de tickets recurrentes

La programación recurrente solo se puede actualizar o deshabilitar desde el ticket inicial en el que se definió la programación. Las instancias de tickets recurrentes individuales no se pueden desprogramar ni eliminar, pero se puede actualizar su fecha, hora de inicio y duración.

Además, tenga en cuenta lo siguiente:

- Al actualizar la programación recurrente y si necesita añadir o eliminar tickets:
 - Se crean nuevas instancias de tickets de acuerdo con la nueva programación.
 - Las instancias de ticket creadas que se hayan actualizado (por ejemplo, con el tiempo registrado, los usuarios reasignados o el estado actualizado) se mantienen tal cual. Se crearán nuevas instancias de ticket si no hay tickets programados en las fechas relevantes de la programación actualizada.
 - Se eliminan del sistema las instancias de ticket creadas que aún no se han actualizado.
- Si solo se modifican los campos **Hora de inicio** y **Duración**:
 - Cualquier instancia de ticket creada que aún no se haya actualizado se actualizará automáticamente.
 - Las instancias de ticket creadas que se actualizaron se mantienen tal cual.
- Cualquier otra actualización realizada en el ticket original se aplica a cualquier nueva instancia de ticket que se cree.

Sincronización del calendario con Microsoft Outlook

Puede sincronizar los tickets de la pestaña **Scheduler** con Microsoft Outlook y compartir su calendario con sus compañeros.

Pasos para sincronizar los tickets con Microsoft Outlook

1. Vaya a **Gestión de tareas > Centro de asistencia** y haga clic en la pestaña **Scheduler**.
2. Haga clic en **Sincronización del calendario**.
3. Inicie sesión en su cuenta de Outlook y habilite la sincronización de su calendario con Advanced Automation (PSA).
4. Seleccione la opción **Compartir el contenido sincronizado del calendario con todos** para compartir el contenido de su calendario con otros usuarios de Advanced Automation (PSA).

Aprobación y rechazo de solicitudes de permiso

Puede aprobar o rechazar solicitudes de tiempo libre remunerado o bajas por enfermedad pendientes en la pestaña **Scheduler**.

Las solicitudes de bajas por enfermedad o tiempo libre remunerado o de bajas por enfermedad aprobadas y pendientes se muestran en la pestaña **Scheduler** en todos los modos de vista (**Día**, **Semana** o **Mes**). Los días aprobados y pendientes no se sincronizan con el calendario del usuario, si [la integración del calendario está habilitada](#).

Nota

Las solicitudes de permiso se muestran según el rol de Advanced Automation (PSA). Por ejemplo, los administradores y los gerentes pueden ver las solicitudes de sus empleados, mientras que los empleados solo pueden ver su propio horario.

Pasos para aprobar o rechazar solicitudes de permiso

1. Vaya a **Gestión de tareas > Centro de asistencia** y haga clic en la pestaña **Scheduler**.
2. Seleccione el usuario correspondiente en las listas desplegables **Grupo de soporte técnico** y **Agente de soporte técnico**. Tenga en cuenta que estas listas solo están disponibles para gerentes de grupo e incluyen los usuarios correspondientes con calendarios compartidos.
3. En el calendario que se muestra, haga clic en la solicitud de permiso pendiente o en el aviso de baja por enfermedad correspondiente y, a continuación, haga clic en **Ver**.
4. [Opcional] En el panel derecho, agregue una respuesta en el campo **Comentario** y haga clic en **Guardar**.

En la sección **Información del saldo de tiempo**, también puede ver el saldo restante del usuario para confirmar que tiene días disponibles. También puede ver cualquier solicitud de permiso aprobada, rechazada o sin revisar.

5. Haga clic en **Aprobar** o **Rechazar**.

El calendario se actualiza al instante.

Si se aprobó una solicitud, se actualiza el saldo de días libres restantes del usuario.

Fusión de tickets

Cuando actualice un ticket, también puede fusionarlo con otro ticket ya creado (cuyo estado puede ser cualquiera, pero debe estar enlazado con el mismo cliente y el mismo usuario final).

Nota

Los tickets configurados con una programación recurrente no se pueden fusionar si son el ticket original en el que se define la programación. Sin embargo, las instancias recurrentes configuradas por este ticket original se pueden fusionar con otros tickets del servicio de asistencia, como se describe a continuación.

Pasos para fusionar un ticket

1. Vaya a **Gestión de tareas > Centro de asistencia**.
2. En la pestaña **Tickets** que se muestra, seleccione el ticket correspondiente para fusionarlo.
3. En la pestaña **Actividades**, seleccione la casilla de verificación **Unir ticket**.
4. Seleccione el ticket correspondiente en la lista de tickets disponibles y haga clic en **Unir**.
5. Haga clic en **Unir** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Nota

El ticket original ya no está disponible y no se incluirá en ninguna búsqueda de tickets activos o cerrados. Sin embargo, cualquier actualización o registro de tiempo incluido en el ticket original se añade al ticket combinado.

Además, cualquier destinatario seleccionado en los campos **Para**, **Cc** y **Cco** del ticket original se añade al ticket combinado.

Recepción de comentarios de clientes en tickets

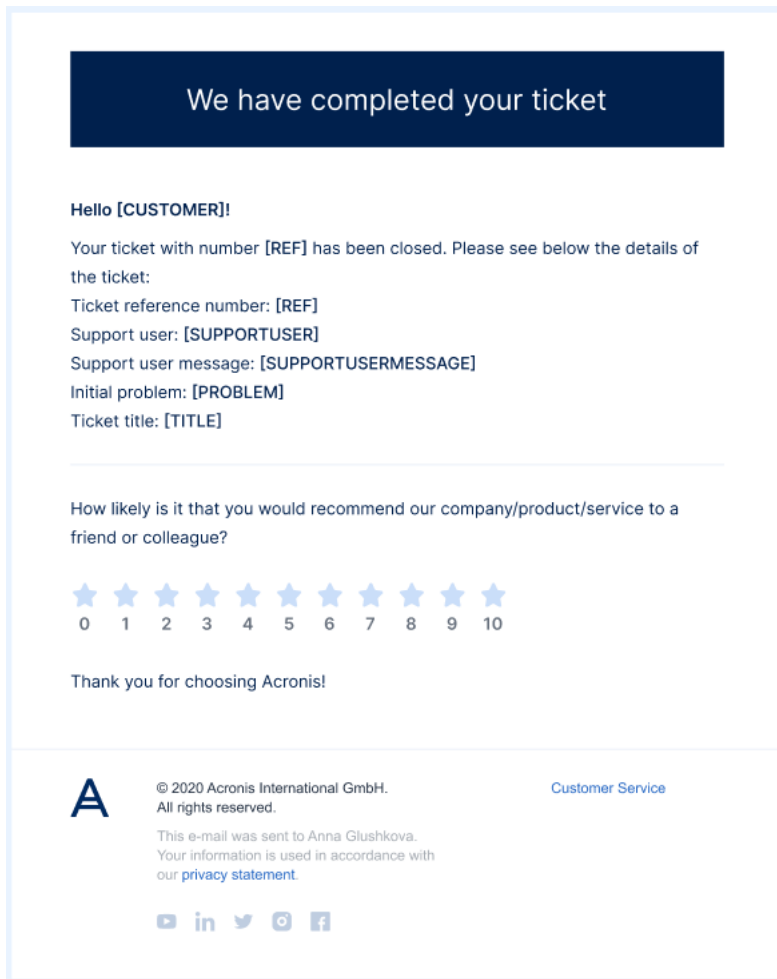
Cuando se actualiza el estado de un ticket a **Cerrado**, Advanced Automation (PSA) envía automáticamente una solicitud de clasificación del ticket por correo electrónico al cliente. Este correo electrónico se incluye por defecto en Advanced Automation (PSA) y se puede personalizar si es necesario (consulte "Gestión de plantillas de correo electrónico" (p. 330)). El correo electrónico solo se envía una vez.

Cuando el cliente reciba la solicitud de clasificación del ticket por correo electrónico, tal y como se muestra a continuación, puede puntuar el ticket haciendo clic en la clasificación por estrellas correspondiente. Cuando haya hecho clic, también podrá añadir comentarios. Se mostrará un mensaje de confirmación al cliente para agradecerles su opinión.

Para ver los comentarios, del cliente, vaya a **Gestión de tareas > Centro de asistencia**, busque el ticket correspondiente y selecciónelo. En la barra lateral derecha que se muestra, haga clic en la pestaña **Información general** para ver los comentarios.

Nota

Los clientes pueden enviar su calificación del ticket independientemente del acceso que tengan a la administración o a los portales de Cyber Protect. Además, no necesitan acceso al servicio Advanced Automation (PSA) ni tener un rol específico de Advanced Automation (PSA).



Inclusión del formulario de envío de tickets en su sitio web

Puede añadir el formulario de envío de tickets público para sus clientes finales integrando el código iframe incluido en el siguiente procedimiento en su sitio web.

Para incluir el formulario de tickets en el sitio web de un cliente

1. En el portal de administración, vaya a **Configuración > Centro de asistencia** y haga clic en la pestaña **Valores predeterminados**.
2. Active el ajuste **Portal de tickets públicos** y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
3. Copie la URL del portal.
4. Modifique su sitio web con el siguiente código.

Nota

Reemplace la URL en src con la URL del portal que copió en el paso 2.

```
<html>
<body>
<h1>MSP ticket portal</h1>
<iframe title="MSP ticket portal" width="800" height="1000" src="https://portal-url">
</iframe>
```

```
</body>
</html>
```

5. Para verificar que el formulario funciona, envíe un ticket a través del formulario.

Proyectos

En el módulo Proyectos, puede crear, planificar y gestionar proyectos.

Utilice las herramientas precisas de planificación y seguimiento de presupuestos del módulo para mejorar la rentabilidad de cada proyecto. Estas herramientas le permiten realizar un seguimiento preciso de los gastos del proyecto, supervisar el estado del proyecto e identificar rápidamente retrasos y problemas de presupuesto potenciales o existentes. También puede facturar a los clientes correspondientes mediante opciones de facturación flexibles con diferentes modelos de facturación.

Después de definir los detalles del proyecto (consulte "Creación de un proyecto" (p. 246)), planifique sus fases y sus pasos, los dos elementos principales de cada proyecto:

- **Fases:** las fases consisten en todos los pasos necesarios para completar la fase del proyecto. Ejemplos de fases incluyen: planificación, diseño, inicio del proyecto y pruebas finales.
- **Pasos:** puede crear varios pasos dentro de una fase. Para cada paso, se crea un ticket y se asigna al miembro del equipo seleccionado.

Para acceder al módulo Proyectos, en el portal de administración vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.

Nota

Los tickets de proyecto están incluidos en la pestaña **Centro de asistencia** junto con los tickets de servicio de asistencia y de presupuesto, pero son diferentes de estos tipos de tickets en que se crean automáticamente cuando se crea un paso de proyecto. Para obtener más información, consulte "Trabajo con tickets de proyecto" (p. 258).

Visualización de proyectos

Para ver todos los proyectos, en el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**. En la pantalla **Proyectos**, puede ver todos los proyectos del inquilino en Advanced Automation (PSA).

Se muestra información sobre cada proyecto, que incluye:

- El nombre del proyecto
- El estado actual del proyecto (**Nuevo**, **Pendiente de inicio**, **En progreso**, **Con retraso**, **En espera** o **Completado**)

Nota

El estado del proyecto se calcula según el estado de las fases y pasos del proyecto. El estado de cada fase y paso tiene un peso y el estado general del proyecto se calcula según el siguiente orden: **En espera** > **Con retraso** > **En progreso** > **Pendiente de inicio** > **Nuevo** > **Completado**.

Por ejemplo, si un proyecto tiene tres fases en los estados **Pendiente de inicio**, **Con retraso** y **En espera**, el estado del proyecto se muestra como **En espera**.

De forma predeterminada, no se muestran los proyectos con el estado **Completado**.

- El cliente para el que se crea el proyecto
- Las fechas de inicio y vencimiento del proyecto
- El tiempo que todos los miembros del equipo del proyecto dedican al mismo
- El presupuesto total del proyecto

Nota

Esta es la previsión de ingresos del proyecto, que se calcula según las horas planificadas multiplicadas por el precio del producto.

- El gestor de proyectos asignado

En la columna del extremo derecho de cada fila de proyecto, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) para abrir, copiar (consulte "Copia de un proyecto" (p. 247)), o eliminar (consulte "Actualización de un proyecto" (p. 249)) el proyecto.

También puede filtrar y ordenar la lista que se muestra para buscar un proyecto específico. Si necesita un filtrado más avanzado, use la herramienta **Filtro** para definir qué proyectos deben mostrarse.

| Title | Status | Customer | Start date | Due date | Time spent | Budget | Project manager | |
|-------------------------------|---------------|-------------------------|-------------|-------------|--------------|----------|------------------|-----|
| New hardware | In progress | Royal Bank of Scotland | 15 Oct 2022 | 15 Dec 2022 | 450h of 900h | \$25 000 | Olivia Brewer | ... |
| Instaling software | New | Just Right Tax Advisors | 10 Oct 2022 | 10 Nov 2022 | 0h of 900h | \$20 000 | John Adams | ... |
| Setup Acronis protection plan | Delayed | Acme Corporation | 10 Oct 2022 | 10 Dec 2022 | 800h of 900h | \$15 000 | Silvester Hebert | ... |
| Support | Completed | Royal Bank of Scotland | 10 Oct 2022 | 10 Oct 2022 | 900h of 900h | \$28 000 | Scott Cosgrove | ... |
| Installing software | On hold | Royal Bank of Scotland | 9 Oct 2022 | 9 Dec 2022 | 450h of 900h | \$20 000 | Janet Fitzgerald | ... |
| Setup Acronis protection plan | Pending start | Just Right Tax Advisors | 9 Oct 2022 | 9 Dec 2022 | 0h of 900h | \$28 000 | Janet Fitzgerald | ... |

Para ver el resumen de un proyecto específico, haga clic en la fila del proyecto. En el panel derecho, puede ver un resumen de las finanzas y el progreso actuales del proyecto. También puede ver si el proyecto está en riesgo (generalmente debido a un problema de presupuesto o programación, como se indica en el campo **Estado del proyecto**). Para acceder y editar el proyecto, haga clic en el enlace **Abrir proyecto**.

Creación de un proyecto

Al crear un proyecto nuevo, un asistente le guiará a lo largo de tres pasos principales. En estos pasos, podrá:

- Añadir la información básica del proyecto
- Definir el presupuesto del proyecto
- Definir el equipo del proyecto

Cuando complete el asistente, se añadirá automáticamente el proyecto a la lista de proyectos existentes que se muestra en la pantalla Proyectos. Cualquiera de ellos se puede visualizar, copiar y actualizar cuando sea necesario.

Para crear un proyecto

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.
2. En la pantalla Proyectos, haga clic en **+ Proyecto**.
Si no hay ningún proyecto, haga clic en **Crear proyecto**.
Se muestra el asistente **Crear nueva proyecto**.
3. En la pestaña **Información del proyecto**, defina lo siguiente:
 - **Título del proyecto**: el nombre del proyecto.
 - **Nombre el cliente**: seleccione el cliente correspondiente en la lista desplegable.

Nota

Si el cliente seleccionado no tiene definida la información de facturación, se añade una pestaña adicional de **Información de facturación** al asistente de nuevo proyecto. Cuando haga clic en **Siguiente**, deberá completar los campos relevantes de información de facturación, incluidos los términos de pago y la dirección. Esta información se guarda y se utiliza al seleccionar el cliente en otros módulos de Advanced Automation (PSA). Para obtener más información sobre los campos de información de facturación, consulte "Definir la información de facturación de un inquilino" (p. 49).

- **Fecha de inicio**: la fecha de inicio del proyecto.
- **Fecha de vencimiento**: la fecha en que está programado que finalice el proyecto.
- **Gestor de proyectos**: seleccione el usuario correspondiente en la lista desplegable.
- **Patrocinador del proyecto**: seleccione el contacto de cliente o usuario correspondiente de la lista desplegable.
- **Modelo de facturación**: seleccione uno de los siguientes: **Facturación por paso cerrado**, **Facturación del total por adelantado** o **Facturación basada en hitos**. Para obtener más información, consulte "Facturación del proyecto" (p. 267).
- [Opcional] **Notas del proyecto**: agregue resúmenes breves de información importante del proyecto al editor de texto enriquecido.

4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pestaña **Presupuesto del proyecto**, seleccione los productos pertinentes de la lista que se muestra. Estos productos del proyecto se pueden seleccionar durante la creación del proyecto o en una etapa posterior cuando el este ya esté en curso.

Solo puede cambiar el precio de un producto si el campo **Precio ajustable por proyecto** en las propiedades del producto está establecido en **Sí**. Para obtener más información acerca de la configuración de las propiedades del producto, consulte "Adición de un producto" (p. 300).

Nota

Para incluir un producto en un proyecto, este debe definirse como un producto de proyecto. Para obtener más información acerca de cómo agregar productos, consulte "Adición de un producto" (p. 300).

6. Haga clic en **Siguiente**.
7. En la pestaña **Equipo del proyecto**, seleccione los miembros del equipo del proyecto correspondientes. Estos pueden seleccionarse ahora o en una etapa posterior, pero deben agregarse al proyecto antes de definir los pasos del proyecto.
8. Si ha definido algún campo personalizado para aplicar a los proyectos, se mostrará la pestaña **Información adicional**. En esta pestaña, defina los campos personalizados según sea necesario. Para obtener más información, consulte "Trabajo con campos personalizados" (p. 218).

Nota

Si ha definido campos personalizados para aplicar a los pasos del proyecto, se mostrarán al crear un paso del proyecto. Para obtener más información, consulte "Cómo agregar fases al proyecto" (p. 253).

9. Haga clic en **Crear**.
El proyecto se agrega a la pantalla Proyectos, donde puede definir detalles adicionales del proyecto, como agregar las fases y pasos de este. Para obtener más información, consulte "Gestión de proyectos" (p. 250).

Copia de un proyecto

Copie un proyecto para crear un proyecto nuevo que sea similar a uno existente, sin tener que crear manualmente todas las fases, pasos, miembros del equipo y presupuesto.

Nota

Cuando se copia un proyecto, todos los pasos del proyecto se establecen con el estado **Nuevo**. Además, si el nombre del proyecto no se actualiza, se muestra un nuevo proyecto con el mismo nombre en la pantalla Proyectos. Le recomendamos que cambie el nombre del nuevo proyecto para evitar confusiones.

Pasos para copiar un proyecto

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.
2. En la columna del extremo derecho del proyecto que desea copiar, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Copiar**.
3. En la pestaña **Información del proyecto**, defina la fecha correspondiente en el campo **Fecha de inicio**.

Cuando se establece la fecha de inicio, el campo **Fecha de vencimiento** se establece automáticamente en función de la configuración original del proyecto.

Todos los demás campos se completan de acuerdo con el proyecto que está copiando.

Nota

Si el gestor de proyectos original ya no está disponible debido a la nueva fecha de inicio, se le solicitará que seleccione un nuevo gestor de la lista desplegable **Gestor de proyectos**.

4. Haga clic en **Siguiente**.
5. En la pestaña **Presupuesto del proyecto**, defina los productos para el proyecto.
Tenga en cuenta lo siguiente:
 - Los precios se establecen de acuerdo con el precio del producto actual o el precio del producto personalizado para el cliente.
 - No puede eliminar un producto que se ha asignado a uno o varios pasos del proyecto.
 - Solo puede editar un producto que figura en la lista si el campo **Precio ajustable por proyecto** en las propiedades del producto está establecido en **Sí**. Para obtener más información acerca de la configuración de las propiedades del producto, consulte "Adición de un producto" (p. 300).
 - El presupuesto no puede establecerse en un valor inferior al tiempo necesario para que se completen los pasos del proyecto.
 - Puede agregar productos adicionales después de que se copie el proyecto. Para obtener más información, consulte "Gestión de proyectos" (p. 250).
6. Haga clic en **Siguiente**.
7. En la pestaña **Equipo del proyecto**, seleccione los miembros del equipo del proyecto.
Tenga en cuenta lo siguiente:
 - Si alguno de los miembros del equipo original no está disponible, se le pedirá que seleccione a otro usuario para reemplazarlo.
 - Puede reemplazar a un miembro del equipo al que se le asignaron tareas en el proyecto copiado. Estas tareas se asignarán al usuario que reemplace al miembro del equipo copiado.
 - Puede añadir o eliminar miembros del equipo después de que se copie el proyecto. Para obtener más información, consulte "Gestión de proyectos" (p. 250).

Copy project
✕

1. Project information

2. Project budget

3. Project team

Project team

Select the team members to work on your project. You can also add team members to your company via the management portal, and then add them to your project.

| | Name | Select user |
|-------------------------------------|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Anne Blum User not available | Select another user ▼ ⓘ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Brooklyn Simmons | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Floyd Miles | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Jerome Bell | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Leslie Alexander Assigned to step | Select another user ▼ ⓘ |
| <input type="checkbox"/> | Ronald Richards | |

Cancel
Copy

8. Si ha definido algún campo personalizado para aplicar a los proyectos, haga clic en **Siguiente** para mostrar la pestaña **Información adicional**. En esta pantalla, defina los campos personalizados según sea necesario. Para obtener más información, consulte "Trabajo con campos personalizados" (p. 218).
9. Haga clic en **Copiar** cuando haya finalizado.
El proyecto copiado se agrega a la pantalla Proyectos, donde puede abrirlo y agregar o actualizar las fases, pasos, presupuesto y miembros del equipo correspondientes. Para obtener más información, consulte "Gestión de proyectos" (p. 250).

Actualización de un proyecto

Puede actualizar y eliminar proyectos cuando sea necesario.

También puede actualizar un proyecto aunque esté establecido como **Completado**. Puede agregar nuevos pasos al proyecto y puede agregar o editar las horas registradas en un paso, incluso después de que se establezca como **Completado**. Para actualizaciones adicionales, como agregar o actualizar productos y actualizar la planificación, debe crear un nuevo paso. Para obtener más información, consulte "Cómo agregar pasos al proyecto" (p. 254).

Importante

Cuando elimina un proyecto, también se eliminan todos sus artículos asociados, como tickets, artículos de venta y artículos programados. Solo se conservan los artículos de venta que se han facturado.

Pasos para actualizar un proyecto

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.
2. En la columna del extremo derecho del proyecto que desea actualizar, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Abrir**.
3. En la pestaña **Detalles del proyecto**, actualice el proyecto según sea necesario. Para obtener más información acerca de los campos y configuraciones disponibles, consulte "Creación de un proyecto" (p. 246).

Cuando actualiza un proyecto, algunos campos no se pueden modificar, como el **Nombre del cliente**, la **Fecha de inicio** y el **Modelo de facturación**. El campo **Fecha de vencimiento** no se puede establecer en una fecha anterior a cualquiera de los pasos existentes.

Tampoco se pueden modificar los productos del presupuesto que se asignan a un paso.

Además, si el ajuste **Precio ajustable por proyecto** del producto está establecido en **No**, el precio se deshabilita.

Para eliminar un proyecto

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.
2. En la columna del extremo derecho del proyecto que desea eliminar, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Eliminar**.
3. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar**.
Se eliminará el proyecto y todos los artículos asociados al mismo, como los tickets, los artículos de venta y los artículos programados.

Nota

No se eliminan los artículos de ventas que se han facturado.

Gestión de proyectos

Después de haber definido los detalles fundamentales de su proyecto (consulte "Creación de un proyecto" (p. 246)), puede definir y gestionar elementos adicionales del proyecto, entre los que se incluyen:

- Fases y pasos del proyecto
- Miembros del equipo del proyecto y su capacidad disponible
- Tickets del proyecto

Trabajo con planes de proyecto

El plan del proyecto es donde define las fases y pasos del proyecto.

Después de haber creado las fases y los pasos del proyecto, el plan del proyecto proporciona una visión general del estado actual del proyecto, incluyendo su progreso. También puede personalizar la vista de acuerdo con una vista de tabla (la vista predeterminada) o un formato de diagrama de Gantt.

Vista y comprensión de un plan de proyecto

Un proyecto se gestiona en un plan de proyecto, donde puede definir y supervisar las fases y pasos del mismo.

Para acceder al plan del proyecto, vaya a la pestaña **Plan del proyecto**. En esta pestaña, puede:

- Ver el plan del proyecto en dos vistas diferentes: la vista de tabla predeterminada o la vista de diagrama de Gantt. Para obtener más información, consulte [Vistas del plan del proyecto](#).
- Agregar fases y pasos del proyecto. Para obtener más información, consulte "Cómo agregar fases al proyecto" (p. 253) y "Cómo agregar pasos al proyecto" (p. 254).
- Actualiza y eliminar fases y pasos de proyectos. Para obtener más información, consulte "Actualización y eliminación de fases del proyecto" (p. 255) y "Actualización y eliminación de pasos del proyecto" (p. 257).
- Vea el estado actual de una fase o paso (**Completado, Nuevo, Pendiente de inicio, En progreso, Con retraso o En espera**).
- Ver al miembro del equipo asignado a un paso y cualquier problema de capacidad del miembro del equipo que pueda poner en riesgo el proyecto.
- Ver las fechas de inicio y vencimiento de una fase o paso.
- Ver las horas planificadas para una fase o paso, y las horas restantes para completar su finalización.
- Supervisar el porcentaje de progreso actual de una fase o paso.

Nota

El progreso se basa en el porcentaje de trabajo completado, no en el tiempo empleado.

- Ver el valor monetario actual total de una fase o paso, según los productos del proyecto seleccionados y las horas planificadas.
- Haga clic en un enlace para ver el ticket del paso del proyecto.

Vistas del plan del proyecto

El plan del proyecto puede visualizarse de dos formas diferentes: en vista de tabla (mostrada de manera predeterminada) o en vista de diagrama de Gantt. En la pestaña **Plan del proyecto**, haga clic en **Vista de tabla** o **Diagrama de Gantt** para mostrar la vista correspondiente.

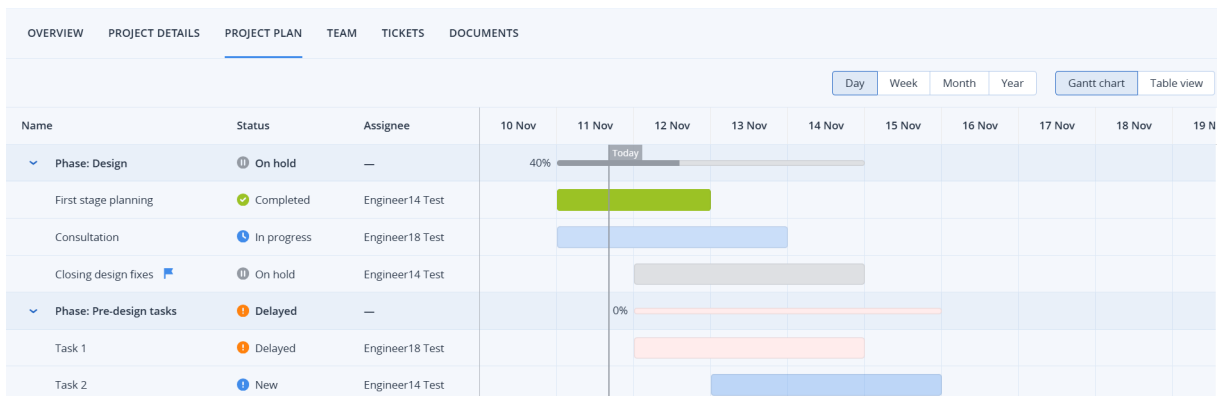
Nota

Puede ver y editar fases y pasos en ambas vistas. Solo puede agregar nuevas fases y pasos en la vista de tabla.

La vista de tabla muestra todas las columnas disponibles, así como los botones para agregar, ver y eliminar fases y pasos del proyecto.

| OVERVIEW PROJECT DETAILS PROJECT PLAN TEAM TICKETS DOCUMENTS | | | | | | | | | |
|--|-------------|-----------------|--------------|--------------|---------------|-------------|--------------|----------|--------------|
| + Add phase Gantt chart Table view | | | | | | | | | |
| Name | Status | Assignee | Start ... | Due d... | Hours plan... | Hours spent | Hours rem... | Progress | Tot |
| Phase: Design | On hold | — | Nov 11, 2024 | Nov 14, 2024 | 5h 0min | 3h 0min | 2h 0min | 40% | CHF Add step |
| First stage planning | Completed | Engineer14 Test | Nov 11, 2024 | Nov 12, 2024 | 2h 0min | 2h 0min | 0h 0min | 100% | CHF ... |
| Consultation | In progress | Engineer18 Test | Nov 11, 2024 | Nov 13, 2024 | 2h 0min | 1h 0min | 1h 0min | 0% | CHF ... |
| Closing design fixes | On hold | Engineer14 Test | Nov 12, 2024 | Nov 14, 2024 | 1h 0min | 0h 0min | 1h 0min | 0% | CHF ... |
| Phase: Pre-design tasks | In progress | — | Nov 12, 2024 | Nov 15, 2024 | 4h 0min | 0h 0min | 4h 0min | 0% | CHF Add step |
| Task 1 | In progress | Engineer18 Test | Nov 12, 2024 | Nov 14, 2024 | 2h 0min | 0h 0min | 2h 0min | 0% | CHF ... |
| Task 2 | New | Engineer14 Test | Nov 13, 2024 | Nov 15, 2024 | 2h 0min | 0h 0min | 2h 0min | 0% | CHF ... |

La vista de diagrama de Gantt, tal y como se muestra a continuación, proporciona una presentación más visual del progreso del proyecto, lo que le permite realizar un seguimiento del estado de las fases y los pasos e identificar rápidamente retrasos potenciales o existentes. Puede ver el diagrama en cuatro periodos de tiempo diferentes: **Día, Semana, Mes o Año**.



Nota

En la vista del diagrama de Gantt se muestran únicamente las fases que incluyen pasos.

Además, solo las fases muestran una indicación del progreso de la misma (en %). El progreso de pasos individuales no se muestra en la vista de diagrama de Gantt.


El diagrama de Gantt proporciona una comprensión más visual de cualquier problema o retraso. El ejemplo anterior muestra un paso **Con retraso** (Tarea 1) y el impacto visual que tiene en el proyecto. La fase también se establece como **Con retraso** y tanto la fase como el paso se resaltan en el diagrama.

Los pasos del proyecto también pueden destacarse como **Atrasados** si la fecha de vencimiento del paso ha pasado o si la fecha de finalización del paso es posterior a la fecha de vencimiento. Del mismo modo, si algún miembro del equipo asignado a los pasos del proyecto tiene problemas de capacidad, estos también se destacan en el diagrama con **Problema de capacidad de usuarios**.

Nota

Las características destacadas visualmente sobre un problema de un paso en el diagrama de Gantt, por ejemplo, si está **Atrasado** o tiene un **Problema de capacidad de usuarios**, proporcionan una indicación de que hay un problema, pero no actualizan automáticamente el estado de la fase. El estado de una fase se calcula automáticamente en función del estado de los pasos, que solo se pueden actualizar manualmente.

Haga clic en el paso para ver más detalles y, a continuación, ajuste los detalles del mismo en consecuencia. Por ejemplo, el miembro del equipo asignado al paso podría no tener suficientes horas disponibles para trabajar en él. Se le solicitará que ajuste el calendario del proyecto o que asigne a otro usuario al paso. Para obtener más información, consulte "Reasignación de miembros del equipo a pasos del proyecto" (p. 263).

 The remaining capacity of **Engineer10 Test** is less than the required time scheduled for a project step. To fix this, you need to adjust project schedule or assign another user to the project step.

PTO: 2 days approved

Nov 11, 2024 - Nov 12, 2024

Phase: Design

Step: Consultation

Status:  New

Assignee: Engineer10 Test

Hours planned: 2h 0min

Hours spent: 0h 0min

Hours remaining: 2h 0min

Start date: Nov 11, 2024

Due date: Nov 12, 2024

[Edit](#) [Delete](#)

Cómo agregar fases al proyecto

Puede agregar fases a cualquier proyecto, independientemente de su estado.

Pasos para agregar una fase de proyecto

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.
2. En la columna del extremo derecho del proyecto al que desea agregar fases, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Abrir**.
3. Haga clic en la pestaña **Plan del proyecto**.
4. Si está añadiendo la primera fase al proyecto, haga clic en **Crear fase**.

Si está añadiendo fases adicionales al proyecto, haga clic en **Añadir fase**.

5. Introduzca un nombre para la fase y haga clic en **Crear**.

La fase se agrega al proyecto correspondiente y ahora puede agregarle pasos. Para obtener más información, consulte "Cómo agregar pasos al proyecto" (p. 254).

Nota

El estado de la fase se calcula según el estado de los pasos del proyecto. El estado de cada paso tiene un peso y el estado de la fase se calcula según el siguiente orden: **En espera** > **Con retraso** > **En progreso** > **Pendiente de inicio** > **Nuevo** > **Completado**.

Por ejemplo, si una fase tiene tres pasos en los estados **Pendiente de inicio**, **Con retraso** y **En espera**, el estado de la fase se muestra como **En espera**.

Cómo agregar pasos al proyecto

Puede añadir pasos a cualquier proyecto, independientemente de su estado.

Pasos para añadir un paso al proyecto

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas** > **Proyectos**.
2. En la columna del extremo derecho del proyecto al que desea añadir pasos, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Abrir**.
3. En la pestaña **Plan del proyecto**, haga clic en **Agregar paso** en la fila de la fase del proyecto correspondiente.
4. En la sección **Información del paso**, defina lo siguiente:
 - **Título**: el nombre del paso.
 - **Notas**: una descripción de texto opcional del paso.
 - **Asignado**: seleccione el miembro del equipo correspondiente del menú desplegable.
 - **Estado**: seleccione **Nuevo** (establecido de forma predeterminada), **En progreso**, **Con retraso**, **Pendiente de inicio** o **En espera** en la lista desplegable.
 - **Fecha de inicio**: defina una fecha de inicio para el paso. La fecha seleccionada comenzará a las 00:00:00.

Nota

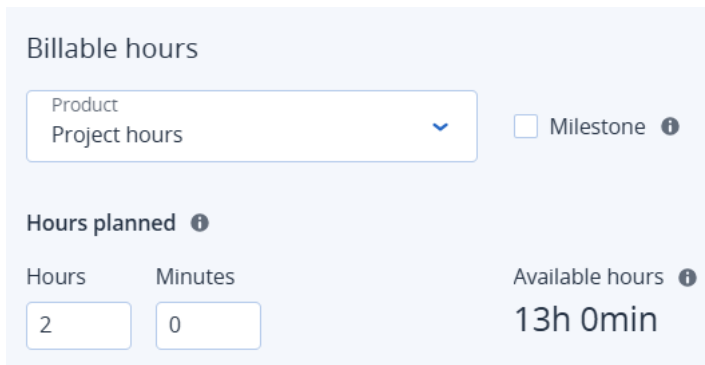
Cuando crea el primer paso en un proyecto, la fecha de inicio del proyecto se establece automáticamente como la fecha de inicio predeterminada del paso.

- **Fecha de vencimiento**: defina una fecha de vencimiento para el paso. La fecha que seleccione finalizará a las 23:59:59.

Nota

La fecha de vencimiento del paso debe estar dentro de las fechas de inicio y de vencimiento del proyecto.

5. En la sección **Horas facturables**, haga lo siguiente:
 - Seleccione el producto correspondiente para asignar al paso. Solo los productos que se agregaron al presupuesto del proyecto están disponibles para la selección.
 - En la subsección **Horas planificadas**, defina la cantidad de horas y minutos que debe durar el paso. La cantidad de horas no debe exceder las **Horas disponibles** que se muestran.
 - Si desea que el paso sea un hito, seleccione la casilla de verificación **Hito**. Esto garantiza que el paso se facturará automáticamente cuando su modelo de facturación requiera el pago por cada hito completado. Para obtener más información, consulte "Facturación del proyecto" (p. 267).



The screenshot shows a form titled "Billable hours". It contains a dropdown menu for "Product" with "Project hours" selected. To the right is a "Milestone" checkbox. Below this is a section for "Hours planned" with input fields for "Hours" (value: 2) and "Minutes" (value: 0). To the right of these is a section for "Available hours" showing "13h 0min".

6. Si ha definido algún campo personalizado para aplicarlo a los pasos del proyecto, se mostrará la sección **Información adicional**. En esta sección, defina los campos personalizados según sea necesario. Para obtener más información, consulte "Trabajo con campos personalizados" (p. 218).
7. Haga clic en **Guardar**.
También puede hacer clic en **Guardar este paso y añadir uno nuevo** para guardar el paso y añadir otro. Repita el procedimiento anterior, según sea necesario.
El paso guardado se agrega a la fase del proyecto correspondiente.
También se crea un ticket de proyecto, en el que se debe registrar el tiempo empleado en el paso. El ticket se puede ver en la pestaña **Tickets**. Para obtener más información, consulte "Trabajo con tickets de proyecto" (p. 258).

Actualización y eliminación de fases del proyecto

Puede actualizar una fase del proyecto cambiándole el nombre, independientemente de su estado. Puede cambiarle el nombre y eliminar la fase en las vistas de tabla o de diagrama de Gantt.

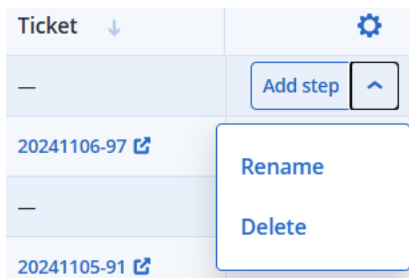
Nota

Solo puede eliminar una fase si su estado está establecido como **Nuevo**. También se eliminan los tickets de los pasos del proyecto y el tiempo registrado.

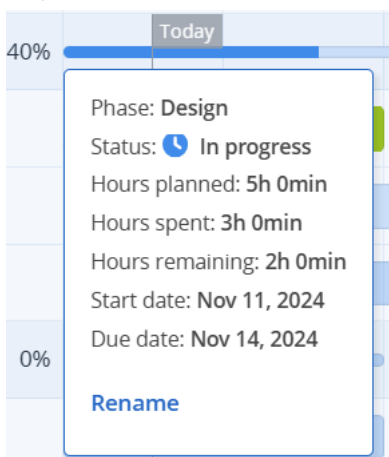
Pasos para cambiar el nombre de una fase

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.
2. En la columna del extremo derecho del proyecto que desea actualizar, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Abrir**.

- [En la vista de tabla] En la pestaña **Plan del proyecto**, haga clic en el icono de flecha junto al menú **Agregar paso** en la fila de la fase del proyecto correspondiente y después seleccione **Cambiar nombre**.



- [En la vista de diagrama de Gantt] En la pestaña **Plan del proyecto**, haga clic en **Diagrama de Gantt**. Haga clic en el nodo de fase correspondiente y, en el mensaje emergente que se muestra, haga clic en **Cambiar nombre**.



- En el diálogo **Cambiar nombre de la fase**, introduzca un nuevo nombre para la fase y haga clic en **Cambiar nombre**.

Pasos para eliminar una fase

- [En la vista de tabla] En la pestaña **Plan del proyecto**, haga clic en el icono de flecha junto al menú **Agregar paso** en la fila de la fase del proyecto correspondiente y después seleccione **Eliminar**.

[En la vista de diagrama de Gantt] En la pestaña **Plan del proyecto**, haga clic en **Diagrama de Gantt**. Haga clic en el nodo de fase correspondiente y, en el mensaje emergente que se muestra, haga clic en **Eliminar**.

Nota

Si el estado de la fase del proyecto está configurado en cualquier otro estado que no sea **Nuevo**, no se puede eliminar.

- En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar**.
Se eliminan todos los pasos (incluidos los tickets de paso y el tiempo registrado) de la fase. Además, se vuelve a calcular el estado del proyecto y las métricas relacionadas con el progreso para tener en cuenta la fase y los pasos eliminados.

Actualización y eliminación de pasos del proyecto

Puede actualizar los detalles de un paso del proyecto (incluido su estado, el miembro del equipo asignado y las fechas de inicio y vencimiento) y las horas facturables para cualquier paso que no esté establecido como **Completado**. También puede eliminar cualquier paso que esté establecido como **Nuevo**.

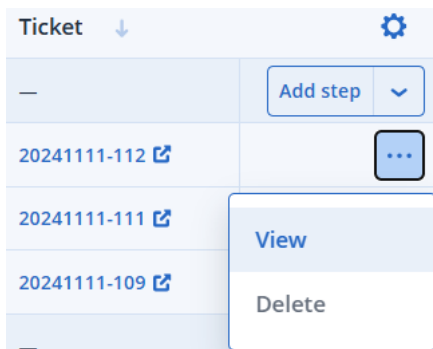
Puede actualizar y eliminar pasos de proyecto en las vistas de tabla o de diagrama de Gantt.

Nota

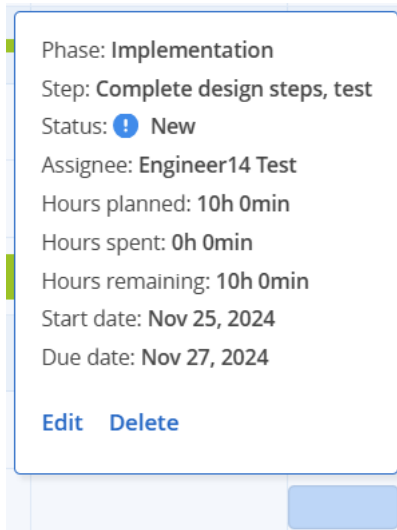
Si el paso del proyecto ya está en progreso o configurado en cualquier estado que no sea **Nuevo**, no se puede eliminar.

Pasos para actualizar un paso del proyecto

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.
2. En la columna del extremo derecho del proyecto que desea actualizar, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Abrir**.
3. [En la vista de tabla] En la pestaña **Plan del proyecto**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) en la fila del paso del proyecto correspondiente y después seleccione **Ver**.



[En la vista de diagrama de Gantt] En la pestaña **Plan del proyecto**, haga clic en **Diagrama de Gantt**. A continuación, haga clic en el paso de fase correspondiente y, en el mensaje emergente que se muestra, haga clic en **Editar**.



- En el panel derecho, haga clic en el icono del lápiz para actualizar los campos correspondientes en la secciones **Información del paso** y **Horas facturables**.
Para obtener más información sobre los campos y ajustes disponibles, consulte "Cómo agregar pasos al proyecto" (p. 254).
- Haga clic en para confirmar los cambios.
Los cambios se aplican al ticket existente del paso. Además, el estado del proyecto y las métricas relacionadas con el progreso se recalculan para tener en cuenta el paso actualizado.

Pasos para eliminar un paso del proyecto

- [En la vista de tabla] En la pestaña **Plan del proyecto**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) en la fila del paso del proyecto correspondiente y después seleccione **Eliminar**.
[En la vista de diagrama de Gantt] En la pestaña **Plan del proyecto**, haga clic en **Diagrama de Gantt**. Haga clic en el paso correspondiente y, en el mensaje emergente que se muestra, haga clic en **Eliminar**.

Nota

Un paso del proyecto solo se puede eliminar si su estado está configurado como **Nuevo**.

- En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar**.
El estado del proyecto y las métricas relacionadas con el progreso se vuelven a calcular para tener en cuenta el paso eliminado. Por ejemplo, las horas planificadas para el paso se liberan y pueden utilizarse en otros pasos del proyecto. También se elimina el ticket del paso del proyecto eliminado.

Trabajo con tickets de proyecto

Los tickets de proyecto le permiten realizar un seguimiento del tiempo que se invierte en sus pasos. Todo el tiempo que se invierte en trabajar en un paso del proyecto debe registrarse en el ticket de proyecto correspondiente.

Advanced Automation (PSA) crea tickets de proyecto automáticamente al crear un paso del proyecto. Cuando se realiza un cambio en el paso del proyecto, la información correspondiente se actualiza en el ticket del proyecto. Cuando se actualiza el estado de un ticket del proyecto, el estado del paso del proyecto también se actualiza.

Nota

Los pasos del proyecto solo se pueden completar al establecer el estado del ticket del proyecto en **Completado**.

Todos los tickets de proyecto se muestran en la pestaña **Tickets** del proyecto correspondiente. En esta pestaña, puede ver el estado de cada ticket (que también es el estado del paso del proyecto), las horas que ya se han gastado en el ticket, el miembro del equipo asignado al ticket y cuándo se actualizó el ticket por última vez. Para obtener más información sobre el seguimiento del tiempo y el trabajo en el ticket en sí, consulte "Vista y edición de un ticket de proyecto" (p. 259).

También puede exportar el contenido de la pestaña **Tickets** al hacer clic en **Exportar**. Se creará y descargará automáticamente un archivo en formato XLS.

| OVERVIEW | PROJECT DETAILS | PROJECT PLAN | TEAM | TICKETS | DOCUMENTS | | | | |
|--|-----------------------------|--------------|----------------|---------------|---------------|----------|----------------|-----------------------|-----------------------|
| Filter <input type="text" value="Search"/> Q Export | | | | | | | | | |
| Quick filters: My tickets + Completed + Overdue + | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Ticket ID ↓ | Title ↓ | Hours pla... ↓ | Hours sp... ↓ | Hours re... ↓ | Status ↓ | Assignee ↓ | Due date ↓ | Last upd... ↓ |
| <input type="checkbox"/> | 20241115-21 | Task 4 | 3h 0min | 0h 0min | 3h 0min | New | Partnerj Test | Nov 18, 2024, 12:0... | Nov 15, 2024, 2:04... |
| <input type="checkbox"/> | 20241115-20 | Task 3 | 2h 0min | 0h 0min | 2h 0min | New | Engineer1 Test | Nov 16, 2024, 12:0... | Nov 15, 2024, 2:03... |
| <input type="checkbox"/> | 20241114-4 | Task 1 | 2h 0min | 0h 0min | 2h 0min | New | Partnerj Test | Nov 14, 2024, 12:0... | Nov 14, 2024, 4:06... |
| <input type="checkbox"/> | 20241114-5 | Task 2 | 2h 0min | 0h 0min | 2h 0min | New | Partnerj Test | Nov 15, 2024, 12:0... | Nov 14, 2024, 3:27... |

Nota

Los tickets de proyecto también se pueden ver en el módulo **Centro de asistencia**, pero no se muestran de manera predeterminada. Vaya a **Gestión de tareas > Centro de asistencia** y utilice la herramienta **Filtro** para seleccionar y mostrar los tipos de tickets de **Proyecto**.

Vista y edición de un ticket de proyecto

Puede ver, editar y hacer un seguimiento del tiempo y el progreso de cualquier ticket de proyecto.

Importante

El tiempo empleado en el paso del proyecto debe registrarse en el ticket del proyecto. El tiempo empleado en un proyecto no se puede registrar en ningún otro lugar de Advanced Automation (PSA).

En cada ticket, puede:

- Registrar el tiempo que dedica a la fase del proyecto.
- Completar el paso del proyecto (los pasos del proyecto solo se pueden completar al establecer el estado del ticket del proyecto en **Completado**).

- Agregar un comentario o una respuesta predefinida.
- Enviar actualizaciones por correo electrónico al cliente (que se define como el patrocinador del proyecto al [crearlo](#)).
- Cambiar el estado del paso del proyecto (solo si el ticket no se ha establecido como **Completado**).
- Adjuntar archivos.
- Programe el ticket (que no cambia la fecha de inicio o de vencimiento del paso). Esto le permite ajustar la programación del ticket con mayor precisión si, por ejemplo, establece un tiempo programado inferior al plazo del paso del proyecto.

Pasos para actualizar un ticket de proyecto

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.
2. En la columna del extremo derecho del proyecto para el que desea actualizar un ticket, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...), y después seleccione **Abrir**.
3. Haga clic en la pestaña **Tickets**.
4. En la lista de tickets de pasos del proyecto, haga clic en el ticket que desee actualizar.

Nota

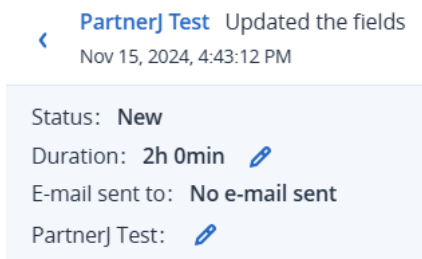
También puede acceder al ticket del paso del proyecto desde la sección **Ticket del proyecto** en el paso correspondiente del plan del proyecto.

5. Utilice el temporizador en la parte superior del panel de pasos del proyecto para definir el tiempo correspondiente que se ha empleado en el paso del proyecto.

 00:30:27

6. Seleccione la casilla de verificación **Enviar un correo electrónico al cliente** si desea enviarle actualizaciones del ticket.
7. En la pestaña **Actividades** del ticket:
 - Haga clic en la lista desplegable **Estado** para actualizar el estado del ticket a **Completado**, **Nuevo**, **Pendiente de inicio**, **En progreso**, **Con retraso** o **En espera**.
Tenga en cuenta que cuando un ticket se establece como **Completado**, el paso del proyecto asociado se establece automáticamente como **Completado**. No se puede volver a abrir el ticket ni actualizar su estado. Sin embargo, puede registrar tiempo adicional en el ticket, si es necesario.
 - En el cuadro de texto, añada comentarios y descripciones de texto enriquecido, con imágenes y otros archivos multimedia, hasta un máximo de 25 MB (los formatos y tipos compatibles se enumeran a continuación en el enlace **Adjuntar archivos**).
 - Haga clic en **Adjuntar archivos** para cargarlos. Los archivos adjuntos pueden incluir cualquiera de los siguientes formatos y tipos (hasta un máximo de 25 MB):
 - Multimedia: .avi, .mp4, .mp3
 - Correo electrónico: .eml, .msg

- Imágenes: .png, .gif, .jpeg, .jpg, .heic, .bmp, .tiff, .svg
- Documentos y archivos de registro: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .txt, .log, .pdf
- Archivos comprimidos: .zip, .rar
- En la lista desplegable **Respuesta predefinida**, seleccione la respuesta predefinida correspondiente. La respuesta se agrega al cuadro de texto.
- Seleccione la casilla de verificación **Programar ticket** si desea programar el ticket para una hora y fecha específicas. El marco de tiempo que establezca para la programación no afectará las horas planificadas para el paso y se utilizará para bloquear cierto tiempo en su calendario. Puede ver los tickets programados en la pestaña **Scheduler**, a la que se accede desde el módulo de **Centro de asistencia**.
- En la sección inferior de la pestaña, puede ver las acciones recientes realizadas en el ticket. Haga clic en el icono de flecha junto a cada acción para editar algunos de los campos, como el tiempo dedicado al ticket o añadir comentarios adicionales.



Nota

Si se actualiza el campo **Duración**, el campo **Horas dedicadas** también se recalcula.

8. En la pestaña **Información general** del ticket:
 - Si desea actualizar los detalles del ticket, haga clic en **Editar paso del proyecto**. También puede acceder a los enlaces del proyecto y el paso del proyecto en la sección **Información del proyecto**.
 - En la sección **Archivos adjuntos**, cargue los archivos que desee agregar al ticket.
9. Haga clic en **Guardar cambios**.

Cualquier actualización del ticket, como el tiempo registrado adicional, se agrega al proyecto. Las métricas relacionadas con el progreso se vuelven a calcular para tener en cuenta el ticket actualizado.

El tiempo registrado en el ticket también se muestra en la pestaña **Registro de tiempo**, a la que se accede desde el módulo de **Centro de asistencia**. Para obtener más información, consulte "Entradas de tiempo" (p. 268).

Gestión del equipo del proyecto

En la pestaña **Equipo** del proyecto seleccionado, puede añadir miembros de equipo adicionales a su proyecto (consulte "Adición de miembros del equipo a un proyecto" (p. 262)), comprobar el trabajo planificado y restante y revisar la capacidad de usuario para cada uno de los miembros del equipo (consulte "Revisión de la capacidad de los miembros del equipo" (p. 265)).

El equipo de proyecto inicial se define al crear el proyecto (consulte "Creación de un proyecto" (p. 246)). A medida que avanza el proyecto, es posible que desee reasignar pasos a otros miembros del equipo debido a problemas de capacidad. Esto se realiza a través del plan del proyecto, donde se gestionan las fases y los pasos del proyecto, o en la pestaña **Equipo**. Para obtener más información, consulte "Reasignación de miembros del equipo a pasos del proyecto" (p. 263).

| OVERVIEW PROJECT DETAILS PROJECT PLAN TEAM TICKETS DOCUMENTS | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| + Add team members | | | |
| Name ↓ | Allocated project time ↓ | Remaining project time ↓ | Remaining user capacity ↓ |
| Total capacity | 35h 0min | 20h 0min | 422h 1min |
| Engineer13 | 7h 0min | 7h 0min | 112h 0min Remove |
| Engineer14 | 24h 0min | 13h 0min | 74h 0min Remove |
| Engineer18 | 4h 0min | 0h 0min | 98h 0min Remove |
| Engineer3 | 0h 0min | 0h 0min | -27h 59min Remove |
| Engineer4 | 0h 0min | 0h 0min | 56h 0min Remove |
| Engineer6 | 0h 0min | 0h 0min | 110h 0min Remove |

Adición de miembros del equipo a un proyecto

Puede agregar y eliminar miembros del equipo a un proyecto según sea necesario.

Nota

No puede eliminar a un miembro del equipo de un proyecto si actualmente está asignado a un paso del proyecto.

Pasos para agregar miembros del equipo

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.
2. En la columna del extremo derecho del proyecto al que desea agregar miembros del equipo, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...), y después seleccione **Abrir**.
3. Haga clic en la pestaña **Equipo** y, a continuación, en **Agregar miembros del equipo**.
4. En el cuadro de diálogo Agregar miembros del equipo, seleccione los miembros del equipo correspondientes de la lista que se muestra.

Nota

Los miembros del equipo pueden seleccionarse entre los usuarios a los que se les haya asignado un rol de Advanced Automation (PSA). Puede añadir usuarios adicionales para su selección al navegar hasta **Gestión empresarial > Usuarios** y, a continuación, definir los usuarios correspondientes.

5. Haga clic en **Agregar**.

Los miembros del equipo seleccionados se añaden al proyecto y se les pueden asignar a los pasos del proyecto correspondientes.

Pasos para eliminar miembros del equipo

1. En la pestaña **Equipo** del proyecto seleccionado, haga clic en **Eliminar** en la fila del miembro del equipo correspondiente.

Nota

La opción **Eliminar** está deshabilitada si un miembro del equipo está asignado a un paso del proyecto. Para eliminar al miembro del equipo del proyecto, primero debe eliminarlo del paso o pasos del proyecto correspondientes y volver a asignarlos a otro miembro del equipo. Para obtener más información, consulte "Reasignación de miembros del equipo a pasos del proyecto" (p. 263).

2. En el diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar**.

Reasignación de miembros del equipo a pasos del proyecto

Puede reasignar miembros del equipo a y desde los pasos del proyecto cuando:


- Necesite reasignar a los miembros del equipo si, por ejemplo, otro miembro del equipo es más adecuado para el paso.
- Hay un problema de capacidad del equipo. Por ejemplo, el tiempo libre remunerado pendiente o las bajas por enfermedad de un miembro del equipo existente pondrán el proyecto en riesgo de retraso. Para obtener más información sobre cómo entender de la capacidad del equipo, consulte "Revisión de la capacidad de los miembros del equipo" (p. 265).

Los miembros del equipo deben reasignarse a través del plan del proyecto, como se describe a continuación. Para obtener más información acerca de cómo trabajar en el plan del proyecto, consulte "Vistas del plan del proyecto" (p. 251).


Pasos para reasignar miembros del equipo a pasos del proyecto

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.
2. En la columna del extremo derecho del proyecto al que desea reasignar miembros del equipo, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...), y después seleccione **Abrir**.
3. Haga clic en la pestaña **Plan del proyecto**.
4. Haga clic en el paso resaltado con un problema de capacidad de usuario (resaltado en rojo) o advertencia (resaltado en amarillo).

El ejemplo que se muestra a continuación indica que si se aprueba el tiempo libre remunerado pendiente, la capacidad del miembro del equipo podría verse afectada.

 The remaining capacity of **Engineer1 Test** can be less than the required time scheduled for a project step, if the requested PTO is approved.

PTO: 2 days pending approval
Nov 20, 2024 - Nov 21, 2024

Phase: Phase1
Step: PTO
Status:  New
Assignee: Engineer1 Test
Hours planned: 16h 0min
Hours spent: 0h 0min
Hours remaining: 16h 0min
Start date: Nov 20, 2024
Due date: Nov 21, 2024



[Edit](#) [Delete](#)


5. Haga clic en **Editar**.

El panel derecho muestra información sobre el paso, incluidos los detalles sobre el miembro del equipo asignado actualmente.

6. En la sección **Información del paso**, haga clic en el icono del lápiz.

7. En el menú desplegable **Asignado**, seleccione el miembro del equipo correspondiente para reemplazar al miembro del equipo actual asignado al paso.

| Step information ✕ ✓ | |
|---|---|
| Project phase | Design ▼ |
| Step title | Task 1 |
| Notes | <div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px;"></div> |
| Assignee | Engineer1 Test ▼ |
| Status | New ▼ |
| Start date | 12.11.2024  |
| Due date | 13.11.2024  |

8. Haga clic en .

El estado del proyecto y las métricas relacionadas con el progreso se vuelven a calcular para tener en cuenta al miembro del equipo reasignado.

Revisión de la capacidad de los miembros del equipo

La capacidad de un miembro del equipo se refiere al tiempo de trabajo disponible de un miembro del equipo para un proyecto (en horas y minutos).

La capacidad de un miembro del equipo se calcula según todas sus horas de trabajo disponibles en el período del proyecto (a partir del día actual), menos la cantidad de bajas por enfermedad o el tiempo libre remunerado aprobado, la cantidad de tiempo asignada a otros tickets de Advanced Automation (PSA) (sin contar tickets de proyecto) y cualquier cantidad de tiempo restante en otros pasos de proyecto de otros proyectos. Los problemas de capacidad ocurren cuando las horas de trabajo disponibles de un miembro del equipo son menores que las horas necesarias para completar un paso del proyecto.

Se muestra cualquier problema que se produzca con la capacidad de los miembros del equipo:

- En el nivel de paso del proyecto, en el widget **Plan del proyecto** de la pestaña **Información general**, como se describe a continuación.
- En los pasos individuales del proyecto en la pestaña **Plan del proyecto**. Para obtener más información, consulte "Vistas del plan del proyecto" (p. 251).

También puede ver la disponibilidad o capacidad actual de los miembros del equipo del proyecto en la pestaña **Equipos** del proyecto seleccionado, como se describe a continuación.

Pasos para revisar la capacidad de los miembros del equipo en la pestaña Equipo

1. Después de acceder al proyecto correspondiente, haga clic en la pestaña **Equipo**. Se muestra la lista actual de miembros del equipo del proyecto. La columna **Capacidad restante del usuario** muestra la capacidad actual de cada miembro del equipo.

| OVERVIEW PROJECT DETAILS PROJECT PLAN TEAM TICKETS DOCUMENTS | | | | |
|--|------------------------|------------------------|-------------------------|--------|
| + Add team members | | | | |
| Name | Allocated project time | Remaining project time | Remaining user capacity | |
| Total capacity | 35h 0min | 20h 0min | 42h 1min | |
| Engineer13 | 7h 0min | 7h 0min | 112h 0min | Remove |
| Engineer14 | 24h 0min | 13h 0min | 74h 0min | Remove |
| Engineer18 | 4h 0min | 0h 0min | 98h 0min | Remove |
| Engineer3 | 0h 0min | 0h 0min | -27h 59min | Remove |
| Engineer4 | 0h 0min | 0h 0min | 56h 0min | Remove |
| Engineer6 | 0h 0min | 0h 0min | 110h 0min | Remove |

2. Haga clic en la fila de un miembro del equipo para ver los siguientes detalles:
 - **El tiempo de proyecto asignado:** muestra el total de horas planificadas para los pasos asignados al miembro del equipo.
 - **El tiempo restante del proyecto:** muestra el tiempo restante del proyecto del miembro del equipo (en horas y minutos) en sus pasos asignados.

Nota

El valor **Tiempo restante del proyecto** es igual a las horas planificadas menos las horas invertidas que se han notificado. El valor que se muestra incluye el tiempo registrado por otros miembros del equipo que han trabajado en el paso.

Por ejemplo, a un paso del proyecto asignado a un miembro del equipo A se le asignan diez horas. El miembro del equipo A aún no ha informado de ninguna hora invertida en el paso, pero el miembro del equipo B ha reportado tres horas. En este escenario, el tiempo restante del proyecto para el paso asignado al miembro del equipo A es de siete horas.

- **Capacidad restante del usuario:** muestra el tiempo de trabajo disponible del miembro del equipo para un proyecto (en horas y minutos).

Si hay un problema con la capacidad del miembro del equipo, el campo **Capacidad de restante del usuario** se resalta en rojo y se muestra un mensaje de alerta en la parte superior del panel. Los problemas de capacidad ocurren cuando el valor **Capacidad de restante del usuario** es menor que el valor de **Tiempo restante del proyecto**.

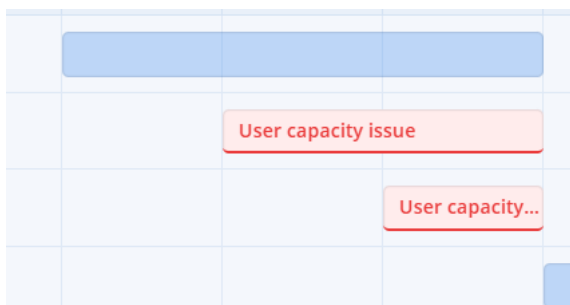
- **Días libres:** muestra los detalles de las bajas por enfermedad y el tiempo libre remunerado aprobado (y pendientes de aprobación) durante el período del proyecto.

Para resolver problemas de capacidad, debe ajustar el calendario del proyecto o asignar otro usuario al paso o pasos del proyecto correspondientes. Para obtener más información, consulte "Reasignación de miembros del equipo a pasos del proyecto" (p. 263).

Pasos para revisar la capacidad de los miembros del equipo en el nivel de paso del proyecto

1. En el portal de administración, vaya a **Gestión de tareas > Proyectos**.
2. En la columna más a la derecha del proyecto correspondiente, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...), y después seleccione **Abrir**.
3. En la pestaña **General**, desplácese hacia abajo hasta el widget **Plan del proyecto**.

Los problemas de capacidad de cualquier miembro del equipo aparecen en el widget, como se muestra a continuación.



4. Haga clic en el problema para ver más detalles y, a continuación, ajuste los detalles del paso en consecuencia. Por ejemplo, el miembro del equipo asignado al paso podría no tener suficientes horas disponibles para trabajar en él. Se le solicitará que ajuste el calendario del proyecto o que asigne a otro usuario al paso. Para obtener más información, consulte "Reasignación de miembros del equipo a pasos del proyecto" (p. 263).

La capacidad de los miembros del equipo se recalcula cuando se agrega o elimina un miembro del equipo del proyecto, o cuando se actualiza el proyecto y dicha actualización afecta al tiempo asignado al proyecto, al tiempo restante del proyecto o a la capacidad restante.

Facturación del proyecto

Las actividades del proyecto se facturan como artículos de venta que se crean automáticamente según el modelo de facturación del proyecto, que se define al [crear el proyecto](#).

Los artículos de venta del proyecto que se hayan creado pueden actualizarse, eliminarse (si aún no se han facturado) y facturarse mediante ejecuciones de facturación regulares en Advanced Automation (PSA). Para obtener más información sobre el trabajo con artículos de venta, consulte "Gestión de elementos de ventas" (p. 284).

Hay tres modelos de facturación disponibles en el módulo **Proyectos**:

- **Facturación por paso cerrado:** se crea automáticamente un nuevo artículo de venta cuando se completa un ticket enlazado a un paso del proyecto. Para obtener más información, consulte [Facturación por paso cerrado](#).
- **Facturación del total por adelantado:** se crea automáticamente un nuevo artículo de venta cuando se crea un proyecto con al menos un producto de proyecto seleccionado. Para obtener más información, consulte [Facturación del total por adelantado](#).
- **Facturación basada en hitos:** se crea automáticamente un nuevo artículo de venta cuando se completa un paso marcado como **Hito**. Para obtener más información, consulte [Facturación basada en hitos](#).

Facturación por paso cerrado

Cuando el modelo de facturación **Factura por paso cerrado** está habilitado, se genera un artículo de venta cada vez que un miembro del equipo completa un paso del proyecto.

Cuando el ticket del proyecto asociado se establece en **Completado**, aún puede iniciar sesión o editar el tiempo y agregar comentarios y archivos adjuntos, pero no puede cambiar las fechas, las horas planificadas o el estado. Se genera un artículo de venta de acuerdo con las horas planificadas para el paso del proyecto y se factura al cliente de acuerdo con el flujo de facturación existente en Advanced Automation (PSA).

Facturación del total por adelantado

Cuando se habilita el modelo de **Facturación del total por adelantado**, hay tres formas posibles en las que se crea un artículo de venta:

- **Cuando se crea un proyecto con un presupuesto:** si se crea un proyecto (creando un proyecto nuevo desde cero o copiando un proyecto existente) con un presupuesto (lo que significa que se selecciona al menos un producto del proyecto), se genera automáticamente un artículo de venta. Puede facturar al cliente de acuerdo con el flujo de facturación existente.
- **Cuando se crea un proyecto sin un presupuesto:** si se crea un proyecto (creando un proyecto nuevo desde cero o copiando un proyecto existente) sin un presupuesto (lo que significa que no

se seleccionan productos del proyecto), no se generará ningún artículo de venta. Antes de crear el artículo de venta, primero debe establecer el presupuesto del proyecto al agregar productos del proyecto y asignar las horas correspondientes. A continuación, debe crear un artículo de venta manualmente para que coincida con el presupuesto del proyecto. Después, puede facturar al cliente de acuerdo con el flujo de facturación existente.

- **Al actualizar un proyecto:** si está trabajando en un proyecto y necesita aumentar el presupuesto, pero el cliente ya ha sido facturado por las horas presupuestadas, debe crear un artículo de venta manualmente. El artículo de venta debe coincidir con el aumento en el presupuesto del proyecto. Después, puede facturar al cliente de acuerdo con el flujo de facturación existente. Si no se ha facturado al cliente, puede actualizar el presupuesto del proyecto y el artículo de venta existente.

Facturación basada en hitos

Cuando se habilita el modelo de **Facturación basada en hitos**, se genera un artículo de venta cuando un miembro del equipo completa un paso del proyecto que se ha establecido como **hito**.

El artículo de venta incluye artículos de línea para cada paso completado (incluido el último paso de hito) desde que se completó el último paso de hito o después de que se iniciara el proyecto:

- Al completar el primer hito, se facturan todos los pasos completados desde que se inició el proyecto.
- Al completar el siguiente hito, se facturan todos los pasos completados desde el último hito completado. A partir de ese momento, si se trabaja en cualquier otro paso del proyecto y se establece como **Completado**, se incluirá en la facturación cuando se complete el siguiente hito del paso del proyecto.

Asignación de la entidad de facturación predeterminada del proyecto

Advanced Automation (PSA) le permite crear varias entidades de facturación. Esto significa que puede facturar desde varios negocios y que cada entidad de facturación tendrá su propia configuración de factura, historial, etc. En la pestaña **Gestión de proyectos** de la configuración del centro de asistencia, puede establecer la entidad de facturación predeterminada para los artículos de venta creados para la facturación de proyectos.

Pasos para establecer la entidad de facturación predeterminada del proyecto

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Gestión de proyectos** y, a continuación, en **Editar**.
3. Seleccione la entidad de facturación correspondiente.
4. Haga clic en **Guardar**.

Entradas de tiempo

El módulo **Entradas de tiempo** le permite gestionar los registros de tiempo de los usuarios y hacer un seguimiento de sus actividades diarias.

Para acceder a la funcionalidad Entradas de tiempo, vaya a **Gestión de tareas > Entradas de tiempo** en el portal de administración. En la pestaña **Registro de tiempo** que se muestra, puede ver todas las entradas de tiempo actuales que se han introducido en Advanced Automation (PSA). En esta pestaña y en las otras pestañas de Entradas de tiempo, puede:

- Añadir nuevos registros de tiempo
- Ver y modificar los registros de tiempo creados
- Revisar y aprobar los registros de tiempo creados
- Solicitar días libres
- Añadir y revisar avisos de enfermedad
- Revisar y aprobar solicitudes de tiempo libre remunerado
- Exportar datos de un registro de tiempo

¿Qué son las entradas y los registros de tiempo?

Se puede registrar el tiempo de dos formas en Advanced Automation (PSA):

- **Automáticamente:** Los registros de tiempo automáticos se crean cuando alguien trabaja en un ticket del centro de asistencia. El tiempo que se ha trabajado en el ticket se registra automáticamente con un temporizador de tickets integrado, pero también lo puede modificar un ingeniero de tickets.
- **Manualmente:** Los ingenieros introducen manualmente los registros de tiempo manuales. Para obtener más información, consulte "Adición de un nuevo registro de tiempo" (p. 270).

Registrar el tiempo de manera correcta y habitual le permite aumentar el tiempo facturable. Además, ofrece un resumen útil de los parámetros de su empresa con los informes integrados de Advanced Automation (PSA), incluido el tiempo dedicado a un cliente específico, las tasas de ocupación de sus ingenieros y otros datos.

Visualización de los registros de tiempo creados

Para ver los registros de tiempo creados, vaya a **Gestión de tareas > Entradas de tiempo** en el portal de administración. En la pestaña **Registro de tiempo** que se muestra, puede ver todos los registros de tiempo actuales que se han introducido en Advanced Automation (PSA).

Se muestra información sobre cada entrada, que incluye:

- Las horas registradas
- El usuario específico que ha realizado la tarea
- El tipo de actividad
- El cliente
- Si el registro de tiempo es facturable o no
- Un enlace al ticket correspondiente (si lo hubiera)

Los registros de tiempo se agrupan por fecha y se muestran las horas totales de cada día.

Para exportar los datos de un registro de tiempo, seleccione los registros de tiempo correspondientes y haga clic en **Exportar en XLS**. Se descargará un archivo XLS con el nombre **Registros de tiempo** en su carga de trabajo.

También puede filtrar y ordenar la lista que se muestra para buscar una entrada de tiempo específica. Si necesita un filtrado más avanzado, use la herramienta **Filtro** para definir qué entradas de tiempo deben mostrarse.

| TIME REGISTRATION | | | | | | | | APPROVE TIME | REQUEST DAY OFF | SICK NOTICE | APPROVE PTO REQUESTS | |
|--|--------------------|------------|---------------------------|-------------------|--------------------|------------------------|----------------|--------------------|-----------------|-------------|----------------------|--|
| Filter | | | | | | | | Search | Q | + New | | |
| <input type="checkbox"/> | Date ↓ | Hours ↓ | Description ↓ | User ↓ | Activity ↓ | Customer ↓ | Billable ↓ | Ticket ↓ | ⚙️ | | | |
| ▼ Thursday 03 Apr 2022 Total: 3 hours 10 minutes | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 03 Apr, 12:05:54 | 1 h 5 min | Time reg description text | Ronald Richards | Ticket time | Royal Bank of Scotland | | Ticket 20180528-27 | ... | | | |
| <input type="checkbox"/> | 03 Apr, 12:05:54 | 2 h 5 min | Time reg description text | Theresa Webb | Ticket time | Royal Bank of Scotland | | Ticket 20180528-27 | ... | | | |
| ▼ Friday 02 Apr 2022 Total: 4 hours 30 minutes | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 02 Apr, 12:05:54 | 4 h 30 min | Time reg description text | Theresa Webb | Ticket time | Royal Bank of Scotland | | Ticket 20180528-27 | ... | | | |
| ▼ Tuesday 28 March 2022 Total: 8 hours | | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 28 March, 12:05:54 | 1 h 0 min | Time reg description text | Devon Lane | Ticket time | ACME Corporation | | Ticket 20180528-11 | ... | | | |
| <input type="checkbox"/> | 28 March, 12:05:54 | 2 h 0 min | Time reg description text | Jerome Bell | Bookkeeping | ACME Corporation | ⊖ Not billable | | ... | | | |
| <input type="checkbox"/> | 28 March, 12:05:54 | 3 h 0 min | Time reg description text | Courtney Henry | Project management | ACME Corporation | ⊕ Billable | | ... | | | |
| <input type="checkbox"/> | 28 March, 12:05:54 | 1 h 30 min | Time reg description text | Jenny Wilson | Lunch break | ACME Corporation | ⊖ Not billable | | ... | | | |
| <input type="checkbox"/> | 28 March, 12:05:54 | 30 min | Time reg description text | Darlene Robertson | Ticket time | Just Right Tax Adviser | | Ticket 20180528-12 | ... | | | |

Adición de un nuevo registro de tiempo

Al añadir manualmente un nuevo registro de tiempo, puede registrar el tiempo dedicado a trabajar en los tickets. Esto le permite ver a qué dedican el tiempo los ingenieros y, en combinación con otros informes y parámetros de Advanced Automation (PSA), determinar los recursos necesarios para proyectos específicos.

Pasos para añadir un nuevo registro de tiempo

1. Vaya a **Gestión de tareas > Entradas de tiempo**. Se muestra la pestaña **Registro de tiempo** por defecto.
2. Haga clic en **+ Nuevo**. Se muestra el siguiente diálogo.

Create new time registration ×

| | |
|--|---------------|
| User User Name | Activity |
| Customer | Group |
| Project | Project step |
| Date | 0 hours 0 min |
| Description | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Billable | |

Nota

Si tiene Advanced Automation (PSA) activado en su cuenta, también puede hacer clic en **Nuevo > Registro de tiempo** en la barra de herramientas del portal de administración, ubicada en la parte superior de la pantalla, aunque no esté en el módulo Entradas de tiempo. Esta opción abre automáticamente el diálogo Crear nuevo registro de tiempo, a través del cual puede crear un registro de tiempo tal y como se describe en los pasos siguientes.

3. Defina lo siguiente:

- **Actividad:** Seleccione la actividad correspondiente en la lista desplegable **Actividad**. Para obtener más información acerca de las actividades, consulte "Definición de actividades para el seguimiento de tiempo" (p. 339).
- **Cliente:** Seleccione el cliente correspondiente en la lista desplegable **Cliente**. Puede seleccionar su propia organización, con lo que esta entrada no será facturable. Para registrar el trabajo realizado para un cliente específico, introduzca el nombre del cliente.
- **Grupo:** Seleccione el grupo relevante (el departamento para el que introduce el registro) en la lista desplegable **Grupo**. Solo se muestran los grupos en los que se le ha incluido.
- **Proyecto:** Seleccione el proyecto correspondiente en la lista desplegable **Proyecto**. Esta opción solo está disponible si se le ha asignado a un equipo de proyectos.
- **Paso del proyecto:** Seleccione el paso del proyecto correspondiente en la lista desplegable **Paso del proyecto**. Esta opción solo está disponible si se le ha asignado a un equipo de proyectos y los pasos del proyecto no están cerrados.
- **Fecha:** Defina la fecha correspondiente.
- **Periodo de tiempo:** Defina la longitud del registro de tiempo (en horas y minutos).
- **Descripción:** Introduzca una descripción para la actividad.

- **Facturable:** Haga clic en el conmutador **Facturable** para registrar esta actividad como facturable. Esta opción solo está disponible si ha seleccionado un cliente.

Nota

Al crear un nuevo registro de tiempo, se rellena automáticamente el campo **Usuario** con su nombre.

4. Haga clic en **Crear**.

Edición de un registro de tiempo

Nota

Solo puede editar un registro de tiempo si no se ha procesado. Para obtener más información sobre el procesamiento de registros de tiempo, consulte "Aprobación de registros de tiempo para facturación" (p. 273).

Pasos para editar un registro de tiempo

1. Vaya a **Gestión de tareas > Entradas de tiempo**. Se muestra la pestaña **Registro de tiempo** por defecto.
2. Haga clic en el registro de tiempo que quiera editar.
3. En la barra lateral derecha, haga clic en el icono del lápiz para editar el registro de tiempo. Para obtener más información sobre los campos disponibles, consulte "Adición de un nuevo registro de tiempo" (p. 270).
4. Haga clic en cuando haya finalizado.

Registros de tiempo facturables

Advanced Automation (PSA) incluye dos situaciones principales de entradas de tiempo facturables:

- Registro de tiempo automático al trabajar en tickets genéricos y de alertas.
- Entradas de tiempo manuales.

Nota

Independientemente de la situación de entrada de tiempo, el administrador de MSP determinará si se factura o no el tiempo. Esto significa que se pueden anular las opciones seleccionadas en las secciones siguientes si es necesario.

Para obtener más información sobre cómo trabajar con artículos de venta, consulte "Gestión de elementos de ventas" (p. 284).

Registro de tiempo automático al trabajar en tickets genéricos y de alertas

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Este tiempo puede ser no facturable cuando el SLA aplicable tiene habilitada la opción **Precio fijo** (en un SLA con todo incluido); este tiempo puede ser facturable cuando el SLA aplicable tiene habilitada la opción **Cálculo posterior**.
- La tarifa de facturación se puede basar en distintas situaciones:
 - Tarifa de facturación predeterminada para trabajo durante el horario de oficina.
 - Tarifa de facturación predeterminada para trabajo fuera del horario de oficina si la fecha/hora de la actualización del ticket está fuera del plazo de cobertura del SLA.
 - Tarifa de facturación específica del cliente (precio personalizado).
 - Tarifa de facturación específica según los tipos de trabajo del ticket. Por ejemplo, la actualización 1 del ticket es de 1 hora de trabajo de soporte estándar y la actualización 2 del ticket es de 1 hora y se selecciona el tipo de actividad "Ingeniería de red" en el ticket. Finalmente, se facturan al cliente dos tarifas diferentes. No obstante, las tarifas de facturación se pueden anular con una configuración de precio personalizado.

Entradas de tiempo manuales

Este tiempo se puede marcar como facturable. Se puede configurar una tarifa de facturación específica para cada tipo de actividad de un registro de tiempo manual. Tenga en cuenta que esta tarifa se puede anular con una configuración de precio personalizado (para obtener más información, consulte "Trabajo con precios personalizados" (p. 293)).

Aprobación de registros de tiempo para facturación

Puede aprobar los siguientes registros de tiempo introducidos en Advanced Automation (PSA) y que figuran en la pestaña **Aprobar tiempo**:

- Registros de tiempo que aún no se han aprobado; es decir, el tiempo notificado de los tickets que están en estado **Cerrado** únicamente o de los registros de tiempo manuales.
- Entradas de tiempo que cumplen el umbral del tiempo mínimo dedicado a un ticket (que se define en la configuración de facturación; consulte "Configuración de facturación" (p. 343)). Por ejemplo, si el umbral se establece en **5**, no se mostrarán las entradas de tiempo con menos de cinco minutos.

Nota

Solo los usuarios que tengan los siguientes roles pueden aprobar registros de tiempo:
Administrador, Director, Gerente de grupo, Gerente financiero

Cada registro de tiempo incluye los detalles completos de cada actividad y también le permite procesar y facturar a los clientes asociados. Puede aprobar uno o varios registros de tiempo como facturables a los clientes, o también los puede definir como pendientes o no facturables.


Importante

No puede aprobar el tiempo de tickets notificado por un cliente si no se proporciona la información de facturación de dicho cliente. Cuando intente aprobar un registro de tiempo de tickets, se le pedirá que añada la información de facturación de los clientes correspondientes. Para obtener más información, consulte [Proporcionar información de facturación](#).

Pasos para aprobar un registro de tiempo

1. Vaya a **Gestión de tareas > Entradas de tiempo**. Haga clic en la pestaña **Aprobar tiempo**. Se mostrará la lista de registros de tiempo pendientes de aprobación. La información que se muestra incluye el cliente, la fecha y el título del registro de tiempo y su duración.

Nota

Si se muestra  junto a la columna Duración, significa que parte del tiempo registrado se introdujo fuera del plazo de tiempo del SLA correspondiente. Para obtener más información sobre cómo se ha facturado el tiempo, siga los pasos que encontrará a continuación.

2. (Opcional) Para verificar los detalles de un registro de tiempo específico, seleccione la fila correspondiente. Se mostrarán los detalles del registro de tiempo seleccionado en la barra lateral derecha:
 - Puede hacer clic en **Procesar** para crear un artículo de venta para este registro de tiempo y en **Ver ticket** para ver el ticket correspondiente. Consulte el paso 4 para ver con detalle cómo Advanced Automation (PSA) gestiona el registro de tiempo al hacer clic en **Procesar**.
 - En la sección **Información general**, puede ver los detalles generales del registro de tiempo. También puede editar la información y habilitar el conmutador **Horas del bloque** (si se han habilitado las horas del bloque a nivel de contrato, como un acuerdo de 20 horas al mes de soporte con todo incluido). Si hay saldo de horas del bloque disponible (como, por ejemplo, horas de soporte no utilizadas), el registro de tiempo se restará del saldo y no se creará un artículo de venta adicional. Puede volver a definir esta regla predeterminada cuando sea necesario y facturar aun así el tiempo registrado.
 - En la sección **Tiempo de SLA factorable**, puede ver el valor real de tiempo de redondeo del cliente (en minutos) que se usará para redondear el tiempo facturable total. Puede ver y editar el tiempo redondeado total por tarifa de facturación. Por ejemplo, puede seleccionar la tarifa de facturación correspondiente y ajustar manualmente el tiempo facturable final.
 - En la sección inferior de la barra lateral, puede revisar los detalles de los registros de tiempo del ticket si es necesario. Se muestran los siguientes detalles de cada registro de tiempo:
 - El usuario que ha introducido el registro de tiempo.
 - El nombre del grupo de soporte del usuario.
 - La fecha y la hora del registro de tiempo.
 - La tarifa horaria del usuario.
 - Una descripción del registro de tiempo.

- Después de verificar o editar el registro de tiempo, haga clic en la fila correspondiente y seleccione una de las opciones siguientes en la pestaña **Aprobar tiempo**:
 - Facturable**: Seleccione esta opción para facturar al cliente correspondiente y generar una factura.

Nota

Advanced Automation (PSA) preselecciona automáticamente si se debe facturar un ticket en función del SLA (puede invalidar esto seleccionando la opción correspondiente). Cuando se marca una entrada de tiempo manual como **Facturable** al crearla (consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229)), Advanced Automation (PSA) la marca como **Facturable** en la pestaña **Aprobar tiempo**. Si es necesario, puede cambiar la opción de facturación a **Pendiente**.

- No facturable**: Seleccione esta opción si no quiere facturar el registro de tiempo seleccionado.
- Pendiente**: Seleccione esta opción para mantener el registro de tiempo en la lista después de procesar los elementos facturables.

También puede seleccionar varios registros de tiempo si es necesario. Una vez seleccionados, se habilitan los botones de acción correspondientes sobre la lista de registros de tiempo.

Seleccione **Marcar como facturable**, **Marcar como no facturable**, **Marcar como pendiente** o **Procesar** (consulte el paso siguiente).

- Haga clic en el botón de acción **Procesar** para procesar los registros de tiempo seleccionados. Si se establece un registro de tiempo como **Facturable**, se crea un artículo de venta con los detalles de la empresa que corresponda al cliente. Además, si se han seleccionado varios registros de tiempo, se añadirán varias filas al artículo de venta. La factura generada incluye el título y el número del ticket y el tiempo facturable según la tarifa aplicable. Si se establece un registro de tiempo como **No facturable**, se elimina de la pestaña **Aprobar tiempo**. Si se establece un registro de tiempo como **Pendiente**, permanece en la pestaña **Aprobar tiempo**.

Solicitud de días libres

Puede ver y actualizar sus solicitudes de días libres en la pestaña **Solicitar día libre**. Esta pestaña muestra todas las solicitudes de día libre que ha creado y sus detalles, así como si se han aprobado o no. También puede solicitar más días libres si es necesario.

Nota

Las solicitudes de días libres se basan en los campos **Días libres por año** y **Días libres restantes** en la configuración predeterminada del centro de asistencia. Para obtener más información, consulte "Configuración de valores predeterminados" (p. 325).

Pasos para solicitar días libres

1. Vaya a **Gestión de tareas > Entradas de tiempo** y haga clic en la pestaña **Solicitar día libre**.
2. Haga clic en **+ Nuevo**.
3. En el diálogo que se muestra, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Solicitar un día:** Seleccione el día y la duración correspondientes (por defecto, se seleccionan ocho horas).
 - **Solicitar varios días:** Seleccione las fechas de inicio y fin correspondientes.
4. Introduzca una descripción para la solicitud y haga clic en **Crear**.
Si solicita varios días libres, se registrará una solicitud por cada día.

Nota

También puede editar las solicitudes de día libre pendientes de aprobación (haga clic en la fila correspondiente en la lista de solicitudes y edite lo que sea necesario). Una vez que se apruebe o se rechace la solicitud, no se podrá editar.

Creación de un aviso de enfermedad

Puede ver y actualizar los avisos de enfermedad pendientes de aprobación en la pestaña **Aviso de enfermedad**. También puede crear un nuevo aviso de enfermedad para cualquier usuario en su cuenta.

Nota

Solo los usuarios que tengan los siguientes roles pueden crear avisos de enfermedad:
Administrador, Director, Gerente de grupo, Gerente financiero, Recursos humanos

Pasos para crear un nuevo aviso de enfermedad

1. Vaya a **Gestión de tareas > Entradas de tiempo** y haga clic en la pestaña **Aviso de enfermedad**.
2. Haga clic en **+ Nuevo**.
3. En el diálogo que se muestra, defina lo siguiente:
 - **Usuario:** Seleccione el usuario para el que quiere crear el aviso de enfermedad.
 - **Solicitar un día:** Seleccione el día y la duración correspondientes (por defecto, se seleccionan ocho horas).
O
Solicitar varios días: Seleccione las fechas de inicio y fin correspondientes.
4. Introduzca la descripción del aviso de enfermedad y haga clic en **Crear**.
Si solicita varios días de enfermedad, se registrará una solicitud por cada día.

Nota

También puede editar las solicitudes de aviso de enfermedad pendientes de aprobación (haga clic en la fila correspondiente en la lista de avisos de enfermedad y edite lo que sea necesario). Una vez que se apruebe o se rechace el aviso de enfermedad, no se podrá editar.

Aprobación de solicitudes de tiempo libre remunerado y baja por enfermedad

Puede ver y actualizar solicitudes de tiempo libre remunerado y baja por enfermedad de todos los usuarios en la pestaña **Aprobar solicitud de tiempo libre remunerado**. Puede aprobar o rechazar una solicitud de tiempo libre remunerado o baja por enfermedad cuando sea necesario.

Nota

Solo los usuarios que tengan los siguientes roles pueden aprobar solicitudes de tiempo libre remunerado: Administrador, Director, Gerente de grupo, Gerente financiero

Pasos para aprobar solicitudes de tiempo libre remunerado

1. Vaya a **Gestión de tareas > Entradas de tiempo** y haga clic en la pestaña **Aprobar solicitud de tiempo libre remunerado**.

2. En la lista de solicitudes, seleccione la solicitud correspondiente y haga clic en **Aprobar** o **Rechazar**.

También puede seleccionar varias solicitudes si es necesario.

Si se aprueba una solicitud, se elimina de la lista que se muestra en la pestaña **Aprobar solicitud de tiempo libre remunerado** y se actualiza el valor de los días libres restantes del usuario. Si se rechaza una solicitud, también se elimina de la pestaña **Aprobar solicitud de tiempo libre remunerado**.

Además, la columna **Tipo** indica el tipo de solicitud, **Tiempo libre remunerado** o **Baja por enfermedad**.

3. (Opcional) Haga clic en la fila de una solicitud para ver los detalles de la misma. También puede añadir un comentario si es necesario.

Tenga en cuenta que el campo **Saldo de tiempo restante** en la sección **Información del saldo de tiempo** muestra el valor restante en días, horas y minutos. Este valor se calcula como la diferencia entre el número de días libres permitido a lo largo del año (que se establece en los valores predeterminados de su centro de asistencia; consulte "Configuración de valores predeterminados" (p. 325)) y el número total de solicitudes de tiempo libre remunerado ya aprobadas durante el año actual.

Gestión de la funcionalidad de ventas y facturación

En el módulo Ventas y facturación (en el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación**) puede gestionar la siguiente funcionalidad:

- Presupuestos
- Artículos de venta
- Contratos
- Facturas

- Libros de contabilidad
- Productos
- Precios personalizados

Nota

Antes de continuar con esta sección, asegúrese de que ha configurado completamente la cuenta en la sección **Configuración**, incluida la creación de productos.

Ventas

El módulo **Ventas** le permite gestionar lo siguiente:

- Presupuestos
- Artículos de venta
- Contratos
- Precios personalizados

Para acceder al módulo **Ventas**, en el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas**.

Gestión de presupuestos

Utilice la funcionalidad de presupuestos de Advanced Automation (PSA) para proporcionar a los clientes presupuestos por sus productos y servicios. Cuando se aprueba un presupuesto, se convierte automáticamente en una serie de tareas para ayudarle a hacer un seguimiento y proporcionar el estado de entrega del presupuesto:

- Se crea un ticket de presupuesto genérico para hacer un seguimiento del presupuesto aprobado, tomar notas y registrar el tiempo que se dedica a la tarea.
- Se crea un ticket de orden de compra con los elementos del presupuesto que se deben comprar para poder cumplir con el presupuesto. Los miembros de su equipo también pueden usar el ticket para hacer un seguimiento del progreso, tomar notas importantes como detalles de la compra y registrar el tiempo que se dedica a la tarea.
- Los elementos de presupuesto para productos contractuales se convierten automáticamente en nuevos contratos y partes del contrato, o se añaden a contratos de clientes existentes, según la configuración original de los elementos del presupuesto.

Para acceder a la funcionalidad de presupuestos, vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Presupuestos**. La pestaña **Presupuestos** muestra todos los presupuestos que ha creado para los clientes.

Nota

Esta característica solo está disponible para los usuarios que tienen asignados los siguientes roles: Administrador, Director, Ingeniero, Gerente de grupo, Gerente financiero, Finanzas y Ventas

Creación de un presupuesto

Cuando crea una nueva cita, un asistente en pantalla le guía a través de los pasos principales. En estos pasos, usted:

- Añada la información básica del presupuesto.
- Añada productos o plantillas de presupuesto al presupuesto.
- Revise el presupuesto y envíelo (o guárdelo para editarlo y enviarlo más adelante).

Pasos para crear un presupuesto

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas**.
2. Haga clic en la pestaña **Presupuestos** y, a continuación, en **+ Nuevo**. Tenga en cuenta que, si aún no ha creado ningún presupuesto, deberá hacer clic en **Crear nuevo**.

Nota

Si tiene Advanced Automation (PSA) activado en su cuenta, también puede pulsar en **Nuevo > Presupuesto** en la barra de herramientas del portal de administración, ubicada en la parte superior de la pantalla, aunque no esté en el módulo de Ventas. Esta opción abre automáticamente el asistente de nuevo presupuesto, a través del cual puede crear un presupuesto tal y como se describe en los pasos siguientes.

3. En el paso 1 del asistente de nuevo presupuesto que se muestra, defina lo siguiente:
 - **Descripción:** Introduzca una descripción para el presupuesto.
 - **Usuario final:** Seleccione el usuario final correspondiente. El usuario seleccionado recibirá el presupuesto cuando se envíe para su aprobación.

Nota

Si el usuario final seleccionado no tiene definida la información de facturación, se añade un paso adicional de **Información de facturación** al asistente de nuevo presupuesto. Cuando haga clic en **Siguiente**, deberá completar los campos relevantes de información de facturación, incluidos los términos de pago y la dirección. Esta información se guarda y se utiliza al seleccionar el usuario final en otros módulos de Advanced Automation (PSA). Para obtener más información sobre los campos de información de facturación, consulte "Definir la información de facturación de un inquilino" (p. 49).

- **Nombre de la empresa:** Este campo se rellena automáticamente con la empresa correspondiente cuando se define el campo **Usuario final**.
- (Opcional) En el cuadro del editor de texto libre, defina un preámbulo del presupuesto. Este texto puede incluir una breve introducción y una descripción del presupuesto. Por ejemplo: *Gracias por solicitar un presupuesto para nuevos equipos portátiles. Hemos incluido una lista de nuestros modelos más recientes.* También puede añadir formato e imágenes al texto, si es necesario.

4. Haga clic en **Siguiente**. Se muestra el siguiente paso del asistente de nuevo presupuesto.
5. Haga clic en **Añadir plantilla** o **Añadir producto** para seleccionar la plantilla o el producto correspondiente.
 - Si hace clic en **Añadir plantilla**: Se le pedirá que seleccione una plantilla de presupuesto; haga clic en **Agregar** para añadir la plantilla correspondiente al presupuesto. Puede seleccionar otros productos y plantillas de presupuesto si es necesario.
 - Si hace clic en **Añadir producto**: Seleccione la categoría correspondiente en el campo **Categoría de producto**. A continuación, seleccione un producto de la lista disponible en el campo **Productos**.

Si el producto que ha seleccionado no es contractual (por ejemplo, un artículo de venta estándar como una pieza de hardware), defina los campos **Artículo del inventario**, **Cantidad** y **Descuento** según corresponda. Tenga en cuenta que los campos **Precio** y **Descripción** se rellenan automáticamente con los detalles del artículo del inventario seleccionado.

Si el producto que ha seleccionado es contractual (como una facturación repetida por servicios gestionados), se mostrarán los siguientes campos adicionales:

 - **Intervalo de facturación**: Seleccione **Cada mes**, **Cada trimestre**, **Cada semestre** o **Cada año**.
 - **Cuándo facturar**: Seleccione **Antes** o **Después**.
 - **Método de pago**: seleccione entre **Pago manual** o **Débito directo**; la opción **Débito directo** permite que los clientes paguen las facturas por transferencia bancaria o mediante una de las integraciones de pago (PayPal, Stripe), pero también pueden enviar la factura a su entidad bancaria local para un procesamiento de débito directo.
 - **Periodo del contrato (meses)**: Seleccione el número de meses correspondiente (independientemente de la opción que haya seleccionado en el campo **Intervalo de facturación**).
6. Haga clic en **Agregar** para añadir el producto al presupuesto.

Si quiere añadir otros productos, haga clic en **Añadir plantilla** o **Añadir producto** en la pantalla de resumen que se muestra.

Nota

Si alguno de los productos que seleccionó incluye campos obligatorios que no se completaron, se le solicitará que complete estos campos para los productos relevantes antes de proceder.

7. Haz clic en **Siguiente**. Se muestra el último paso del asistente de nuevo presupuesto.
8. Revise el presupuesto y seleccione una de las siguientes opciones:
 - Haga clic en **Guardar** para guardar el presupuesto. No se enviará a los clientes, de modo que se pueda editar y enviar más adelante.
 - Haga clic en **Guardar y enviar** para guardar el presupuesto y enviarlo al usuario seleccionado.

Cuando el cliente acepte o rechace el presupuesto por correo electrónico o teléfono, puede marcarlo en la pestaña **Presupuestos** según corresponda. Por otro lado, si se acepta o se rechaza el

presupuesto en el portal de presupuestos, se reflejará automáticamente en la pestaña **Presupuestos**. Para obtener más información, consulte "Marcado de un presupuesto como aceptado o rechazado" (p. 282).

Para obtener más información sobre cómo Advanced Automation (PSA) gestiona el rechazo o la aceptación de un presupuesto, consulte "Cómo procesa Advanced Automation (PSA) los presupuestos aceptados o rechazados" (p. 281).

Cómo procesa Advanced Automation (PSA) los presupuestos aceptados o rechazados

Cuando un cliente acepta o rechaza un presupuesto, lo puede buscar en la pestaña **Presupuestos** y marcarlo como tal (para obtener más información, consulte "Marcado de un presupuesto como aceptado o rechazado" (p. 282)). A su vez, esto desencadena una serie de eventos en Advanced Automation (PSA), en función de la opción seleccionada.

Cuando se marca un presupuesto como aceptado

Cuando marca el presupuesto como aceptado por el cliente o lo acepta el propio cliente, ocurren los siguientes eventos:

- Se muestra un mensaje de agradecimiento al cliente.
- Se actualiza el estado del presupuesto en la pestaña **Presupuestos** a **Aceptado**. Como resultado, ya no se podrá editar el presupuesto, pero sí se podrá copiar.
- Se envía una notificación al usuario de MSP correspondiente (el usuario que ha creado el presupuesto) para informarle de que se ha aceptado.
- Se crea un ticket de presupuesto genérico que incluye todos los detalles del presupuesto. El ticket se asigna al mismo usuario seleccionado en el presupuesto y está disponible en el módulo **Centro de asistencia**.
- Se crea una orden de compra (PO) y se asigna al gestor del grupo de soporte establecido para los tickets de órdenes de compra en la [configuración del presupuesto](#). Este ticket solo incluye los detalles de los productos que no son contractuales ni están en stock.
- En el caso de los productos no contractuales, se crean artículos de venta que se pueden ver en la pestaña **Artículos de venta**.
- En el caso de los productos contractuales seleccionados:
 - Se crea un nuevo contrato con el cliente y se añaden artículos de línea por cada producto contractual en un presupuesto. Tenga en cuenta que, si no se selecciona un contrato específico al definir un producto de presupuesto, se creará un nuevo contrato con esta parte del contrato. Si se selecciona un contrato específico, se añadirá esta parte del contrato al mismo.
 - La fecha de inicio del contrato se establece de acuerdo con la fecha de aceptación del presupuesto. La fecha de fin del contrato se establece de acuerdo con la fecha de aceptación del presupuesto más la duración del presupuesto, que se define en el campo **Periodo del contrato (meses)** del presupuesto.

Cuando se marca un presupuesto como rechazado

Cuando marca el presupuesto como rechazado por el cliente, ocurren los siguientes eventos:

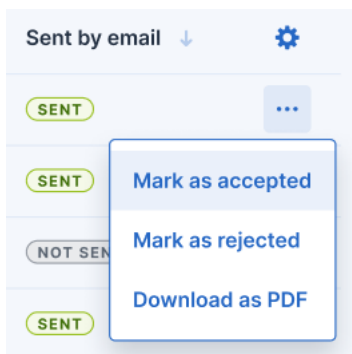
- Se muestra un mensaje de agradecimiento al cliente y se le informa de que se ha marcado el presupuesto como rechazado.
- Se actualiza el estado del presupuesto en la pestaña **Presupuestos a Rechazado**. Como resultado, ya no se podrá editar el presupuesto, pero sí se podrá copiar.
- Se envía una notificación al usuario de MSP correspondiente (el usuario que ha creado el presupuesto) para informarle de que se ha rechazado.
- Se marcan los elementos del inventario como "en stock" de modo que estén disponibles para otros presupuestos o artículos de venta.

Marcado de un presupuesto como aceptado o rechazado

Cuando un cliente acepta o rechaza un presupuesto, se puede marcar como tal en la pestaña **Presupuestos**. A su vez, esto desencadena una serie de eventos en Advanced Automation (PSA). Para obtener más información, consulte "Cómo procesa Advanced Automation (PSA) los presupuestos aceptados o rechazados" (p. 281).

Pasos para marcar un presupuesto como aceptado o rechazado

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas**.
2. En la pestaña **Presupuestos**, busque el presupuesto correspondiente.
3. En la columna del extremo derecho, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Marcar como aceptado**
 - **Marcar como rechazado**



El estado del presupuesto se actualiza automáticamente.

Actualización de un presupuesto

Puede modificar los presupuestos cuando sea necesario. No puede eliminar un presupuesto.

Nota

Solo puede modificar los presupuestos que estén en estado **Pendiente**. Si se ha aceptado o rechazado un presupuesto, no se puede actualizar (pero sí se puede copiar; consulte "Copia de un presupuesto" (p. 283)).

Pasos para actualizar un presupuesto

1. Vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Presupuestos**.
2. Haga clic en el presupuesto que quiera actualizar. Los detalles del presupuesto se muestran en la barra lateral derecha.
3. Actualice las secciones que corresponda:
 - En la barra de herramientas ubicada en la parte superior de la barra lateral, seleccione cualquiera de las siguientes opciones:
 - **Marcar como rechazado:** Marca el presupuesto como Rechazado en la pestaña **Presupuestos**. Para obtener más información sobre qué ocurre cuando se rechaza el presupuesto, consulte "Cómo procesa Advanced Automation (PSA) los presupuestos aceptados o rechazados" (p. 281).
 - **Descargar PDF:** Descarga una copia en PDF del presupuesto.
 - **Ir al portal del presupuesto:** Muestra una versión en línea del presupuesto.
 - **Volver a enviar correo electrónico:** Reenvía el presupuesto por correo electrónico al usuario seleccionado.
 - En la sección **Información del presupuesto**, haga clic en el icono del lápiz y actualice los campos correspondientes. Haga clic en cuando haya finalizado.
 - En la sección **Productos**, haga clic en + para añadir un nuevo producto o actualizar un producto asociado al presupuesto. Haga clic en cuando haya finalizado.
4. Cuando haya terminado de actualizar el presupuesto, cierre la barra lateral derecha.

Copia de un presupuesto

Puede copiar un presupuesto con cualquier estado.

Pasos para copiar un presupuesto

1. Vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Presupuestos**.
2. En la fila del presupuesto que quiera copiar, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Copiar**.
3. Actualice el presupuesto si es necesario. Para obtener más información, consulte "Creación de un presupuesto" (p. 279).

Gestión de plantillas de presupuesto

Las plantillas de presupuesto le permiten registrar ofertas estándar y utilizarlas en los presupuestos para clientes, de modo que no tenga que añadirlas y configurarlas manualmente cuando cree un nuevo presupuesto. Por ejemplo, puede crear una plantilla de presupuesto que se llame "Servicio

gestionados" con un conjunto de productos que incluyan soluciones de copia de seguridad, seguridad, recuperación, servicios gestionados, soporte y supervisión.

Advanced Automation (PSA) le permite añadir y modificar o eliminar plantillas de presupuesto según sea necesario (consulte "Actualización o eliminación de una plantilla de presupuesto" (p. 284)).

Nota

Las plantillas de presupuesto actualmente no admiten artículos de inventario.

Adición de una nueva plantilla de presupuesto

1. Vaya a **Ventas y facturación > Ventas**.
2. En la pantalla que se muestra, haga clic en **Plantillas de presupuestos**.
3. Si no hay ninguna plantilla, haga clic en **Agregar nueva plantilla**. De lo contrario, haga clic en **+ Nueva**.
4. En el campo **Nombre de la plantilla**, introduzca el nombre de la plantilla.
5. En el campo **Seleccionar productos**, haga clic para seleccionar el producto correspondiente. A continuación, haga clic en **Agregar**.
6. Para añadir más productos a la plantilla, haga clic en **Añadir producto** y seleccione el producto correspondiente. Repítalo las veces que sean necesarias.
7. Haga clic en **Listo**. Se mostrará la nueva plantilla en la pestaña **Plantillas de presupuestos** y se establecerá como **Activa** por defecto.

Actualización o eliminación de una plantilla de presupuesto

1. Vaya a **Ventas y facturación > Ventas > Plantillas de presupuestos**. La pestaña que se muestra enumera las plantillas de presupuesto existentes.
2. Para actualizar una plantilla, haga clic en ella y, a continuación, en el icono del lápiz en el panel derecho. Actualice la plantilla según corresponda. Haga clic en cuando haya finalizado.
3. Para eliminar una plantilla, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) de la misma y, a continuación, en **Eliminar**.

Gestión de elementos de ventas

Los elementos de ventas son servicios o bienes que se proporcionan a los clientes y que están sujetos a facturación.

Nota

Esta característica solo está disponible para los usuarios que tienen asignados los siguientes roles: Administrador, Director, Gerente de grupo, Gerente financiero, Finanzas y Ventas

Los elementos de ventas se gestionan en la pestaña **Elementos de ventas** (vaya a **Ventas y facturación > Ventas**), donde podrá ver todos los elementos de ventas actuales. También está disponible la información sobre cada elemento de ventas, lo que incluye el cliente, la cantidad total

de elementos de ventas (sin contar los descuentos), la fecha de facturación y si el elemento de ventas se ha facturado o no. También puede filtrar y ordenar la lista que se muestra para ubicar un elemento o conjunto de elementos de ventas específico. Para un filtrado más avanzado, use la herramienta **Filtro** para definir qué elementos de venta deben mostrarse.

Advanced Automation (PSA) le permite administrar elementos de ventas que:

- Se registran automáticamente según las partes del contrato.
- Se registran automáticamente como resultado de actividades basadas en tickets.
- Se registran manualmente.

Creación de un nuevo artículo de venta

La pestaña **Artículos de venta** muestra todos los artículos de venta creados y facturados. También puede añadir nuevos artículos de venta.

Pasos para crear un artículo de venta

1. Vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Artículos de venta**.

Nota

Si tiene Advanced Automation (PSA) activado en su cuenta, también puede hacer clic en **Nuevo > Artículo de venta** en la barra de herramientas del portal de administración, ubicada en la parte superior de la pantalla, aunque no esté en el módulo Ventas. Esta opción abre automáticamente el asistente Crear nuevo artículo de venta, a través del cual puede crear un artículo de venta tal y como se describe en los pasos siguientes.

2. En la sección **Información del cliente**, haga lo siguiente:
 - Seleccione el cliente correspondiente. Una vez seleccionado, se rellenarán automáticamente algunos de los campos siguientes con la información del cliente correspondiente:
 - **Entidades de facturación** (Seleccione manualmente la entidad correspondiente. Se incluirá la entidad en la factura)
 - **Método de pago (Pago manual o Débito Directo)**. la opción **Débito Directo** permite que los clientes paguen las facturas por transferencia bancaria o mediante una de las integraciones de pago (PayPal, Stripe), pero también pueden enviar la factura a su entidad bancaria local para un procesamiento de Débito Directo.
 - **Enviar factura por (Correo postal o Correo electrónico)**.
 - **Contacto de dirección de correo electrónico**.
 - Defina la fecha de la factura.
3. En la sección **Dirección del cliente**, se muestran los detalles correspondientes del cliente seleccionado. Puede actualizar manualmente la dirección de este artículo de venta específico si es necesario.

Nota

Si el cliente seleccionado no tiene definida la información de facturación, se añade un paso adicional de **Información de facturación**. Cuando haga clic en **Siguiente**, deberá completar los campos relevantes de información de facturación, incluidos los términos de pago y la dirección. Esta información se guarda y se utiliza al seleccionar el cliente en otros módulos de Advanced Automation (PSA). Para obtener más información sobre los campos de información de facturación, consulte "Definir la información de facturación de un inquilino" (p. 49).

- Haga clic en **Siguiente**. Se muestra la pestaña **Productos**, donde puede añadir productos al artículo de venta.

Nota

Un producto es un servicio o artículo que vende a los clientes. Por ejemplo, suscripciones de antivirus o soporte técnico ad hoc.

- Haga clic en **Añadir producto** para seleccionar los productos predefinidos correspondientes en Advanced Automation (PSA) (incluidos los productos de Acronis).

Nota

Asegúrese de haber creado uno o más productos con la opción **Usar en contratos** deshabilitada. De ese modo, los tipos de producto correspondientes estarán disponibles cuando cree un artículo de venta (si se define un producto con **Usar en contratos**, solo se puede usar en contratos).

- En el campo **Producto**, seleccione el producto correspondiente.
- Añada la información correspondiente en los campos **Cantidad** y **Precio**.
- (Opcional) Seleccione la casilla de verificación **Aplicar descuento** (cuando se selecciona, puede aplicar el importe del descuento y añadir un motivo para el descuento) e introduzca la **Descripción** del producto.
- Haga clic en **Agregar** para añadir el producto al artículo de venta. Para añadir más productos, haga clic en **Añadir producto** y repita los pasos anteriores.
- Haga clic en **Siguiente**. Se muestra la pestaña **Nota sobre el artículo de línea**.
- Haga clic en **Añadir nota sobre el artículo de línea**, introduzca la descripción correspondiente y haga clic en **Agregar**. Repítalo para el resto de las notas sobre artículos de línea.
- Haga clic en **Listo**. Se añadirá el artículo de venta a la pestaña **Artículos de venta**.


Modificación de artículos de venta

Puede modificar y eliminar artículos de venta cuando sea necesario.

Nota

Solo puede modificar o eliminar un artículo de venta si aún no se ha facturado. Una vez incluido en una facturación, los artículos de venta se pueden ver, pero no editar ni eliminar.

Pasos para modificar un artículo de venta

1. Vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Artículos de venta**.
2. Haga clic en el artículo de venta que quiera modificar. Los detalles del artículo de venta se muestran en la barra lateral derecha.
3. Modifique las secciones que corresponda:
 - En la sección **Información del cliente**, haga clic en el icono del lápiz y edite los campos correspondientes. A continuación, haga clic en **Guardar**.
 - En las secciones **Productos** y **Notas sobre los artículos de línea**, haga clic en  para añadir nuevos productos o notas de elementos de línea. También puede hacer clic en los iconos del lápiz o de la papelera para editar o eliminar los elementos existentes. Por cada producto o nota sobre el artículo de línea que añada o modifique, haga clic en **Guardar** cuando haya finalizado.

Nota

Para obtener más información acerca de los campos modificables en un artículo de venta, consulte "Creación de un nuevo artículo de venta" (p. 285).

Pasos para eliminar un artículo de venta

1. Vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Artículos de venta**.
2. En la columna del extremo derecho del artículo de venta que quiera eliminar, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Eliminar**.
[Opcional] Para seleccionar varios artículos de venta a eliminar, primero seleccione las casillas de verificación en la columna izquierda de las filas que contengan los artículos de venta que desee eliminar. A continuación, haga clic en **Eliminar** (ubicado sobre la lista de artículos de venta).
Tenga en cuenta que la opción de eliminación en masa no está habilitada si selecciona artículos de venta facturados y no facturados a la vez.
3. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Trabajo con contratos

La pestaña **Contratos** muestra todos los contratos que ha creado para los clientes.

Cada contrato define un conjunto de servicios que ofrece a un cliente, incluido el precio y las condiciones. Las facturas se emiten según las condiciones de pago definidas en el contrato.

Al crear un contrato, complete el asistente en pantalla añadiendo la información del contrato, de facturación y las partes del contrato pertinentes.

Para acceder a la funcionalidad de contratos, vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Contratos**.

Creación de un contrato nuevo

Al crear un contrato nuevo, un asistente le guiará a lo largo de tres pasos principales. En estos pasos, deberá:

- Añadir la información básica del contrato
- Añadir información de facturación
- Añadir parte del contrato

Nota

Si ha activado Advanced Automation (PSA) (consulte "Activar Advanced Automation (PSA)" (p. 210)) y ha definido un nuevo cliente con información de facturación, cuando cree un contrato nuevo para dicho cliente, solo habrá dos pasos en el asistente de contratos (información básica del contrato y partes del contrato).

Cuando complete el asistente, se añadirá automáticamente el contrato a la lista de contratos existentes que se muestra en la pestaña **Contratos**. Se pueden consultar y actualizar cuando sea necesario; consulte "Modificación de un contrato" (p. 292).

Para crear un contrato nuevo

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas**.
2. Haga clic en la pestaña **Contratos** y, a continuación, en **+ Nuevo contrato**.

Nota

Si tiene algún cliente sin ningún contrato asignado, se le pedirá que cree uno. Al hacer clic en **Crear** o **Crear contratos para clientes existentes**, puede seleccionar el cliente correspondiente y hacer clic en **Siguiente**. A continuación, deberá definir la información del contrato tal y como se describe en el paso siguiente.

3. En el asistente que se muestra, defina la siguiente información del contrato:
 - **Número de referencia:** (Opcional) El número de referencia que se suele utilizar en los contratos en papel.
 - **Nombre del contrato:** El nombre del contrato.
 - **Organización:** Seleccione la organización correspondiente en la lista desplegable.
 - **Correo electrónico de contacto:** (Opcional) El correo electrónico de contacto de este contrato.
 - **Entidad de facturación:** Seleccione la entidad de facturación correspondiente.
 - En la sección **Detalles de pago**, seleccione un intervalo (**Cada mes**, **Cada trimestre**, **Cada semestre** o **Cada año**), cuándo se factura (**Antes** o **Después**) y el método de pago (**Pago manual** o **Débito directo**). La opción **Débito directo** permite que los clientes paguen las facturas por transferencia bancaria o mediante una de las integraciones de pago (PayPal,

Stripe), pero también pueden enviar la factura a su entidad bancaria local para un procesamiento de débito directo).

- En la sección **Periodo del contrato**, defina el periodo del contrato (si no tiene una fecha de fin establecida, seleccione la casilla de verificación **Siempre**) y elija si se debe enviar la factura por correo electrónico o postal.
- En la sección **Dirección del cliente**, defina los detalles de dirección correspondientes.
- Si quiere incluir horas del bloque en sus servicios, habilite la opción **Horas del bloque**. A continuación, defina el número de horas del bloque y el porcentaje del umbral de renovación. Seleccione la casilla de verificación **Retención** si se trata de un acuerdo de retención (y las horas del bloque se facturan cada mes, trimestre o semestre). Una vez habilitada, puede:
Descartar horas restantes (para descartar las horas que no se hayan consumido durante el periodo de facturación de retención).

Conservar horas restantes (para mantener las horas que no se hayan consumido durante el periodo de facturación de retención).

El tiempo dedicado a los tickets se factura por separado, se marca como no facturable si el trabajo forma parte de un acuerdo con precio fijo o se reserva con el crédito actual de horas del bloque.

Nota

Las horas del bloque le permiten reservar un bloque de horas de soporte para clientes y se facturan con la tarifa de producto de horas del bloque que se defina en la configuración de la factura. El umbral de renovación se utiliza para informarle cuando el bloque actual tiene un número específico de horas restantes. Esta notificación le permite crear un artículo de venta para un nuevo bloque haciendo clic en **Renovar horas del bloque**. Una vez que se haya facturado el nuevo bloque, se mostrará en el saldo de horas del bloque disponible.

- Seleccione la casilla de verificación **Prorratedo** si los cambios realizados en el contrato se facturan prorratedos o al precio completo.
4. Haga clic en **Siguiente** para continuar con el paso 2 del asistente de contratos y añadir la información de facturación. Para obtener más información sobre los campos de facturación disponibles, consulte "Definir la información de facturación de un inquilino" (p. 49). Tenga en cuenta que si ya ha definido la información de facturado para este cliente, pasará al paso 3 del asistente de contratos, donde deberá añadir las partes del contrato (consulte más abajo).
 5. Haga clic en **Siguiente** para continuar con el paso 3 del asistente de contratos y añadir las partes del contrato.
 6. Haga clic en **Añadir parte del contrato**.

Nota

Si el cliente seleccionado ha definido servicios o productos de Acronis, se le pedirá que los edite o elimine si es necesario. A continuación, puede añadir partes adicionales del contrato tal y como se describe a continuación.

7. Defina los campos siguientes:

- **Tipo de parte del contrato:** Seleccione el tipo de parte del contrato correspondiente entre las siguientes opciones:
 - **Tipo predeterminado:** Se utiliza para contratos generales que no utilizan una integración.
 - **Servicio de TIC:** Este tipo permite vender un servicio de TIC (tecnología de la información y la comunicación), como *Almacenamiento de archivos*. Este servicio permite añadir distintos recursos de TIC, incluidos centros de datos, servidores de almacenamiento, conmutadores de red, etc. No obstante, también puede utilizar estos activos en otras partes del contrato. Por ejemplo, al crear el servicio de TIC *Almacenamiento de archivos*, puede añadir el centro de datos, el servidor de almacenamiento y el conmutador, y, al añadir otro servicio de TIC que también utilice ese centro de datos, podrá volver a añadirlo en esta otra parte del contrato. Al crear un ticket para el cliente, el sistema le permite seleccionar primero un servicio de TIC y, a continuación, los recursos asociados.
 - **Servicio gestionado:** Este tipo se suele utilizar para servicios gestionados como *Gestión de estación de trabajo*. Añada los equipos correspondientes a la parte del contrato. Una vez hecho eso, se eliminarán estos activos de la lista de equipos disponibles para que no se puedan conectar con otra parte del contrato.
- En la sección **Producto o servicios**, seleccione los productos o servicios que quiera añadir, incluidos el precio y la cantidad de dicho producto o servicio.

El campo **Cantidad real** define la cantidad de servicio que actualmente proporciona a su cliente dentro del alcance del contrato. Este valor se puede establecer:

- **Manualmente:** a su cliente se le factura una cantidad fija de servicio en cada periodo de facturación. Por ejemplo, cinco estaciones de trabajo administradas mensualmente.
- **Automáticamente:** se factura a su cliente por la cantidad de servicios informada por una de las integraciones habilitadas. Por ejemplo, se informa de cinco servidores por la integración de Acronis Cyber Cloud en un mes, y se informa de seis servidores el mes siguiente.

El campo **Cantidad mínima** le permite establecer una cantidad mínima de servicios para facturar a los clientes. Si el valor definido en el campo **Cantidad real** es mayor que el valor definido en el campo **Cantidad mínima**, se utiliza la cantidad real para la facturación. Si el valor definido en el campo **Cantidad mínima** es mayor que el valor definido en el campo **Cantidad real**, se utiliza la cantidad mínima. Estos campos también se utilizan para calcular el uso y la rentabilidad en los informes.

La cantidad mínima facturable mejora la opción de vender servicios en paquetes. Por ejemplo, si crea un contrato para un cliente para hacer copias de seguridad de al menos dos dispositivos y usar al menos 500 GB de almacenamiento, la factura creada incluye dos partidas para los dispositivos y para el almacenamiento, sin crear un artículo de venta para el almacenamiento. El cliente también puede ser facturado por cualquier uso por encima de la cantidad mínima especificada en el contrato (se crea un artículo de venta separado para el almacenamiento consumido por encima de los 500 GB definidos).

- En la sección **Periodo del contrato**, defina el periodo correspondiente. Si no hay fecha de fin, seleccione la casilla de verificación **Siempre**. Por defecto, estas fechas se copian de la configuración de la información del contrato (consulte más arriba). Tenga en cuenta que el

rango de fechas debe ser inferior al rango de fechas del contrato principal. Para aplicar un periodo mayor, debe modificar primero el periodo del contrato principal.

- Haga clic en la opción **Prueba** si quiere que la parte del contrato forme parte del periodo de prueba. Para definir el periodo de prueba, seleccione el número de meses correspondiente. Las partes del contrato de prueba se incluyen en las facturas durante un proceso de facturación con la información de precios a cero. Cuando finalice el periodo de prueba, la parte del contrato mostrará el precio habitual en las facturas generadas.

Nota

La opción de prueba solo se puede aplicar una vez por cada parte del contrato. Además, si ya se ha facturado anteriormente por la parte del contrato seleccionada, no podrá habilitar la opción de prueba.

- **Integraciones:** Seleccione la integración correspondiente. Cuando se selecciona una integración, se muestra el campo adicional **Mostrar equipos en la factura**. Este campo define si se incluyen los detalles del equipo en la factura; la opción seleccionada por defecto es **Sí**.

Las integraciones permiten vincular la cantidad de una parte del contrato con el uso real proporcionado por la integración seleccionada (como el número de cargas de trabajo activas de un cliente específico o la cantidad de máquinas virtuales o gigabytes que ha utilizado un cliente en el almacenamiento alojado de).

Entre las cargas de trabajo disponibles, se incluyen las que tienen servicios y productos de Acronis (por ejemplo, Cyber Disaster Recovery Cloud y Cyber Protection), y las integraciones de RMM.

Para buscar las cargas de trabajo integradas que necesite, puede filtrar por cliente (las cargas de trabajo relacionadas con el cliente seleccionado), por tipo de carga de trabajo (las cargas de trabajo de un tipo específico) y por cargas de trabajo individuales (busque y seleccione las cargas de trabajo correspondientes en la lista).

En esta sección, también puede seleccionar una integración de RMM y enlazar los diferentes agentes asociados a la misma (para que la funcionalidad de alerta por correo electrónico de RMM funcione correctamente, se deben añadir los equipos correctos a contratos válidos).

Advanced Automation (PSA) los utiliza para conectar el grupo o sitio de RMM con el cliente correcto. Con esta información, puede aplicar el SLA al ticket en función del contrato al que se ha conectado el equipo.

Nota

También se muestra otra casilla de **Actualizaciones automáticas** y permite el cálculo automático del número de carga de trabajo para las facturas. Cuando se selecciona, desactiva el campo de **Cantidad real** en la sección de **Producto o servicios**.

- **Acuerdo de nivel de servicio:** Seleccione el SLA correspondiente.

8. Haga clic en **Agregar** para añadir la parte del contrato al contrato.

9. (Opcional) Haga clic en **Añadir parte del contrato** para añadir otras partes.

10. Haga clic en **Listo**. Se añadirá automáticamente el contrato a la lista de contratos existentes de la pestaña **Contratos**.


Modificación de un contrato

Puede modificar un contrato en cualquier momento, incluidos los productos y servicios vinculados al mismo.

Nota

No puede eliminar un contrato ni una parte del contrato. No obstante, puede establecer el periodo del contrato en "fin" para detenerlo (por ejemplo, al final del mes actual). Primero debe aplicarse a las partes del contrato correspondientes y, a continuación, al propio contrato. El contrato pasará a estar inactivo, pero seguirá estando disponible cuando se busque.

Para modificar un contrato

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas**.
2. En la pestaña **Contratos** > Redes, haga clic en el contrato que quiera editar.
3. En el panel derecho, modifique los detalles del contrato correspondientes. Haga clic en el icono de lápiz de cada sección correspondiente y, cuando termine, haga clic en .

Para obtener más información acerca de los campos modificables, consulte "Creación de un contrato nuevo" (p. 288).

Nota

Si se habilitaron las horas del bloque en un contrato, puede renovarlas manualmente haciendo clic en **Renovar horas del bloque**. Se creará automáticamente un nuevo artículo de venta para las horas del bloque y se mostrará un mensaje de confirmación.

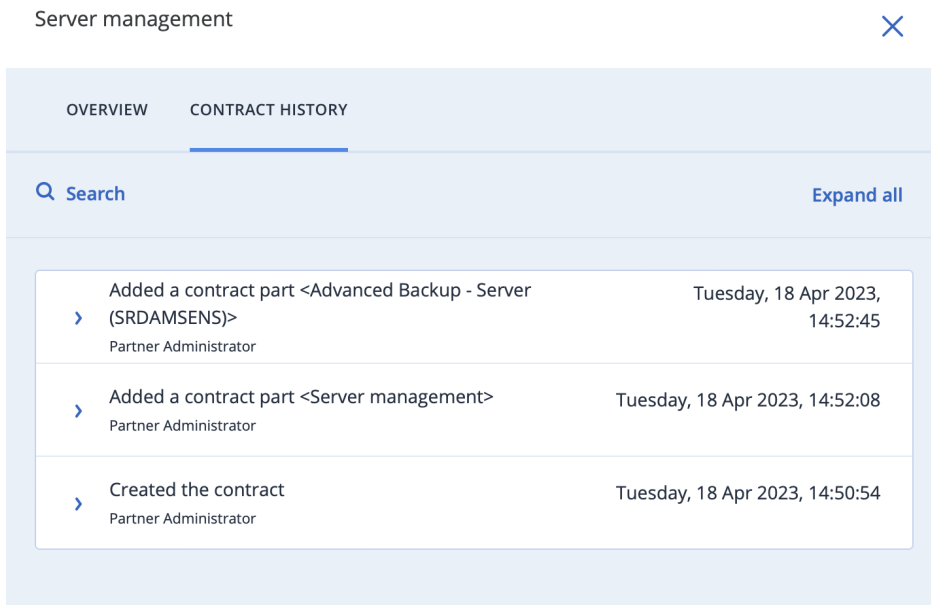
4. Haga clic en **Guardar** cuando haya finalizado.

Revisión del historial de cambios de un contrato

Puede revisar los cambios realizados en un contrato a lo largo de su duración. El registro en el que se almacena este historial de cambios incluye la creación inicial del contrato y las actualizaciones posteriores.

Pasos para revisar el historial de cambios de un contrato

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas**.
2. Haga clic en la pestaña **Contratos** y, en la lista de contratos que se muestra, haga clic en el contrato correspondiente.
3. En el panel derecho que se muestra, haga clic en la pestaña **Historial de contratos**.



4. (Opcional) Utilice las herramientas de **Buscar** para localizar la actualización correspondiente. También puede utilizar las opciones **Expandir todo** y **Reducir todo** para ver u ocultar los detalles de todas las actualizaciones.
5. Para revisar un cambio específico realizado en el contrato, haga clic en la fila correspondiente. En función del cambio realizado, se mostrará información distinta:
 - Cuando se crea el contrato: Se muestra la mayor parte de la información que se define al crear el contrato, incluida la información de facturación.
 - Cuando se actualiza el contrato: Solo se muestran los atributos del contrato actualizados y sus valores anteriores y nuevos.
 - Cuando se añade una parte del contrato: Se muestra la mayor parte de la información que se define al añadir la parte del contrato, incluidas las integraciones habilitadas.
 - Cuando se actualiza una parte del contrato: Solo se muestra la parte del contrato actualizada y sus valores anteriores y nuevos.
 - Cuando se elimina una parte del contrato: Se muestra el último estado de la parte del contrato, incluidas las integraciones habilitadas.

Trabajo con precios personalizados

Los precios personalizados le permiten personalizar el precio de un producto. Así puede automatizar la aplicación de acuerdos de precios específicos con los clientes.

Por ejemplo, si tiene una tarifa estándar para el trabajo del proyecto de 100 \$ por hora, pero con otro cliente ha acordado una tarifa de 130 \$ por hora, puede crear un precio personalizado para la «*tarifa por hora del trabajo del proyecto*» para ese cliente con un precio de 130 \$. Cada vez que crea un elemento de ventas o tickets para este tipo de trabajo y cliente, se aplica el precio personalizado.

Nota

Solo puede personalizar el precio si no es un producto contractual.

Para acceder a precios personalizados, vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Precios personalizados**.


Adición de un precio personalizado

Pasos para añadir un precio personalizado

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Precios personalizados**.
2. Haga clic en **+ Nuevo precio personalizado**.
3. Seleccione el cliente al que quiera aplicar el precio personalizado y, a continuación, haga clic en **Añadir precio personalizado del producto**. Tenga en cuenta que la lista de clientes solo muestra los clientes para los que aún no se ha especificado un precio personalizado.
4. En el campo **Categoría de producto**, seleccione la categoría correspondiente en la lista desplegable.
5. En el campo **Producto**, seleccione el producto correspondiente en la lista desplegable. Esta lista solo muestra los productos con precios estándar; no se muestran los productos para los que ya se haya definido un precio personalizado.
6. Habilite el conmutador **Activo** si quiere que este precio personalizado esté disponible.
7. Introduzca el precio personalizado de producto y haga clic en **Aceptar**.
Para una facturación más precisa, los precios de los productos utilizados en contratos, presupuestos y artículos de venta pueden usar hasta cuatro dígitos después del separador decimal. Por ejemplo: 0,0750 \$. Estos precios se redondearán al alza en facturas, informes, artículos de facturación en incidencias y tarifas por hora.
8. Para añadir otro precio personalizado, haga clic en **Añadir precio personalizado del producto**. En caso contrario, haga clic en **Crear**.

Edición de un precio personalizado

Pasos para editar un precio personalizado

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Precios personalizados**.
2. Haga clic en el cliente cuyos precios personalizados quiera editar.
3. En el panel derecho, haga clic en el icono del lápiz y realice los cambios pertinentes.
Por ejemplo, puede añadir un nuevo precio personalizado (consulte "Adición de un precio personalizado" (p. 294)) o editar los detalles de uno ya creado.
4. Haga clic en  cuando haya finalizado.

Facturas

El módulo **Facturas** le permite gestionar y hacer seguimiento de las facturas que crea para los clientes. Con este módulo puede:

- Generar facturas nuevas para los clientes.
- Confirmar el pago de una factura.
- Reenviar una factura.
- Hacer seguimiento del historial de facturas emitidas previamente.
- Descargar y exportar una factura o un lote de facturas.

Para acceder al módulo **Facturas**, en el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Facturas**.

Nota

Solo los usuarios con los roles Administrador, Director, Finanzas, Gerente financiero y Ventas pueden generar facturas. Los usuarios con roles de Gestor de clientes o Cliente solo pueden ver y descargar facturas.

Visualización de las facturas actuales

Para ver sus facturas actuales, vaya a **Ventas y facturación > Facturas** en el portal de administración. En la pestaña **Facturas** que se muestra, puede ver todas las facturas de Advanced Automation (PSA).

Se muestra información sobre cada factura, que incluye:

- La fecha en la que se creó la factura.
- El estado del pago (**Confirmado** o **No confirmado**) y, si se ha pagado, la fecha en que se realizó el pago.
- Si se ha enviado un correo electrónico al cliente.
- El importe de la factura.
- Si se ha sincronizado la factura con su software de contabilidad (si está activado).

Haga clic en una factura para ver detalles adicionales sobre la misma en el panel derecho. Esta información incluye un resumen general de la factura y los detalles de cada uno de los elementos de la factura. En este panel también puede descargar y exportar la factura si es necesario.

También puede filtrar y ordenar la lista que se muestra para buscar una factura específica. Si necesita un filtrado más avanzado, use la herramienta **Filtro** para definir qué facturas deben mostrarse.

| Product name ↑ | Price ↓ | Cost ↓ | Status | Contract product | Ledger ↓ | Description ↓ |
|-----------------------|-----------|--------|----------|------------------|----------|---------------|
| Server management | \$ 100.00 | \$ 0 | ✔ Active | Yes | 402 | |
| Workstation manage... | \$ 100.00 | \$ 0 | ✔ Active | Yes | 402 | |

Generación de una nueva factura

Cuando genera una nueva factura o un lote de facturas, en realidad crea los datos de la factura mediante una plantilla (tal y como se define en "Configuración de facturación" (p. 343)). A continuación, estos datos se pueden enviar como una plantilla a través de Advanced Automation (PSA) (si se define así en la configuración de contratos y facturación) o mediante otro método alternativo. Por ejemplo, se podría configurar su software de contabilidad para enviar facturas a su cliente o se podrían enviar las facturas impresas.

También puede reenviar una factura si es necesario; consulte "Reenvío de una factura" (p. 298).

Pasos para generar una nueva factura

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Facturas**.
2. Si aún no ha creado ninguna factura, haga clic en **Crear nueva**. De lo contrario, haga clic en **+ Nueva**.
Se muestra el asistente Crear nueva factura.
3. Seleccione la fecha de la factura y la entidad de facturación correspondiente. Después, haga clic en **Siguiente**.
4. Seleccione los débitos directos, contratos de pago manuales o los artículos de venta que quiera añadir a la factura:
 - En la pestaña **Débito directo**, seleccione los débitos directos correspondientes en la lista que se muestra.

Nota

Si se ha definido en un contrato el método de pago **Débito directo**, se clasifica como un contrato de débito directo. De ese modo, los clientes pueden pagar las facturas mediante transferencia bancaria o a través de una de las integraciones de pagos. También pueden enviar las facturas a su entidad bancaria local para un procesamiento de débito directo.

- En la pestaña **Pago manual**, seleccione los contratos definidos como **Pago manual**.
- En la pestaña **Artículos de venta**, seleccione los artículos correspondientes.

Create new invoice

Invoice date: **January 08, 2025**

2. Select invoice items
Select direct debits, manual payment contracts, or sales items you want to include on your invoice.

DIRECT DEBIT MANUAL PAYMENT SALES ITEMS

Direct debit contracts
Select pre-authorized debit contracts.

Search

| <input type="checkbox"/> | Customer ↓ | Period ↓ | Description ↓ |
|--------------------------|-------------|-----------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | ABC Invoice | Dec 01, 2024 - Dec 31, 2024 | ABD Contract |


Previous step Next

Cuando termine de seleccionar los elementos de la factura, haga clic en **Siguiente**.

- En la pantalla Resumen, haga clic en **Descargar** para ver una vista previa del lote de facturas en formato PDF.

3. Invoice preview
Inspect the invoice preview before you proceed.

Invoice date: **27 Aug 2021**

 [InvoiceBatchPreview-20210830-0-12.pdf](#) [Download](#)

The invoices are incorrect

The invoices are correct and can be sent to the customer

Si la vista previa de la factura es correcta, seleccione el botón **Las facturas son correctas y pueden enviarse al cliente**.

Si la vista previa de la factura no es correcta, seleccione **Las facturas no son correctas**. Se le redirigirá a la pantalla principal Facturas y se detendrá el proceso de facturación. Así podrá volver a evaluar el contrato y los elementos de la factura. Puede volver a procesar la factura cuando la haya corregido.

- Haga clic en **Listo**.

Se le redirigirá a la lista Facturas, donde podrá ver el lote de facturas que acaba de generar, que también muestra las facturas individuales dentro del lote. A continuación, se envían o no las facturas por correo electrónico en función de la configuración del cliente.

Nota

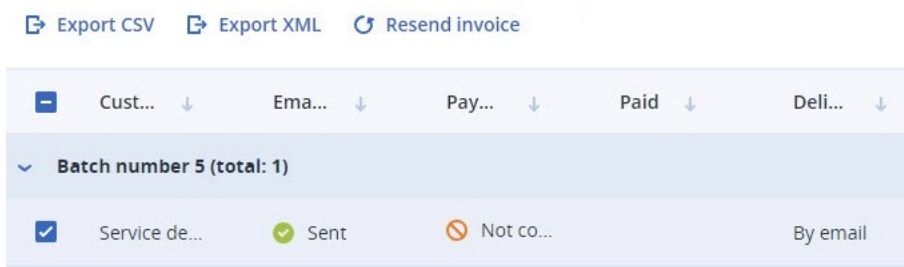
No puede actualizar una factura, pero sí los artículos de venta, las entradas de tiempo y las partes del contrato individuales que se incluirán en una factura corregida. Cuando haya hecho esos cambios, puede generar la factura correcta.

Reenvío de una factura

Puede reenviar una factura siempre y cuando no se haya confirmado como paga y se haya configurado para el envío por correo electrónico. No se pueden reenviar las facturas que ya se han pagado o se envían por correo postal.

Pasos para reenviar una factura

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Facturas**.
2. Seleccione las facturas que quiera reenviar. Se muestra el botón **Volver a enviar la factura**, tal y como se muestra a continuación.



Nota

Si seleccione varias facturas, pero una o más se han confirmado como pagadas o se han configurado para el envío por correo postal, se mostrará el botón **Volver a enviar la factura**, pero estará deshabilitado.

3. Haga clic en **Volver a enviar la factura**. Se reenviará la factura al cliente y se mostrará un mensaje de confirmación.

Confirmación o rechazo del pago de una factura

Puede confirmar o rechazar manualmente el pago de una factura cuando sea necesario.

Pasos para confirmar o rechazar el pago

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Facturas**.
2. Seleccione las facturas que quiera confirmar o rechazar.
3. Si ya se había confirmado el pago, y debe rechazarlo por algún motivo, haga clic en **Rechazar pago** en la barra superior situada sobre la lista de facturas.

| Download Export CSV Export XML Reject payment | | | | | |
|---|----------------|-----------------|------------------|--------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Name | Name | Invoice date ↓ | Email sent ↓ | Payment status ↓ |
| Batch number 1 Total: 2 invoices | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ronald Richarc | Ronald Richards | 03 Feb, 12:05:54 | NOT SENT | <input checked="" type="checkbox"/> Confirmed |

Si no se ha confirmado el pago, haga clic en **Confirmar pago**.

También puede hacer clic en el icono de puntos suspensivos (...) en la columna del extremo derecho. En el menú que se muestra, seleccione **Rechazar pago** o **Confirmar pago**.

Se actualizará la lista de facturas que se muestra.

Descarga de una factura como un archivo PDF

Nota

Antes de empezar con los pasos siguientes, asegúrese de tener un lector PDF instalado en su dispositivo.

Pasos para descargar una factura como un archivo PDF

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Facturas**.
2. Seleccione las facturas que quiera descargar.
3. En la barra de menú superior situada sobre la lista de facturas, haga clic en **Descargar**.
También puede hacer clic en el icono de puntos suspensivos (...) en la columna del extremo derecho. En el menú que se muestra, seleccione **Descargar**.
Se descargará la factura en su dispositivo en formato PDF.

Exportación de una factura como un archivo CSV o XML

Puede exportar una factura como un archivo CSV o XML. Estos archivos se pueden utilizar en un sistema de terceros que no esté integrado con Advanced Automation (PSA), como su plataforma de contabilidad.

Pasos para exportar una factura como un archivo CSV o XML

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Facturas**.
2. Seleccione las facturas que quiera exportar.
3. En la barra de menú superior situada sobre la lista de facturas, haga clic en **Exportar CSV** o **Exportar XML**.
También puede hacer clic en el icono de puntos suspensivos (...) en la columna del extremo derecho. En el menú que se muestra, seleccione **Exportar CSV** o **Exportar XML**.
Se descargará el archivo en su dispositivo en el formato elegido.

Productos

El módulo **Productos** le permite definir y gestionar los productos, que suelen ser un servicio o elemento que vende a los clientes. Por ejemplo, suscripciones de antivirus, soporte técnico ad hoc, entregas de hardware, etc.

Los productos pueden utilizarse al crear contratos o artículos de venta. Los valores que introduce para el artículo de producto se reutilizan al crear un artículo de venta o contrato y pueden modificarse para reflejar lo que se ha acordado con el cliente.

Tenga en cuenta que solo los usuarios con roles de Administrador, Director, Finanzas o Gerente financiero pueden crear productos. Una vez creados, los productos pueden utilizarse en contratos, tickets, proyectos, presupuestos, etc., por otros usuarios de Advanced Automation (PSA).

Para acceder al módulo **Productos**, vaya a **Ventas y facturación > Productos**.

Visualización de los productos creados

Para ver los productos existentes, vaya a **Ventas y facturación > Productos** en el portal de administración. En la pestaña **Productos** que se muestra, puede ver todos los productos actuales de Advanced Automation (PSA). Entre estos productos se incluyen los servicios y productos preconfigurados de Acronis, así como sus propios productos.

Se muestra información sobre cada producto, que incluye:

- El precio del producto
- El coste del producto
- El estado actual del producto (**Activo** o **Inactivo**)
- El tipo de producto (contrato, ticket o proyecto (disponible en próximas versiones))
- El libro de contabilidad al que pertenece el producto
- Una descripción breve del producto

También puede filtrar y ordenar la lista que se muestra para buscar un producto específico. Si necesita un filtrado más avanzado, use la herramienta **Filtro** para definir qué productos deben mostrarse.

| Product name ↑ | Price ↓ | Cost ↓ | Status | Contract product | Ledger ↓ | Description ↓ |
|-----------------------|-----------|--------|--------|------------------|----------|---------------|
| Server management | \$ 100.00 | \$ 0 | Active | Yes | 402 | |
| Workstation manage... | \$ 100.00 | \$ 0 | Active | Yes | 402 | |

Adición de un producto

Además de los productos y servicios de Acronis disponibles en Advanced Automation (PSA), puede crear todos los productos y las ofertas que quiera.

Pasos para añadir un producto

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Productos**. Se muestra la pestaña **Productos** por defecto.
2. Haga clic en **+ Nuevo producto**. Se muestra la pantalla Crear nuevo producto.
3. Defina lo siguiente:

- **Nombre:** Introduzca el nombre del producto.
- **Descripción:** (Opcional) Introduzca una descripción del producto.
- **ID externo:** (opcional) Introduzca un identificador único para el producto; este ID se debería usar fuera de la línea actual de productos en Advanced Automation (PSA).
- **Precio:** Introduzca un precio para su producto. Seleccione la casilla de verificación **Imponible** si el producto es imponible (dependerá de la legislación fiscal local).

Para una facturación más precisa, los precios de los productos utilizados en contratos, presupuestos y artículos de venta pueden usar hasta cuatro dígitos después del separador decimal. Por ejemplo: 0,0750 \$. Estos precios se redondearán al alza en facturas, informes, artículos de facturación en incidencias y tarifas por hora.

- **Coste:** Introduzca el coste del producto, o el precio que se ha abonado por el producto a un proveedor o distribuidor.

Para una generación de informes más precisa, el coste de los productos puede usar hasta cuatro dígitos después del separador decimal. Por ejemplo: 0,0750 \$.

Nota

Para poder proporcionar más detalles acerca de la rentabilidad de un producto y sus estadísticas relacionadas, le recomendamos que configure el coste de los productos además del precio.

- En la sección **Propiedades del producto**, seleccione cualquiera de las siguientes opciones:
 - **Producto contractual:** Seleccione la casilla de verificación si quiere que el producto esté disponible en los contratos.
 - **Producto de ticket:** Seleccione la casilla de verificación si quiere que el producto esté disponible en los tickets. Cuando se selecciona, también puede seleccionar la casilla de verificación adicional **Precio ajustable por ingeniero**; esto permite que los ingenieros ajusten el precio predeterminado cuando utilicen este producto en un ticket.
 - **Producto de proyecto:** seleccione la casilla de verificación si quiere que el producto esté disponible en los proyectos. Cuando se selecciona, marque la casilla de verificación adicional **Precio ajustable por proyecto** para permitir que se ajuste el precio predeterminado cuando se utilice este producto en un proyecto específico. Para obtener más información, consulte "Proyectos" (p. 244).
 - Además, seleccione la casilla de verificación **Producto para la facturación en función de la actividad** si quiere que se incluya el producto en los tickets para ingenieros. Este campo no está disponible si se selecciona **Producto contractual**.

Nota

Esta opción garantiza que se pueda asignar a un ticket el tiempo adicional necesario para los expertos (por ejemplo, cuando un técnico necesita asistencia de un arquitecto o experto en seguridad). A su vez, estas horas se pueden facturar según su tarifa especial en lugar de una tarifa de ticket predeterminada.

- **Libro de contabilidad:** (Opcional) Seleccione el libro de contabilidad correspondiente en la lista desplegable.
 - **Activo:** (Opcional) Seleccione la casilla de verificación para que este producto esté disponible. Tenga en cuenta que la casilla de verificación **Activo** está deshabilitada cuando el producto es:
 - Establecido como producto predeterminado en la configuración de facturación (consulte "Definición de la configuración de facturación predeterminada" (p. 343)).
 - Parte de un paquete.
 - Añadido a un contrato.
 - **Producto de VAR:** (Opcional) Seleccione la casilla de verificación si va a distribuir el producto, lo que significa que primero compró el producto en otro lugar. Cuando se selecciona esta casilla de verificación, los ingresos de este producto se agregan por separado como ingresos de "VAR".
4. Cuando haya revisado los detalles del nuevo producto, haga clic en **Listo**.

Edición de un producto

Pasos para editar un producto

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Productos**. Se muestra la pestaña **Productos** por defecto.
2. Haga clic en el producto que quiera editar.
3. En el panel derecho, haga clic en el icono del lápiz y edite el producto. Para obtener más información acerca de los campos modificables de un producto, consulte "Adición de un producto" (p. 300).

Nota

Si un producto contractual forma parte de un paquete de productos, no se podrá actualizar. Se le pedirá que lo elimine del paquete de productos correspondiente para poder actualizarlo aquí.

4. Haga clic en cuando haya finalizado.

Definir los costes y los precios de los productos de Acronis

En la pestaña **Productos**, puede definir el coste y los precios de los productos de Acronis utilizados en Advanced Automation (PSA). El *coste* definido determina cuánto gasta en productos de Acronis, mientras que los *precios* definen cuánto pagarán los clientes.

Esta función le permite:

- Definir los costes del producto de Acronis en base a la lista de precios actual de Acronis, la moneda del partner relevante (y la tasa de cambio, si la lista de precios no la proporciona Acronis) y el nivel de compromiso del partner (niveles de compromiso).
- Definir los precios de los productos de Acronis para los clientes en función de los costes y un porcentaje de margen especificado.

Para definir los costes y los precios de los productos de Acronis

1. Vaya a **Ventas y facturación > Productos**.
2. En la pestaña **Productos**, haga clic en **Actualizar los precios del producto de Acronis**.
Se muestra el siguiente diálogo.

Update Acronis product prices ✕

Set costs for Acronis products

Costs represent how much you spend on Acronis products. Select your currency, commitment level, and conversion rate to set your costs automatically based on the actual Acronis price list. You can also set costs manually.

Select supported currency ⓘ

Currency
 USD ▼

Select your commitment level ⓘ

Commitment level
 Commitment 1,000 USD ▼

Define conversion rate ⓘ

Conversion rate
 1.0000

Set end-customer prices for Acronis products

Prices represent how much you get paid by your customers.

Set a % margin on all Acronis products

Margin in % ⓘ

20.00

Set customer prices manually later on

Cancel
Update

3. En la sección **Establecer costes para los productos de Acronis**, defina lo siguiente:
 - En la lista desplegable **Seleccione una moneda compatible**, seleccione la moneda que se aplicará a los productos de Acronis.

Nota

Su moneda predeterminada establecida en Advanced Automation (PSA) se aplica automáticamente aquí. Este campo también es de solo lectura si su moneda predeterminada es una de las monedas admitidas (USD, EUR, GBP, AUD, JPY, CAD, BRL, INR), como se muestra en el ejemplo anterior.

- En la lista desplegable de **Seleccione su nivel de** compromiso, seleccione el nivel de compromiso correspondiente.
- En el campo **Definir tasa de conversión**, establezca la tasa de conversión para los productos de Acronis. El valor predeterminado es 1,0000.

Nota

Este campo es obligatorio si su moneda predeterminada no es una de las monedas admitidas (ver arriba).

4. En la sección **Establecer precios para el cliente final de los productos de Acronis**, seleccione una de las opciones siguientes:
 - **Establecer un margen en % en todos los productos de Acronis.** Seleccione esta opción si quiere establecer el margen de beneficio correspondiente para todos los productos de Acronis. Los precios se establecen de acuerdo con la fórmula siguiente:
Precio = Coste * 100 / (100 - Valor del margen)
Por ejemplo, un margen del 20 % en un producto de 100 \$ establecerá el precio en 125 \$, siendo el margen de 25 \$ el 20 % de 125 \$.
 - **Establecer los precios del cliente manualmente más tarde.** Seleccione esta opción si no desea actualizar automáticamente los precios del producto de Acronis, pero desea establecerlos manualmente en un momento posterior.
5. Haga clic en **Actualizar**.
Advanced Automation (PSA) aplica automáticamente los costes y los precios definidos a los productos de Acronis que vende a sus clientes.

Gestión de inventario

El módulo Inventario le permite añadir registros, gestionar, vender y analizar su inventario de existencias (es decir, artículos como servidores, ordenadores, equipos de conexión a redes virtuales y periféricos que desea tener disponibles para ventas únicas a los clientes). Los artículos del inventario pueden ofrecerse en presupuestos o venderse como artículos de venta al seleccionar un producto sin contrato, como "Venta de hardware".

A diferencia de los productos basados en una suscripción, los artículos del inventario están limitados en cantidad y no son recurrentes. Por ejemplo, al añadir un artículo a presupuestos o artículo de venta, la cantidad se "consume", lo que significa que no se puede añadir a otros presupuestos o artículos de venta. Si el presupuesto es rechazado o si la cantidad (o el artículo) se elimina del presupuesto o del artículo de venta, el artículo vuelve a estar disponible en el módulo de Inventario. El artículo se puede añadir a otros artículo de venta o presupuestos. Para obtener más información sobre cómo trabajar eficazmente con su inventario, consulte "Creación de un artículo de inventario con un número de serie" (p. 309).

Para acceder y gestionar su inventario, vaya a **Ventas y facturación > Productos** y, a continuación, haga clic en la pestaña **Inventario**. Desde esta pestaña puede realizar un seguimiento y gestionar los artículos del inventario en varias ubicaciones, identificar los artículos que requieren reposición y supervisar la utilización de su inventario. Puede gestionar cantidades, precios, números de serie,

detalles de la garantía y datos de proveedores y compras, así como definir y utilizar campos personalizados adaptados a sus necesidades.

Al utilizar el módulo de Inventario, puede optimizar la gestión de inventarios y procesos de ventas, mejorar los servicios a los clientes y obtener información financiera y de inventario útil.

Visualización del inventario existente

Para ver el inventario existente, vaya a **Ventas y facturación > Productos** en el portal de administración.

Haga clic en la pestaña **Inventario** para ver todos los artículos del inventario (incluidos los que ya se han vendido) en Advanced Automation (PSA). Puede ver información acerca de cada artículo del inventario, incluidos:

- El nombre del artículo.
- Una descripción breve del artículo.
- Indicación de si el artículo está actualmente en stock (**Sí** o **No**) y cuánto tiempo ha estado en stock.
- La ubicación del artículo.
- La cantidad actual del artículo disponible para la venta.
- El coste (precio de compra) y el precio (precio de venta) del artículo.
- El tipo de artículo y la categoría.
- El número de serie del artículo.

Los artículos del inventario se agrupan por categorías. Puede filtrar y ordenar la lista que se muestra para buscar un artículo específico. Si necesita un filtrado más avanzado, use la herramienta **Filtro** para definir qué artículos deben mostrarse.

| <input type="checkbox"/> Name ↑ | Description | In stock | Location | Quantity | Daily price ch... | Type | Price | Cost | Supplier | Days | ⚙️ |
|--|-------------------|-------------------|----------|----------|-------------------|--------|--------|-------------|-------------|------|----|
| <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Filter <input type="text" value="Search"/> + New inventory item + New inventory category </div> | | | | | | | | | | | |
| <div style="background-color: #e6f2ff; padding: 2px;"> ⌵ Accessories (2 items) ⋮ </div> | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Ethernet W1 | Cord | ✔️ Yes | Room 409 | 1 | ⌛ No | Cord | \$ 40.00 | \$ 20.00 | 1 | ⋮ |
| <input type="checkbox"/> | Ethernet W1 | Cord | ✔️ Yes | Room 409 | 1 | ⌛ No | Cord | \$ 40.00 | \$ 20.00 | 1 | ⋮ |
| <div style="background-color: #e6f2ff; padding: 2px;"> ⌵ Laptops (6 items) ⋮ </div> | | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Apple MacBook ... | Apple MacBook ... | ✔️ Yes | Room 409 | 2 | ✔️ Yes | Laptop | \$ 1,990.00 | \$ 1,800.00 | 1 | ⋮ |
| <input type="checkbox"/> | ASUS workbook | Laptop refurb | ✔️ Yes | Room 409 | 1 | ⌛ No | Laptop | \$ 900.00 | \$ 400.00 | 1 | ⋮ |
| <input type="checkbox"/> | ThinkPad | New laptop | ✔️ Yes | Room 409 | 1 | ✔️ Yes | Laptop | \$ 2,000.00 | \$ 1,000.00 | 1 | ⋮ |
| <input type="checkbox"/> | ThinkPad | New laptop | ✔️ Yes | Room 409 | 1 | ✔️ Yes | Laptop | \$ 2,000.00 | \$ 1,000.00 | 1 | ⋮ |
| <input type="checkbox"/> | ThinkPad | New laptop | ✔️ Yes | Room 409 | 1 | ✔️ Yes | Laptop | \$ 2,000.00 | \$ 1,000.00 | 1 | ⋮ |

Cómo añadir un artículo de inventario

Cuando añade un artículo de inventario con una cantidad mayor que 0, el artículo de inventario puede ofrecerse como parte de un presupuesto o venderse a través de un artículo de venta.

Pasos para añadir un artículo de inventario

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Productos** y después haga clic en la pestaña **Inventario**.
2. Si va a añadir su primer elemento del inventario, haga clic en **Crear nuevo**. Si ya tiene artículos de inventario, haga clic en **+ Nuevo artículo del inventario**.
Se muestra el asistente **Crear nuevo inventario**.
3. En la pestaña **Información general**, defina lo siguiente:
 - **Nombre:** Introduzca el nombre del artículo de inventario.
 - **Descripción:** Introduzca una descripción del artículo.
 - **Categoría:** Seleccione una categoría de la lista de categorías activas actuales. Tenga en cuenta que también puede añadir una nueva categoría al hacer clic en **+ Nueva categoría de inventario** en la lista desplegable.
 - **Ubicación:** (Opcional) Seleccione una ubicación de la lista actual de ubicaciones. Tenga en cuenta que también puede añadir una nueva ubicación al hacer clic en **+ Nueva ubicación** en la lista desplegable.

Nota

Si se definió una ubicación de inventario predeterminada, aquí se muestra la ubicación predeterminada, pero puede cambiarse. Para obtener más información, consulte "Cómo añadir una ubicación de inventario" (p. 313).

- **Tipo:** (Opcional) Seleccione un tipo de la lista actual de tipos. Tenga en cuenta que también puede añadir un nuevo tipo al hacer clic en **+ Nuevo tipo** en la lista desplegable.
4. Haga clic en **Siguiente**.
 5. En la pestaña **Detalles del artículo**, defina lo siguiente:
 - **Coste:** De manera predeterminada, el coste se fija en 0.
 - **Precio:** De manera predeterminada, el precio se fija en 0.
 - **Cantidad:** De manera predeterminada, la cantidad se fija en 0. Sin embargo, si se introducen números de serie (consulte a continuación), este campo muestra automáticamente la cantidad de números de serie añadidos. Tenga en cuenta que, al añadir un artículo de venta o una cotización, la cantidad disponible se "reserva", por lo que no puede añadir la misma cantidad dos veces.
 - En el cuadro de texto **Números de serie**, introduzca un número de serie único para cada artículo del inventario, con un máximo de 60 caracteres. Puede añadir hasta 1000 números de serie, delimitados por un salto de línea o un espacio.
 6. Haga clic en **Siguiente**.
 7. En la pestaña **Detalles de la compra**, defina lo siguiente:
 - **Proveedor:** (Opcional) Seleccione un proveedor de la lista actual de proveedores.
 - **Orden de compra del proveedor:** (Opcional) Introduzca el número de la orden de compra del proveedor.
 - **Orden de compra interna:** (Opcional) Introduzca el número de la orden de compra interna.

- **Número de factura del proveedor:** (Opcional): Introduzca el número de factura del proveedor.
 - Seleccione la casilla de verificación **Comprobación diaria de precios** para indicar si el precio del artículo del inventario debe ser verificado manualmente por los empleados antes de comprarlo a un proveedor o venderlo a los clientes. Cuando se selecciona, la columna **Comprobación diaria de precios** de la pantalla principal del inventario muestra **Sí** en la fila del artículo del inventario correspondiente.
8. En la pestaña **Información adicional**, puede ver cualquier campo personalizado del artículo del inventario. Tenga en cuenta que esta pestaña solo se muestra cuando los campos personalizados están configurados y hay, al menos, un campo personalizado activo para su inventario.
- Por ejemplo, si se define un campo personalizado **Garantía válida hasta** y se aplica a los artículos del inventario, se mostrará para todos los artículos del inventario al crear o actualizar el artículo. Todos los artículos del inventario tendrán valores diferentes aplicables a este campo o incluso se pueden dejar vacíos. Para obtener más información sobre la definición de campos personalizados, consulte "Trabajo con campos personalizados" (p. 218).
9. Haga clic en **Crear**.

Para obtener más información acerca de cómo trabajar de manera eficiente con su inventario, consulte "Creación de un artículo de inventario con un número de serie" (p. 309).

Edición de un artículo de inventario

Puede editar o eliminar un artículo de inventario según sea necesario.

Pasos para editar un artículo de inventario

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Productos** y haga clic en la pestaña **Inventario**.
2. Haga clic en el artículo de inventario que quiera editar.
3. En el panel de la derecha, haga clic en el icono de lápiz en las secciones correspondientes (**Información general**, **Detalles del artículo** y **Detalles de la compra**) y edítelas según sea necesario. Para obtener más información acerca de los campos editables para un artículo de inventario, consulte "Cómo añadir un artículo de inventario" (p. 306).

Tenga en cuenta lo siguiente:

- No puede editar el campo **Cantidad** si se han añadido números de serie al artículo de inventario. El valor de solo lectura que se muestra es **1** (si el artículo no se incluye como parte de un artículo de venta o un presupuesto) o **0** (si el artículo se añadió a un artículo de venta o un presupuesto). Los números de serie solo se pueden editar si el artículo de inventario no se añadió a un presupuesto pendiente (el presupuesto no se aceptó ni se rechazó) o un artículo de venta (que se facturó o no se facturó). Para editar el número de serie, es necesario eliminar el artículo de inventario, cambiar el número de serie y, a continuación, añadir el artículo de nuevo.

- Puede actualizar las ubicaciones de varios artículos en bloque al seleccionar los artículos correspondientes y hacer clic en **Actualizar ubicación del artículo**. En el diálogo que se muestra, seleccione la nueva ubicación y haga clic en **Actualizar**. La nueva ubicación se aplica a todos los artículos seleccionados.
 - Si actualiza el precio, el nombre o la descripción de un artículo de inventario, debe actualizar manualmente estos campos para cualquier artículo de venta y presupuesto asociado.
 - La definición de un artículo **inactivo** como **activo** supone que la ubicación del inventario también pasará a ser **activa**.
4. Haga clic en **Guardar** cuando haya finalizado.

Pasos para eliminar un artículo de inventario

1. En la fila del artículo de inventario correspondiente, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y después seleccione **Eliminar**.
2. Haga clic en **Eliminar** en el diálogo de confirmación que se muestra.
El artículo de inventario se define como **inactivo**. Tenga en cuenta que las operaciones de ventas, facturación y adquisiciones existentes en las que se utiliza este artículo no se verán afectadas.
Aún puede ver los artículos de inventario **inactivos** en la pantalla principal del inventario al utilizar la opción **Filtro** y seleccionar **Estado > Inactivo**.

Cómo trabajar con su inventario

Después de haber añadido su inventario (consulte "Cómo añadir un artículo de inventario" (p. 306)), Advanced Automation (PSA) le permite trabajar con él mediante la actualización, el seguimiento y la venta de artículos de inventario a través de los presupuestos y artículos de venta correspondientes.

Las siguientes secciones incluyen algunos consejos y trucos para ayudarle a gestionar su inventario, incluidos:

- Trabajar con inventario con números de serie
- Vender inventario a través de artículos de venta y presupuestos
- Actualización de presupuestos, artículos de venta e inventario

Trabajar con inventario con números de serie

Creación de un artículo de inventario con un número de serie

Puede crear un artículo de inventario con un número de serie (consulte "Cómo añadir un artículo de inventario" (p. 306)). Cuando se aplica un número de serie durante la creación de un artículo de inventario, la cantidad del artículo se establece automáticamente en 1 y no se puede cambiar manualmente.

También puede crear artículo de inventario en masa (hasta 1000 artículos) con números de serie. Esto se realiza a través del mismo cuadro de diálogo de artículo de inventario que se utiliza para crear un solo artículo al agregar varios números de serie. La cantidad del artículo en el asistente de

creación se basa automáticamente en la cantidad de números de serie proporcionados y no se puede cambiar de forma manual. Al completar el asistente de creación, se agrega un solo artículo de inventario (con una cantidad de 1) para cada número de serie.

Nota

Al aplicar un número de serie a un artículo de inventario, puede realizar un seguimiento fácilmente de los detalles de la garantía, los números de serie y cualquier otra información añadida mediante el uso de campos personalizados. Esto le permite gestionar su inventario de forma más eficiente.

También puede reutilizar un artículo de inventario sin un número de serie si no necesita realizar un seguimiento de estos detalles. De esta forma, puede aumentar la cantidad de artículos de inventario y venderlos según sea necesario.

Actualización de un artículo de inventario con un número de serie

No se puede actualizar la cantidad de un artículo de inventario con un número de serie: la cantidad es 1 (si no se ha vendido ni ofrecido en un presupuesto) o 0 (si se ha ofrecido en un presupuesto pendiente o un artículo de venta pendiente, o si se ha vendido). Tenga en cuenta que la cantidad del artículo disminuye automáticamente a 0 si se ofrece en un presupuesto o se vende como un artículo de venta.

Puede asignar un número de serie a un artículo de inventario existente que no tenga un número de serie asignado. Sin embargo, si se aplica un número de serie a un artículo de inventario, la cantidad del artículo se restablece a 1, lo que puede resultar en una discrepancia entre el número real de artículos y los artículos catalogados en Advanced Automation (PSA). Por lo tanto, le recomendamos que:

- Cree un nuevo artículo de inventario con el número de serie correspondiente.
- Disminuya manualmente la cantidad del artículo de inventario.

Postventa

Cuando se vende, el artículo de inventario se almacena únicamente con fines de contabilidad, lo que también le permite hacer un seguimiento de su número de serie y garantía, así como cualquier otra información que se pueda añadir a través del uso de campos personalizados.

También puede realizar un seguimiento de su inventario en los informes de ventas y facturación. Para obtener más información, consulte "Ventas y facturación" (p. 143).

Vender inventario a través de artículos de venta y presupuestos

Hay dos formas de vender artículos del inventario: mediante ventas directas a través de artículos de venta y ofreciendo artículos del inventario en un presupuesto. Tenga en cuenta que los artículos del inventario se agregan a los artículos de venta y a los presupuestos al especificar un producto sin contrato (lo que significa que la opción **Usar en contratos** está deshabilitada) y luego seleccionar los artículos del inventario en existencias pertinentes.

- Pasos para vender artículos de inventario a través de artículos de venta:
 - a. Cree los artículos de venta correspondientes para los clientes y añada los artículos de inventario. Para obtener más información, consulte "Creación de un nuevo artículo de venta" (p. 285).
 - b. Cree una factura para el cliente utilizando los artículos de venta correspondientes. Para obtener más información, consulte "Generación de una nueva factura" (p. 296).

Nota

El libro de contabilidad incluido en la línea de la factura es el libro de contabilidad configurado para el producto (los libro de contabilidad se definen a nivel de producto, no a nivel de inventario). Para obtener más información, consulte "Gestión de libros de contabilidad" (p. 318).

De forma similar, el impuesto aplicado en la factura es el impuesto definido para el producto (cuando se importa a través de una integración contable) o el impuesto predeterminado del sistema. Para obtener más información, consulte "Configuración de impuestos" (p. 350).

- Pasos para ofrecer artículos de inventario en un presupuesto:
 - a. Cree un presupuesto con los artículos de inventario correspondientes. Para obtener más información, consulte "Creación de un presupuesto" (p. 279).

Cuando el cliente acepta el presupuesto, se crea un artículo de venta y un ticket de presupuesto. Puede realizar un seguimiento del proceso de venta y registrar el tiempo a través del ticket de presupuesto. Para obtener más información, consulte "Cómo procesa Advanced Automation (PSA) los presupuestos aceptados o rechazados" (p. 281).
 - b. Facture al cliente creando una factura del artículo de venta. Para obtener más información, consulte "Generación de una nueva factura" (p. 296).

Importante

Solo los artículos del inventario en existencia que tengan una cantidad mayor que 0 pueden venderse como artículos de venta o en presupuestos. Solo se puede vender la cantidad disponible.

Tenga en cuenta que la cantidad de cada artículo de inventario se actualiza automáticamente cuando:

- Se agrega a un presupuesto o artículo de venta. El artículo de inventario se reserva automáticamente del inventario existente y no se puede ofrecer en otro presupuesto o artículo de venta.
- Se eliminan los artículos de venta o se rechazan los presupuestos. La cantidad reservada de artículos del inventario se devuelve al stock y está disponible para su uso en otros presupuestos y artículos de venta.

Actualización de presupuestos, artículos de venta e inventario

Tenga en cuenta lo siguiente al actualizar presupuestos, artículos de venta e inventario:

- Cuando actualiza el nombre y la descripción del artículo de inventario, la descripción de los mismos artículos incluidos en presupuestos o artículos de venta no se actualiza automáticamente. Estas descripciones deben actualizarse manualmente.
- Al ajustar el precio del artículo de inventario, se ajustará automáticamente el precio establecido en el presupuesto o el artículo de venta. Sin embargo, si ajusta el precio del artículo de inventario en el presupuesto o el artículo de venta, deberá actualizar manualmente el precio del artículo de inventario.
- Si necesita actualizar el número de serie asignado a un artículo de inventario que se incluye en un presupuesto o un artículo de venta, haga lo siguiente:
 - a. Elimine el artículo de inventario del presupuesto o del artículo de venta.
 - b. Actualice el número de serie del artículo de inventario.
 - c. Vuelva a añadir el artículo de inventario actualizado al presupuesto o al artículo de venta.
- Las plantillas de presupuesto actualmente no admiten artículos de inventario.

Gestión de categorías de inventario

Las categorías de inventario le permiten localizar y supervisar rápidamente el estado de los artículos de inventario específicos.

Puede añadir categorías de inventario según sea necesario. También puede editar y eliminar categorías de inventario.

Para añadir una categoría de inventario

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Productos** y después haga clic en la pestaña **Inventario**.
2. Haga clic en **+ Añadir categoría de inventario**.
3. Introduzca el nombre de la categoría de inventario y haga clic en **Agregar**.
La categoría de inventario ya está disponible para su selección al crear o editar un artículo del inventario.

Pasos para editar una categoría de inventario

1. En la pestaña **Inventario**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) de la fila de la categoría de inventario correspondiente y después seleccione **Editar**.
2. Editar según sea necesario. Puede:
 - Cambie el nombre de la categoría del inventario.
 - Cambie el estado de la categoría de inventario a **Activo** o **Inactivo**.

Nota

No puede definir una categoría de inventario **activa** como **inactiva** si los artículos de inventario **activos** están asignados a ella. Debe mover los artículos de inventario a otra categoría o definirlos como **inactivos** e intentarlo de nuevo.

3. Haga clic en **Guardar**.

Pasos para eliminar una categoría de inventario

1. En la pestaña **Inventario**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) de la fila de la categoría de inventario correspondiente y después seleccione **Eliminar**.
2. Si la categoría de inventario está vacía o no tiene artículos de inventario **activos**, se elimina.

Nota

No puede eliminar una categoría de inventario si se le han asignado artículos de inventario **activos**. Debe mover los artículos de inventario a otra categoría o establecerlos como **inactivos** e intentarlo de nuevo.

Gestión de ubicaciones de inventario

Advanced Automation (PSA) le permite definir y gestionar ubicaciones para su inventario de existencias. Esto puede ayudar a los empleados a encontrar fácilmente la ubicación de los artículos del inventario que deben enviarse a los clientes, así como la ubicación en la que debe entregarse el inventario comprado.

Para ver y gestionar las ubicaciones de su inventario, vaya a **Ventas y facturación > Productos** y haga clic en la pestaña **Ubicaciones de inventario**.

Nota

Para obtener más información acerca de cómo ver, crear y editar artículos de inventario, consulte "Gestión de inventario" (p. 305).

Cómo añadir una ubicación de inventario

Pasos para añadir una ubicación de inventario

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Ubicación de inventario**.
2. Si va a añadir su primera ubicación, haga clic en **Crear nuevo**. Si ya tiene otras ubicaciones, haga clic en **Añadir ubicación** en la esquina superior derecha.
3. En el diálogo mostrado:
 - a. Introduzca el nombre de la ubicación.
 - b. Introduzca una descripción de la ubicación.
 - c. (Opcional) Seleccione la casilla de verificación **Ubicación predeterminada**. Esta opción garantiza que esta ubicación se seleccione de manera predeterminada al añadir un nuevo artículo de inventario. Para obtener más información, consulte "Cómo añadir un artículo de inventario" (p. 306).
 - d. Haga clic en **Agregar** para añadir la ubicación.

La ubicación se añade a la lista de ubicaciones existentes y, de manera predeterminada, se establece en **Activa**.

Para obtener más información acerca de cómo actualizar la ubicación y su estado, consulte "Edición de una ubicación de inventario" (p. 314).

Edición de una ubicación de inventario

Puede editar y eliminar ubicaciones de inventario cuando sea necesario.

Pasos para editar una ubicación de inventario

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas**.
2. Haga clic en la pestaña **Ubicación del inventario** para ver las ubicaciones existentes.
Si no se muestra ninguna ubicación, puede hacer clic en **Crear nuevo** para añadir una ubicación.
Consulte "Cómo añadir una ubicación de inventario" (p. 313) para obtener más información.
3. En la fila de ubicación de inventario correspondiente, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y luego seleccione **Editar**.
4. Edite los campos que se muestran según sea necesario. Por ejemplo, si desea que la ubicación esté inactiva, desmarque la casilla de verificación **Estado activo**.
5. Haga clic en **Guardar** cuando haya finalizado.

Para eliminar una ubicación de inventario

1. En la fila de ubicación de inventario correspondiente, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y luego seleccione **Eliminar**.
2. En el diálogo de confirmación que se muestra, haga clic en **Eliminar**. La ubicación se eliminará.

Nota

Si la ubicación del inventario se está utilizando actualmente, se le pedirá que asigne primero el inventario asociado a otra ubicación del inventario. Además, puede desmarcar la casilla de verificación **Estado activo** para hacer que la ubicación sea inactiva y, a continuación, intentarlo de nuevo.

Categorías de producto

Advanced Automation (PSA) le permite añadir nuevas categorías según sea necesario.

Cuando aplica categorías a sus tickets, obtiene un buen resumen de los problemas más comunes que afectan a los consumidores. Por ejemplo, cuando un cliente categoriza el 50 % de sus tickets como *Workstation/virus*, es posible que quiera sustituir las medidas de seguridad y actualizar la formación del personal pertinente.

Al categorizar los productos, también puede organizar varios productos en un mismo grupo. Si tiene cientos de productos enumerados, crear una categoría le ayudará a encontrarlos fácilmente.

Adición de categorías de producto

Puede añadir nuevas categorías de producto cuando sea necesario.

Una vez creada una categoría, puede habilitarla o deshabilitarla tal y como se describe a continuación, y editarla según sea necesario (consulte "Edición de categorías de producto" (p. 316)).

Nota

Esta opción solo está disponible para los usuarios que tengan asignados los siguientes roles:
Administrador, Director, Gerente financiero, Finanzas

Adición de una nueva categoría de producto

1. Vaya a **Ventas y facturación > Productos**.
2. En la pantalla que se muestra, haga clic en **Categorías de producto**.
3. Si no hay ninguna categoría, haga clic en **Crear nueva**. De lo contrario, haga clic en **+ Nueva**.
4. En el campo **Nombre de categoría de producto**, introduzca el nombre de la categoría.
5. En el campo **Seleccionar productos**, haga clic para seleccionar el producto correspondiente. A continuación, haga clic en **Agregar**.
6. Para añadir más productos a la categoría, haga clic en **Añadir producto** y seleccione el producto correspondiente. Repítalo las veces que sean necesarias.
7. Haga clic en **Listo**. Se mostrará la nueva categoría en la pestaña **Categorías de producto** y se establecerá como **Activo** por defecto.

Habilitación o deshabilitación de una categoría de producto

1. Vaya a **Ventas y facturación > Productos**. La pestaña **Productos** que se muestra enumera las categorías que existen.
2. Para activar una categoría, haga clic en la categoría inactiva correspondiente y, a continuación, en el icono del lápiz en el panel derecho. A continuación, habilite el conmutador **Estado**. Haga clic en cuando haya finalizado.

The screenshot shows the 'Managed Services' interface. On the left, there is a list of product categories with a search filter and a 'Filter' button. The categories listed are: 11111, 11212, Acronis, Category #1, Managed Services, and Product Category #1. On the right, the 'Managed Services' category is selected, showing its details. The 'Product category information' section includes the title 'Managed Services' and a status toggle that is currently turned on (green). Below this, the 'Products' section lists several items: Server management, Office 365 E3 (Office 365 E3 account for one user - month to month), VoIP Omnivoice (Omnivoice (virtual phone system) - 100 SMS), and Workstation management. Each item has a trash icon next to it.


3. Para deshabilitar una categoría, haga clic en la categoría inactiva correspondiente y, a continuación, en el icono del lápiz en el panel derecho. A continuación, deshabilite el conmutador **Estado**. Haga clic en cuando haya finalizado.

Nota

También puede habilitar o deshabilitar el estado de la categoría cuando la edite. Consulte "Edición de categorías de producto" (p. 316) para obtener más información.

Edición de categorías de producto

Pasos para editar una categoría de producto

1. Vaya a **Ventas y facturación > Productos**. La pestaña **Productos** que se muestra enumera las categorías que existen.
2. Para editar una categoría, haga clic en ella y, a continuación, en el icono del lápiz en el panel derecho.
3. Realice los cambios pertinentes. Por ejemplo, elimine y añada productos o cambie el estado de la categoría a **Activa** o **Inactiva**.
4. Haga clic en  cuando haya finalizado.

Gestión de paquetes de productos

Los paquetes de productos le permiten combinar varios productos y servicios en un solo paquete.

Tenga en cuenta que, en la actualidad, los paquetes de producto solo admiten productos de soporte técnico marcados como productos de contrato.

Creación de un paquete de productos

Pasos para crear un paquete de productos

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas** y haga clic en la pestaña **Paquetes**.
2. Si es el primer paquete de productos que crea, haga clic en **Crear nuevo**. Si ya tiene otros paquetes, haga clic en **Nuevo** en la esquina superior derecha.
3. En el diálogo que se muestra, haga lo siguiente:
 - a. Introduzca el nombre del paquete.
 - b. Introduzca una descripción del paquete.
 - c. Seleccione una categoría de producto.
 - d. Seleccione un producto. Tenga en cuenta que solo se pueden seleccionar productos contractuales en los paquetes.

- e. Haga clic en **Agregar** para añadir el producto al paquete.

Bundle information

Bundle name
Bundle product #1

Description

Bundle Products

Select product category
Category #001

Select products
Full Service Server Management

- f. Para añadir otro producto al paquete, haga clic en **Añadir producto**. A continuación, seleccione el producto y la categoría de producto correspondientes y haga clic en **Agregar**. Repítalo las veces que sean necesarias.
4. Cuando haya añadido todos los productos correspondientes al paquete, haga clic en **Listo**. Ahora se podrá usar el paquete al añadir o actualizar un contrato. Para obtener más información, consulte "Trabajo con contratos" (p. 287).


Edición de paquetes de productos






Puede editar y eliminar paquetes de productos cuando sea necesario.



Pasos para editar paquetes de productos

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Ventas**.
2. Haga clic en la pestaña **Paquetes** para ver los paquetes de productos creados.
Si no se muestra ningún paquete, puede hacer clic en **Crear nuevo** para crear un paquete. Consulte "Creación de un paquete de productos" (p. 316) para obtener más información.

- Haga clic en la fila del paquete correspondiente y, a continuación, en el icono del lápiz en el panel derecho.

| Bundle information | |  |
|--------------------|-------------------|---|
| Bundlet name | Bundle product #1 | |
| Description | Description text | |

| Products | | |  |
|--------------------------------|----------|-------------|--|
| Name | Price | Description | |
| Full Service Server Management | 120,00 € | |   |
| Online backup 100GB package | 120,00 € | |   |

- En la sección **Información del paquete**, modifique el nombre y la descripción del paquete según corresponda.
- En la sección **Productos**:
 - Haga clic en  para añadir un nuevo producto. A continuación, seleccione el producto y la categoría de producto correspondientes y haga clic en **Agregar**. Repítalo las veces que sean necesarias.
 - Haga clic en el icono del lápiz para editar el producto. Por ejemplo, es posible que quiera sustituir un producto por otro de la misma categoría. Haga clic en **Guardar** cuando haya finalizado.
 - Haga clic en el icono de la papelera para eliminar un producto del paquete.
- Haga clic en  cuando haya finalizado.

Pasos para eliminar un paquete de productos

- Haga clic en la fila del paquete correspondiente y, a continuación, en el icono de puntos suspensivos (...) en la columna del extremo derecho.
- Seleccione **Eliminar**. Se eliminará el paquete.

Nota

Se puede eliminar un paquete de productos aunque se haya asignado a un contrato actual en curso. El motivo es que el paquete simplemente reúne varios productos individuales en un contrato y añade una parte del contrato por cada producto. Una vez creado el contrato, se puede eliminar el paquete.

Gestión de libros de contabilidad

La sección Libros de contabilidad le permite gestionar los números de los libros de contabilidad que utiliza actualmente en el sistema contable. Estos libros de contabilidad pueden estar conectados a los productos que vende a sus clientes.

Por ejemplo, cuando cree una exportación CSV o XML de su proceso de facturación, la exportación contendrá todas las transacciones, incluido el número de libro de contabilidad correcto. Esto hace posible importaciones rápidas y sencillas.

Para acceder a los libros de contabilidad, vaya a **Ventas y facturación > Productos** y haga clic en la pestaña **Libros de contabilidad**.

Creación de un libro de contabilidad

Pasos para crear un libro de contabilidad

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Productos** y haga clic en la pestaña **Libros de contabilidad**.
2. Haga clic en **+ Nuevo**.
3. En la pantalla Información del libro de contabilidad, defina lo siguiente:
 - Defina el nombre del libro de contabilidad.
 - (Opcional) Introduzca el ID externo del libro de contabilidad.
 - (Opcional) Introduzca una descripción para el libro de contabilidad.
 - Para usar el libro de contabilidad de inmediato, seleccione la casilla de verificación **Activo**.
4. Haga clic en **Listo**.

Edición de un libro de contabilidad

Nota

Se puede editar un libro de contabilidad cuando sea necesario, pero no se puede eliminar.

Pasos para editar un libro de contabilidad

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Productos** y haga clic en la pestaña **Libros de contabilidad**.
2. Haga clic en la fila del libro de contabilidad que quiera editar.
3. En el panel derecho que se muestra, haga clic en el icono del lápiz y realice los cambios pertinentes.
4. Para desactivar un libro de contabilidad activo, deshabilite el conmutador **Estado**.
5. Haga clic en cuando haya finalizado.

Configuración de Advanced Automation (PSA)

En el módulo **Configuración**, puede configurar distintos ajustes de su cuenta de Advanced Automation (PSA).

Esta configuración se debería definir antes de empezar a utilizar el servicio, ya que incluye algunos ajustes clave obligatorios para iniciar tareas de facturación o del centro de asistencia. Esta sección incluye los siguientes ajustes:

- Centro de asistencia
- Facturación y presupuestos

Configuración del Centro de asistencia

La configuración del centro de asistencia le permite establecer todas las secciones esenciales del centro de asistencia.

Es importante que se haga correctamente para que los tickets funcionen bien.

Para acceder a la configuración del centro de asistencia, vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.

Nota

En la configuración del centro de asistencia, también puede definir grupos de usuarios para los usuarios de Advanced Automation (PSA). Esto se describe en "Gestión de grupos de usuarios" (p. 221), en la sección Gestión de usuarios.

Configuración de respuestas predeterminadas

Las respuestas predeterminadas le permiten añadir plantillas de comentarios a sus comentarios estándar al crear un nuevo ticket. Estos comentarios se incluyen en la descripción del ticket.

Creación de una respuesta predeterminada

Puede añadir todas las respuestas predeterminadas que desee al centro de asistencia.

Pasos para crear una nueva respuesta predeterminada

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Respuestas predeterminadas**.
3. Haga clic en el icono **Agregar**.
4. En el diálogo que se muestra, defina un nombre para la respuesta predeterminada y añada el contenido correspondiente.

Canned responses

Language English

Email template + Add new

Active ✓ ✕

Name

H1 H2 H3 H4 H5 H6 P pre
B *I* U

Words: 17 Characters: 78

Please call me back I have tried to call you but could not reach you...

Account created We have created a user account for . The credentials...

Puede utilizar las variables siguientes:

[SUPERIOR] - El nombre del gerente del usuario

[ENDUSER] - El nombre del usuario

[SUPPORTUSER] - El nombre de la persona que actualiza el ticket

[STATUS] - El estado del ticket

[TITLE] - El título del ticket

5. Por defecto, la respuesta predeterminada está en estado **Activo**. Para desactivar la respuesta predeterminada, haga clic en el conmutador **Activo**.
6. Haga clic en para guardar la respuesta predeterminada. Una vez guardada, se puede utilizar la respuesta predeterminada en el contenido del campo **Comentarios**.

Edición o eliminación de una respuesta predeterminada

Puede editar y eliminar respuestas predeterminadas cuando sea necesario.

Pasos para editar una respuesta predeterminada

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Respuestas predeterminadas**.
3. Haga clic en el icono del lápiz junto a la respuesta predeterminada que quiera editar y realice los cambios pertinentes. Para obtener más información sobre las opciones disponibles, consulte "Creación de una respuesta predeterminada" (p. 320).
4. Haga clic en para guardar los cambios.

Pasos para eliminar una respuesta predeterminada

1. En la pestaña **Respuestas predeterminadas**, haga clic en el icono de la papelera junto a la respuesta predeterminada que quiera eliminar.
2. Haga clic en **Sí** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Configuración de prioridades

Puede definir las prioridades de sus tickets. Estas prioridades se utilizan durante el procesamiento de un ticket, que dependerá de la prioridad que establezca para cada ticket individual. Por ejemplo, un ticket con prioridad *urgente* se suele procesar antes que uno con prioridad normal.

Adición de una prioridad

Pasos para añadir una nueva prioridad

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Prioridades**.
3. Haga clic en **Agregar**.
4. Introduzca el nombre de la prioridad y haga clic en . Tenga en cuenta que el nombre no refleja el nivel de prioridad, pero sí que debería ser autodescriptivo.

Por defecto, la prioridad se establece como activa.

Después de añadir correctamente la nueva prioridad, se puede utilizar en el campo **Prioridad** de los tickets (consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229)). Si es necesario, puede establecer prioridades predeterminadas para tickets específicos y para tickets de clientes específicos.

Edición o eliminación de una prioridad

Puede editar y eliminar prioridades cuando sea necesario.

Pasos para editar una prioridad

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Prioridades**.
3. Haga clic en el icono del lápiz junto a la prioridad que quiera editar y realice los cambios pertinentes.
4. Haga clic en para guardar los cambios.

Tenga en cuenta que también puede desactivar una prioridad deshabilitando el conmutador junto a la prioridad activa correspondiente.

Pasos para eliminar una prioridad

1. En la pestaña **Prioridades**, haga clic en el icono de la papelera junto a la prioridad que quiera eliminar.
2. Haga clic en **Sí** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Nota

Solo se podrá eliminar la prioridad si está desactivada y no se ha utilizado en ningún ticket.

Gestión de directivas de SLA

Una directiva de acuerdo de nivel de servicio (SLA) es un compromiso oficial entre usted y el cliente. El SLA establece la calidad de servicio que ofrece a un cliente y la disponibilidad que le garantiza.

Advanced Automation (PSA) le permite gestionar SLA, lo que a su vez le ayuda a organizar el flujo de los tickets de soporte y automatizar el cálculo del tiempo facturable. Además de ayudarlo en la atención al cliente, le permite asegurarse de que los ingenieros estén al día de los tickets u evita que estos se queden sin gestionar durante meses.

Puede configurar y definir SLA para usarlos en contratos de clientes, actividades de tickets y seguimiento del cumplimiento.

Creación de un nuevo SLA

Pasos para crear un nuevo SLA

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **SLA** y, a continuación, en **Añadir nuevo**.
3. Introduzca el nombre del nuevo SLA en la pantalla que se muestra.
4. Para definir el intervalo de tiempo aplicable de su SLA, introduzca el tiempo de respuesta inicial (en horas) y el intervalo de comentarios (en horas) y, a continuación introduzca las horas de inicio y fin.
5. Seleccione la casilla de verificación **Aplicar SLA durante > Fines de semana** para activar o desactivar (opción predeterminada) este SLA durante los fines de semana.
6. Seleccione la casilla de verificación **Aplicar SLA durante > Festivos** para activar o desactivar (opción predeterminada) este SLA durante los festivos.
7. Establezca como se cobra el SLA; para ello, seleccione **Precio fijo** o **Cálculo posterior**.
8. Seleccione un producto predeterminado y una actividad tarifaria especial para la facturación en las listas desplegadas correspondientes.
 - **Producto predeterminado para facturación:** Este parámetro opcional indica un producto de tipo ticket facturable para actualizaciones de tickets realizadas dentro del intervalo de horas del SLA. Por ejemplo, cuando un ingeniero de tickets trabaja en un ticket y se establece un SLA, se selecciona automáticamente **Producto predeterminado para facturación** como un producto facturable para trabajo con tickets. El producto se incluye automáticamente en el proceso de aprobación de tiempo del ticket, de modo que se puedan facturar automáticamente las horas correspondientes.
 - **Actividad tarifaria especial para facturación:** Este parámetro opcional es como **Producto predeterminado para facturación**, pero para las actualizaciones de tickets realizadas fuera del intervalo de horas del SLA.
9. Si quiere establecer este SLA como predeterminado, seleccione la casilla de verificación **Asignar como acuerdo de nivel de servicio predeterminado**.
10. Haga clic en para guardar el SLA.

Por defecto, el SLA se establece como **Activo**; para desactivarlo, haga clic en el conmutador **Activo**.

Después de crear correctamente el nuevo SLA, se puede utilizar en el campo **SLA** de los tickets. Para obtener más información, consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229).

Edición de un SLA

Pasos para editar un SLA

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **SLA** y, a continuación, en el icono del lápiz junto al SLA correspondiente.
3. Realice los cambios que quiera en el SLA. Para obtener más detalles, consulte "Creación de un nuevo SLA" (p. 323).
4. Haga clic en para guardar los cambios.

Nota

Si ya se había utilizado el SLA para algún cliente (en tickets), no podrá desactivar el SLA.

Definición de categorías y subcategorías

Puede definir todas las categorías de tickets que quiera para usarlas en el centro de asistencia de Advanced Automation (PSA).

Advanced Automation (PSA) incluye una serie de categorías y subcategorías predefinidas. Las categorías y subcategorías que se aplican a los tickets ofrecen un buen resumen de los problemas que tardan más en resolverse, de modo que pueda tomar las medidas adecuadas. También puede ver esta información por clientes.

A su vez, esto le permite mejorar sus servicios. Por ejemplo, cuando un cliente categoriza el 50 % de sus tickets como *Workstation/virus*, es posible que quiera actualizar las medidas de seguridad y la formación del personal.

Creación de una categoría o subcategoría

Pasos para definir una nueva categoría o subcategoría

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Categorías y subcategorías**.
3. Haga clic en **Agregar** e introduzca el nombre de la categoría. Si quiere que sea una subcategoría, seleccione la categoría principal correspondiente. Se creará la categoría o subcategoría y se podrá activar o desactivar cuando sea necesario tal y como se describe a continuación.

Pasos para activar/desactivar una categoría o subcategoría

En la pestaña **Categorías y subcategorías**, haga clic en el conmutador para activar/desactivar la categoría o subcategoría correspondiente.

Edición o eliminación de una categoría o subcategoría

Pasos para editar una categoría o subcategoría

1. En la pestaña **Categorías y subcategorías**, haga clic en el icono del lápiz junto a la categoría o subcategoría correspondiente.
2. Realice los cambios pertinentes.

Pasos para eliminar una categoría o subcategoría

1. En la pestaña **Categorías y subcategorías**, haga clic en el icono de la papelera junto a la categoría o subcategoría correspondiente.
2. Haga clic en **Sí** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Nota

Solo se podrá eliminar la categoría o subcategoría si está desactivada y no se ha utilizado en ningún ticket.

Configuración de valores predeterminados

Puede definir valores predeterminados para muchas funciones de Advanced Automation (PSA).

Tenga en cuenta que puede anular la configuración general predeterminada con valores específicos de clientes en la configuración de cada cliente.

Pasos para definir valores predeterminados

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Valores predeterminados**. Se muestra la lista de valores predeterminados:
 - **SLA predeterminada**: El SLA predeterminada que se aplica a los tickets. Por defecto, se selecciona **SLA predeterminada**.
 - **Categoría**: La categoría de tickets predeterminada. Por defecto, se selecciona **Problema de hardware**.
 - **Prioridad predeterminada**: La prioridad predeterminada de los tickets. Por defecto, se selecciona **Normal**.
 - **Grupo predeterminado**: El grupo predeterminado de los tickets. Por defecto, se selecciona **Grupo de soporte técnico**.
 - **Usuario del soporte técnico predeterminado**: el usuario del soporte técnico predeterminado para los tickets. De forma predeterminada, se selecciona el usuario que activó el servicio Advanced Automation (PSA). Alternativamente, puede seleccionar **Grupo de tickets** para asegurarse de que los nuevos tickets se asignen automáticamente al Grupo de tickets, en lugar de a un usuario en concreto.
 - **Días libres al año**: Los días libres al año de los usuarios. Por defecto, son **15**.

- **Política de días libres restantes:** la política organizativa para cualquier día libre restante de los usuarios. Tenga en cuenta que cuando comienza un nuevo año (1 de enero, 00:00), Advanced Automation (PSA) vuelve a calcular automáticamente los saldos de tiempo libre remunerado para todos los usuarios con un rol de Advanced Automation (PSA) según la política especificada. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Descartar los días libres restantes** (seleccionado de forma predeterminada)
 - **Mover todos los días libres restantes al siguiente año**
 - **Mover algunos días libres al siguiente año**

Cuando se selecciona **Mover algunos días libres al siguiente año**, se muestra el campo adicional **Número máximo de días a mover**, en el que se define el número requerido.
- **Entidad de facturación predeterminada:** La entidad de facturación predeterminada que se utiliza en las facturas. Por defecto, se selecciona **Predeterminada**.
- **Documentación de clientes:** un enlace a documentación relacionada con los clientes. Por defecto, este campo está vacío.

Cuando se define un enlace, se muestra un enlace de **Documentación de clientes** en la pantalla de **Crear nuevo ticket** al crear un nuevo ticket (consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229)) y en la pestaña **Información general** al editar un ticket (consulte "Actualización de tickets" (p. 233)).
- **Umbral de notificación de la tasa de ocupación:** El umbral de notificación es cuando la cantidad de tiempo trabajado que ha registrado usted o un grupo al que pertenece o que dirige es inferior a las horas establecidas para ese día; se envía un recordatorio para completar el registro de horas. Por defecto, se selecciona **85**.
- **Pausar automáticamente el temporizador del ticket al salir de la pantalla:** Puede pausar automáticamente el temporizador del ticket cuando los usuarios cambian su pantalla activa a otra. Por defecto, se selecciona **No**.
- **Actualización obligatoria del ticket:** Defina si el campo **Descripción del ticket** en la configuración del ticket es obligatorio. Le permite hacer un seguimiento de los cambios realizados en un ticket con mayor detalle durante el procesamiento del mismo. Por defecto, se selecciona **No**.
- **Portal de tickets públicos:** La página a la que los usuarios pueden acceder para enviar tickets directamente, sin registrarse o iniciar sesión en el sistema. Cuando está habilitado, aparece la **URL del portal de tickets** (un enlace generado por el sistema).

Para obtener más información sobre cómo enviar un ticket, consulte [Envío de tickets del servicio de asistencia a través del portal de tickets](#).

Nota

El portal público de tickets tiene la misma personalización de marca que la definida para su inquilino, como se describe en "Configuración de personalización de marca y etiquetado en blanco" (p. 102).

También puede insertar el formulario de tickets en sitios web de terceros. Para obtener más información, consulte "Inclusión del formulario de envío de tickets en su sitio web" (p. 243).

- **Procesar solicitudes de usuarios desconocidos:** Determine si el portal de tickets públicos procesará solicitudes de usuarios que no estén registrados en el sistema. Esta opción solo aparece si la opción **Portal de tickets públicos** está habilitada. Por defecto, se selecciona **Desactivado**.
3. Aplique los valores predeterminados que quiera y haga clic en **Guardar**.

Definición de la configuración del país y del idioma

La pestaña **Configuración del país** le permite definir la configuración global de la empresa al trabajar con Advanced Automation (PSA), lo que incluye el país y la zona horaria predeterminados. Esta configuración global afecta a la moneda y las horas que se muestran, y es particularmente importante cuando las horas forman parte del acuerdo de nivel de servicio (SLA).

Pasos para definir la configuración del país y del idioma

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia** y haga clic en la pestaña **Configuración del país**.
2. En la sección **Configuración del país**, haga clic en el icono del lápiz para editar los ajustes siguientes:
 - **País predeterminado:** Seleccione el país correspondiente. El país seleccionado define la moneda predeterminada que se utiliza en todos los precios y costes de Advanced Automation (PSA).
 - **Zona horaria:** Seleccione la zona horaria correspondiente. La zona horaria afecta a las horas del SLA, ya que determina si los tickets se reciben dentro o fuera del rango de horas del SLA. También puede afectar al precio del trabajo de tickets.
 - **Horario de verano:** Haga clic en el conmutador para habilitar el horario de verano.
3. Haga clic en para guardar los cambios.
4. En la sección **Idiomas**, haga clic en el icono del lápiz para definir el idioma del sistema predeterminado que se utiliza en Advanced Automation (PSA).
5. Haga clic en el conmutador para habilitar el idioma correspondiente.
6. Haga clic en para guardar los cambios.

Activación y desactivación de estados

La pestaña **Estados** muestra los distintos estados disponibles para los tickets del centro de asistencia, presupuestos y proyectos. Puede activar o desactivar los estados de los tickets.

Nota

No puede añadir ni eliminar un estado, ni eliminar ni cambiar el nombre del estado. En algunas integraciones, los estados se enlazan con los estados de tickets.

Pasos para activar o desactivar estados

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Estados** y, a continuación, en **Editar**.
3. En la lista de estados que se muestra, haga clic en el conmutador activar/desactivar de los estados correspondientes.

Si un estado no es editable, indica que el estado está predefinido en Advanced Automation (PSA) y no se puede cambiar. Además, si un estado está en uso actualmente, no se puede desactivar.

Nota

Los siguientes estados no se pueden desactivar porque se utilizan en el flujo de tickets y las integraciones predeterminados:

- Nuevo
- En progreso
- Infracción de SLA
- Esperando respuesta
- Completada
- Abierto de nuevo
- resuelto
- Cerrado

Para obtener más información sobre los tipos de estado de ticket disponibles para el centro de asistencia, los presupuestos y los proyectos, consulte "Tipos de estado de los tickets" (p. 328).

4. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de estado de los tickets

La lista completa de los tipos de estado de los tickets obligatorios y opcionales se muestra en la pestaña **Estados**.

Los estados de tickets obligatorios están predefinidos en el sistema y no se pueden desactivar. Los estados de los tickets opcionales se pueden activar y desactivar según sea necesario. Para obtener más información, consulte "Activación y desactivación de estados" (p. 327).

Estados de los tickets obligatorios

| Estado | Incluido en el centro de asistencia (centro de asistencia y tickets de presupuesto) | Incluido en proyectos (tickets de paso de proyecto) |
|----------------------------|--|--|
| Nuevo | Sí | Sí |
| En progreso | Sí | Sí |
| Completado | No | Sí |
| Cerrada | Sí | No |
| Resuelto | Sí | No |
| Esperando respuesta | Sí | No |
| Infracción de SLA | Sí | No |
| Abierto de nuevo | Sí | No |

Estados de los tickets opcionales

| Estado | Incluido en el centro de asistencia (centro de asistencia y tickets de presupuesto) | Incluido en proyectos (tickets de paso de proyecto) |
|--|--|--|
| Programación de trabajo local | Sí | No |
| Incidente | Sí | No |
| Presupuesto pendiente | Sí | No |
| Actividades programadas | Sí | No |
| A la espera de la aprobación | Sí | No |
| Modificar | Sí | No |
| Actualización por empleado | Sí | No |
| Actualización de cliente recibida | Sí | No |
| Actividades programadas | Sí | No |
| Programar actividades locales | Sí | No |
| Actualización añadida por proveedor | Sí | No |
| Pendiente del proveedor o vendedor | Sí | No |

| Estado | Incluido en el centro de asistencia (centro de asistencia y tickets de presupuesto) | Incluido en proyectos (tickets de paso de proyecto) |
|---------------------|---|---|
| En espera | Sí | Sí |
| Pendiente de inicio | No | Sí |
| Con retraso | No | Sí |

Definición de la configuración predeterminada de la integración de tickets de RMM

En la integración con los sistemas de supervisión y gestión remota (RMM), puede definir los campos **SLA predeterminada**, **Categoría** y **Prioridad** para los tickets que genera su RMM. Si un ticket está integrado con RMM, se aplicarán automáticamente los valores predeterminados que defina en el procedimiento siguiente.

Pasos para definir la configuración predeterminada de la integración de tickets de RMM

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Integración de tickets de RMM** y, a continuación, en **Editar**.
3. Defina los valores **SLA predeterminada**, **Categoría** y **Prioridad** y haga clic en **Guardar**.

Gestión de plantillas de correo electrónico

En la pestaña **Plantillas de correo electrónico**, puede ver todas las plantillas de correo electrónico predefinidas de Advanced Automation (PSA). Estas plantillas se utilizan en la comunicación externa con los usuarios finales. Para personalizar las plantillas, puede utilizar el editor de texto enriquecido o pegar su código HTML personalizado en el editor.

No puede añadir ni eliminar plantillas de correo electrónico.

Nota

Las plantillas de correo electrónico predeterminadas están diseñadas para mostrarse correctamente en la mayoría de los clientes de correo electrónico en escritorios y móviles. Cuando realice cambios, asegúrese de que se sigue viendo correctamente.

Edición de una plantilla de correo electrónico

Pasos para editar una plantilla de correo electrónico

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Plantillas de correo electrónico**.
3. Haga clic en el icono del lápiz junto a la plantilla que quiera editar.
4. Actualice la plantilla según corresponda.

Puede utilizar las siguientes variables para los distintos tipos de mensaje:

| Añadir ticket a partir de correo electrónico | | Actualizar ticket de correo electrónico | | Añadir ticket de aplicación | | Actualizar ticket de aplicación | |
|--|-----------|---|-----------|-----------------------------|---------------|---------------------------------|---------------|
| Asunto | Cuerpo | Asunto | Cuerpo | Asunto | Cuerpo | Asunto | Cuerpo |
| [REF] | [REF] | [REF] | [REF] | [REF] | [REF] | [REF] | [REF] |
| [TITLE] | [STATUS] | [TITLE] | [STATUS] | [TITLE] | [STATUS] | [TITLE] | [STATUS] |
| | [TITLE] | | [TITLE] | [SUPPORTUSER] | [TITLE] | | [TITLE] |
| | [UPDATE] | | [UPDATE] | | [UPDATE] | | [UPDATE] |
| | [ENDUSER] | | [ENDUSER] | | [ENDUSER] | | [ENDUSER] |
| | | | | | [SUPPORTUSER] | | [SUPPORTUSER] |

- Para personalizar el color de fondo del correo electrónico, añade un fragmento de código de estilo al código HTML de su plantilla. De lo contrario, se añadirá el estilo predeterminado cuando se cree el mensaje de correo electrónico.

Ejemplo de código de estilo de párrafo para fondo blanco:

```
<p style="background-color: #ffffff;"> [CONTENIDO DE LA PLANTILLA DE CORREO ELECTRÓNICO] </p>
```

- Haga clic en para guardar los cambios.

Nota

Si realiza varios cambios en una plantilla de correo electrónico y quiere restablecerla con el texto y la distribución originales, deberá volver a aplicar el código HTML de esa plantilla. Para obtener más información, consulte "Plantillas de correo electrónico predeterminadas" (p. 331)

Plantillas de correo electrónico predeterminadas

Advanced Automation (PSA) incluye una serie de plantillas de correo electrónico predeterminadas personalizables. Si necesita restablecer una plantilla a su forma predeterminada, puede usar los códigos HTML de las plantillas predeterminadas que encontrará a continuación.

- [Ticket solucionado cerrado](#)
- [Presupuesto creado](#)
- [Nuevo ticket de correo electrónico](#)
- [Actualización del ticket](#)
- [Solicitud de clasificación de ticket](#)

- Clasificación de ticket recibida
- Presupuesto procesado
- Nuevo ticket
- Nueva factura
- Ticket fusionado

Ticket solucionado cerrado

Asunto: Ticket solucionado cerrado

Código:

```
<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;" bgcolor="#f6f6f6"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> </td> <td class="container" width="600" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <div class="content" style="font-size: 14px;"> <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="alert alert-warning" style="font-size: 16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align: center;background-color: #0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3"> El ticket solucionado se ha cerrado</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> </td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Hola [ENDUSER]!</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Su ticket con número de referencia [REF] ha sido cerrado automáticamente porque ha estado en el estado de «Resuelto» durante más de [WAITINGDAYS] días.</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <br></td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table> <div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div> </td> <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> </tbody> </table>
```

Presupuesto creado

Asunto: Se ha creado un nuevo presupuesto para usted con la siguiente descripción: [TITLE]

Código:

```
<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;" bgcolor="#f6f6f6"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-
```

```

size: 14px;vertical-align: top;"/> </tr> <tr> <td class="container" width="600"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"/> <div class="content" style="font-size:
14px;"/> <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff"> <tbody> <tr
style="font-size: 14px;"/> <td class="alert alert-warning" style="font-size:
16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align: center;background-color:
#0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Se ha creado un nuevo presupuesto
para usted</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"/> <td class="content-wrap"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"/> <table width="100%" cellpadding="0"
cellspacing="0" style="font-size: 14px;"/> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"/> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"/></td> </tr> <tr
style="font-size: 14px;"/> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-
align: top;"/>Hello [CLIENT]!</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"/> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"/>En el anexo
encontrará su nuevo presupuesto con la descripción [TITLE] y número [number].</td>
</tr> <tr style="font-size: 14px;"/> <td class="content-block" style="font-size:
14px;vertical-align: top;"/>Use el enlace siguiente para revisar el presupuesto.</td>
</tr> <tr style="font-size: 14px;"/> <td class="content-block" style="font-size:
14px;vertical-align: top;"/> <a href="[QUOTE_LINK]">Nueva oferta</a> </td> </tr> <tr
style="font-size: 14px;"/> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-
align: top;"/> <br> </td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table> <div
class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"/></div> </div> </td>
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"/></td> </tr> </tbody> </table>

```

Nuevo ticket de correo electrónico

Asunto: Nuevo ticket con número de referencia: [REF]

Código:

```

<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color:
#f6f6f6;" bgcolor="#f6f6f6"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"/> <td style="font-
size: 14px;vertical-align: top;"/></td> <td class="container" width="600"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"/> <div class="content" style="font-size:
14px;"/> <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff"> <tbody> <tr
style="font-size: 14px;"/> <td class="alert alert-warning" style="font-size:
16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align: center;background-color:
#0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Nuevo ticket creado desde correo
electrónico</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"/> <td class="content-wrap"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"/> <table width="100%" cellpadding="0"
cellspacing="0" style="font-size: 14px;"/> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"/> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"/></td> </tr> <tr
style="font-size: 14px;"/> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-
align: top;"/>Se ha creado un ticket nuevo desde correo electrónico con el siguiente
número de referencia: [REF]</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"/> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"/>Estado de ticket:
[STATUS]</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"/> <td class="content-block"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"/>Título de ticket: [TITLE]</td> </tr>
<tr style="font-size: 14px;"/> <td class="content-block" style="font-size:

```

```

14px;vertical-align: top;">Solicitud: [UPDATE]</td> </tr> <tr style="font-size:
14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Un
técnico de soporte gestionará su solicitud tan pronto como sea posible.</td> </tr>
<tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size:
14px;vertical-align: top;"> <br> </td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody>
</table> <div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div>
</div> </td> <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> </tbody>
</table>

```

Actualización del ticket

Asunto: Nueva actualización del ticket [TITLE] con número de referencia [REF]

Código:

```

<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color:
#f6f6f6;" bgcolor="#f6f6f6"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-
size: 14px;vertical-align: top;"></td> <td class="container" width="600"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <div class="content" style="font-size:
14px;"> <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff"> <tbody> <tr
style="font-size: 14px;"> <td class="alert alert-warning" style="font-size:
16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align: center;background-color:
#0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Actualización de ticket</td> </tr>
<tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-wrap" style="font-size:
14px;vertical-align: top;"> <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-
block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> <tr style="font-
size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align:
top;"> Se ha realizado una nueva actualización para su ticket con número de
referencia : [REF]</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-
block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Estado de ticket : [STATUS]</td>
</tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size:
14px;vertical-align: top;">Mensaje del técnico de soporte: [UPDATE]</td> </tr> <tr
style="font-size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-
align: top;"> <br> </td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table> <div
class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div> </div> </td>
<td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> </tbody> </table>

```

Solicitud de clasificación de ticket

Asunto: Solicitud de clasificación de ticket

Código:

```

<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color:
#f6f6f6;" bgcolor="#f6f6f6"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-
size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> <tr> <td class="container" width="600"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <div class="content" style="font-size:
14px;"> <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff"> <tbody> <tr
style="font-size: 14px;"> <td class="alert alert-warning" style="font-size:
16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align: center;background-color:
#0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Hemos cerrado su ticket y nos
gustaría conocer su opinión.</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <table
width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;"> <tbody> <tr
style="font-size: 14px;"> <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td>
</tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-size: 14px;vertical-align:
top;">Hola, [CUSTOMER],</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-
size: 14px;vertical-align: top;"> Se ha cerrado su ticket con número [REF]. Aquí
puede ver los detalles del ticket:<br> <br> </td> </tr> <tr style="font-size:
14px;"> <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <div style="float:
left;">Número de referencia del ticket:</div> <div style="float: left;">[REF]</div>
</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-size: 14px;vertical-align:
top;"> <div style="float: left;">Ingeniero de soporte:</div> <div style="float:
left;">[SUPPORTUSER]</div> </td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <div style="float: left;">Mensaje del
técnico de soporte:</div> <div style="float: left;">[SUPPORTUSERMESSAGE]</div> </td>
</tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-size: 14px;vertical-align:
top;"> <div style="float: left;">Problema inicial:</div> <div style="float: left;">
[PROBLEM]</div> </td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-size:
14px;vertical-align: top;"> <div style="float: left;">Título del ticket:</div> <div
style="float: left;"> [TITLE]<br> <br> </div> </td> </tr> <tr style="font-size:
14px;"> <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">¿Qué probabilidad hay de
que recomiende nuestra empresa/producto/servicio a un amigo o compañero?</td> </tr>
<tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;">
<table cellspacing="0"> <tbody> <tr> <td style="width: 50px;height: 50px;text-align:
center;vertical-align: middle;"> <a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=0"
class="fa fa-star" id="rating0"> <div style="font-size: 14px;vertical-align:
bottom;color:#666f7b">0</div> </a> </td> <td style="width: 50px;height: 50px;text-
align: center;vertical-align: middle;"> <a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=1"
class="fa fa-star" id="rating1"> <div style="font-size: 14px;vertical-align:
bottom;color:#666f7b">1</div> </a> </td> <td style="width: 50px;height: 50px;text-
align: center;vertical-align: middle;"> <a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=2"
class="fa fa-star" id="rating2"> <div style="font-size: 14px;vertical-align:
bottom;color:#666f7b">2</div> </a> </td> <td style="width: 50px;height: 50px;text-
align: center;vertical-align: middle;"> <a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=3"
class="fa fa-star" id="rating3"> <div style="font-size: 14px;vertical-align:
bottom;color:#666f7b">3</div> </a> </td> <td style="width: 50px;height: 50px;text-
align: center;vertical-align: middle;"> <a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=4"
class="fa fa-star" id="rating4"> <div style="font-size: 14px;vertical-align:
bottom;color:#666f7b">4</div> </a> </td> <td style="width: 50px;height: 50px;text-
align: center;vertical-align: middle;"> <a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=5"
class="fa fa-star" id="rating5"> <div style="font-size: 14px;vertical-align:
bottom;color:#666f7b">5</div> </a> </td> <td style="width: 50px;height: 50px;text-
align: center;vertical-align: middle;"> <a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=6"
class="fa fa-star" id="rating6"> <div style="font-size: 14px;vertical-align:
bottom;color:#666f7b">6</div> </a> </td> <td style="width: 50px;height: 50px;text-

```

```
align: center;vertical-align: middle;"> <a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=7"
class="fa fa-star" id="rating7"> <div style="font-size: 14px;vertical-align:
bottom;color:#666f7b">7</div> </a> </td> <td style="width: 50px;height: 50px;text-
align: center;vertical-align: middle;"> <a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=8"
class="fa fa-star" id="rating8"> <div style="font-size: 14px;vertical-align:
bottom;color:#666f7b">8</div> </a> </td> <td style="width: 50px;height: 50px;text-
align: center;vertical-align: middle;"> <a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=9"
class="fa fa-star" id="rating9"> <div style="font-size: 14px;vertical-align:
bottom;color:#666f7b">9</div> </a> </td> <td style="width: 50px;height: 50px;text-
align: center;vertical-align: middle;"> <a href="[URL]/?key=[KEY]&rateValue=10"
class="fa fa-star" id="rating10"> <div style="font-size: 14px;vertical-align:
bottom;color:#666f7b">10</div> </a> </td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr
style="font-size: 14px;"> <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <br>
</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table> <div class="footer"
style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div> </div> </td> <td
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> </tbody> </table>
```

Clasificación de ticket recibida

Asunto: El cliente [Customer] ha clasificado el ticket [REF]

Código:

```
<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color:
#f6f6f6;" bgcolor="#f6f6f6"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-
size: 14px;vertical-align: top;"></td> <td class="container" width="600"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <div class="content" style="font-size:
14px;"> <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff"> <tbody> <tr
style="font-size: 14px;"> <td class="alert alert-warning" style="font-size:
16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align: center;background-color:
#0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Su ticket se ha calificado</td> </tr>
<tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-wrap" style="font-size:
14px;vertical-align: top;"> <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-
block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> <tr style="font-
size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align:
top;">Hola [SUPPORTUSER]!</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Su ticket con
número [REF] se ha calificado: </td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> Número de
referencia de ticket: [REF]</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> Grado:
[GRADE]</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-block"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> Usuario final: [CLIENT]</td> </tr> <tr
style="font-size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-
align: top;"> Cliente: [CUSTOMER]</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <br> </td> </tr>
</tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table> <div class="footer" style="font-
size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div> </div> </td> <td style="font-size:
14px;vertical-align: top;"></td> </tr> </tbody> </table>
```


Presupuesto procesado

Asunto: Se ha [ACCEPTED] el presupuesto [DESCRIPTION] - [NUMBER]

Código:

```
<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color:
#f6f6f6;" bgcolor="#f6f6f6"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-
size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> <tr> <td class="container" width="600"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <div class="content" style="font-size:
14px;"> <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff"> <tbody> <tr
style="font-size: 14px;"> <td class="alert alert-warning" style="font-size:
16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align: center;background-color:
#0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Se ha procesado un presupuesto</td>
</tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-wrap" style="font-size:
14px;vertical-align: top;"> <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-
block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> <tr style="font-
size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align:
top;">Hola [CLIENT]!</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-
block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Sepa que [USER] ha [ACCEPTED] el
presupuesto [DESCRIPTION] - [NUMBER] .</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <br> </td> </tr>
</tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table> <div class="footer" style="font-
size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div> </div> </td> <td style="font-size:
14px;vertical-align: top;"></td> </tr> </tbody> </table>
```

Nuevo ticket

Asunto: Nuevo ticket creado: [TITLE] - número de referencia [REF] - Técnico de soporte/Unidad de negocio [SUPPORTUSER]

Código:

```
<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color:
#f6f6f6;" bgcolor="#f6f6f6"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-
size: 14px;vertical-align: top;"></td> <td class="container" width="600"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <div class="content" style="font-size:
14px;"> <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff"> <tbody> <tr
style="font-size: 14px;"> <td class="alert alert-warning" style="font-size:
16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align: center;background-color:
#0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Se ha creado un ticket nuevo</td>
</tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-wrap" style="font-size:
14px;vertical-align: top;"> <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-
block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> <tr style="font-
size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align:
```

```

top;">Se ha creado un nuevo ticket para usted con el siguiente número de referencia:
[REF]</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-block"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Estado de ticket: [STATUS]</td> </tr>
<tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size:
14px;vertical-align: top;">Título del ticket: [TITLE]</td> </tr> <tr style="font-
size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align:
top;">Solicitud: [UPDATE]</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Técnico de
soporte/Unidad de negocio: [SUPPORTUSER]</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;">
<td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <br> </td>
</tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table> <div class="footer"
style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div> </div> <td style="font-size:
14px;vertical-align: top;"></td> </tr> </tbody> </table>

```

Nueva factura

Asunto: Se ha emitido el número de factura [number]

Código:

```

<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color:
#f6f6f6;" bgcolor="#f6f6f6"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-
size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> <tr> <td class="container" width="600"
style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <div class="content" style="font-size:
14px;"> <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff"> <tbody> <tr
style="font-size: 14px;"> <td class="alert alert-warning" style="font-size:
16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align: center;background-color:
#0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Hemos emitido una nueva factura</td>
</tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-wrap" style="font-size:
14px;vertical-align: top;"> <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0"
style="font-size: 14px;"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-
block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> <tr style="font-
size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align:
top;">Hola [CUSTOMER]!</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-
block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">En el anexo encontrará una
factura con el número [number].</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Utilice uno de
estos enlaces para completar su pago: </td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <a href="
[PAYPAL_LINK]">Pago con PayPal</a> </td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <a href="
[STRIPE_LINK]">Pago con Stripe</a> </td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td
class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <br> </td> </tr>
</tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table> <div class="footer" style="font-
size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div> </div> <td style="font-size:
14px;vertical-align: top;"></td> </tr> </tbody> </table>

```

Ticket fusionado

Asunto: Su ticket [TÍTULO] - número de referencia - [REF] se ha fusionado con otro ticket

Código:

```
<table class="body-wrap" style="font-size: 14px;width: 100%;background-color: #f6f6f6;" bgcolor="#f6f6f6"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td> <td class="container" width="600" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <div class="content" style="font-size: 14px;"> <table class="main" width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;background-color: #fff;" bgcolor="#fff"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="alert alert-warning" style="font-size: 16px;vertical-align: top;color: #fff;text-align: center;background-color: #0065E3;text-align: center;" bgcolor="#0065E3">Ticket fusionado</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-wrap" style="font-size: 14px;vertical-align: top;"> <table width="100%" cellpadding="0" cellspacing="0" style="font-size: 14px;"> <tbody> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Su ticket con número de referencia: [REF]</td> </tr> <tr style="font-size: 14px;"> <td class="content-block" style="font-size: 14px;vertical-align: top;">Se ha fusionado con el ticket: [MERGETARGETTICKETNUMBER]</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table> <div class="footer" style="font-size: 14px;width: 100%;color: #999;"></div> </div> </td> <td style="font-size: 14px;vertical-align: top;"></td> </tr> </tbody> </table>
```

Gestión de plantillas de notificaciones por correo electrónico

La pestaña **Plantillas de notificaciones por correo electrónico** le permite gestionar el texto y el diseño de las notificaciones que Advanced Automation (PSA) envía por correo electrónico, por ejemplo, cuando se actualiza un ticket. Estas plantillas se utilizan para comunicarse con sus usuarios; para comunicarse con los usuarios finales, utilice las plantillas de correo electrónico que se describen en "Gestión de plantillas de correo electrónico" (p. 330).

Los usuarios que reciben estos mensajes los pueden usar para actualizar tickets simplemente respondiendo al mensaje. Una vez que el sistema recibe la respuesta, Advanced Automation (PSA) actualiza el ticket y notifica al usuario correspondiente.

Pasos para gestionar las plantillas de notificaciones por correo electrónico

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Plantillas de notificaciones por correo electrónico**.
3. Haga clic en el icono del lápiz junto a la plantilla que quiera editar.
4. Realice los cambios pertinentes.
5. Haga clic en para guardar los cambios.

Definición de actividades para el seguimiento de tiempo

Las actividades se utilizan en los registros de tiempo, que a su vez le permiten comprender sus hojas de horas. Por ejemplo, puede ver cuánto tiempo dedican los empleados a actividades relacionadas y no relacionadas con los clientes y cuánto dedican al trabajo facturable y no facturable.

En casos más concretos, puede aplicar tarifas específicas a las actividades facturables relacionadas con clientes, de modo que se apliquen automáticamente al realizar un registro de tiempo. Por ejemplo, se puede aplicar automáticamente una tarifa única más elevada a un registro de tiempo de la visita de un cliente a las instalaciones.

La pestaña **Actividades** muestra una lista de las actividades actuales. Puede añadir actividades a la lista y editarlas, así como activar o desactivar una actividad (haciendo clic en el conmutador **Estado**) cuando sea necesario. Si desactiva una actividad, se eliminará de la lista en la pestaña **Actividades** y del registro de tiempo al que se hubiera añadido.

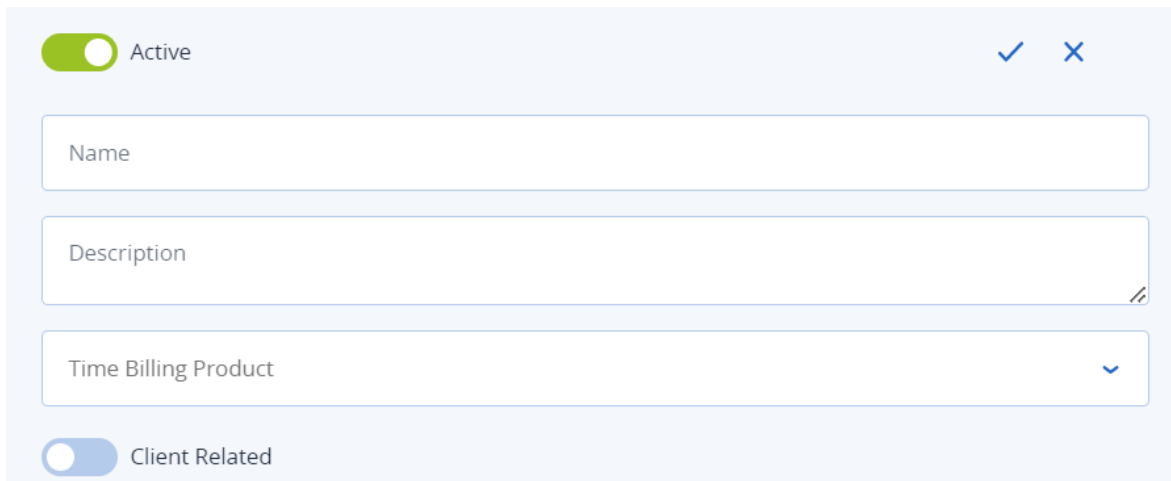
Tenga en cuenta que Advanced Automation (PSA) incluye las siguientes actividades predefinidas por defecto:

- Contabilidad
- Gestión de contratos
- Descanso para comer
- Ingeniería de proyectos
- Gestión de proyectos

Creación de una actividad

Pasos para crear una actividad

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Actividades** y, a continuación, en **Agregar**.
Se mostrará una nueva sección en la parte superior de la lista Actividades.



The screenshot shows a light blue form for creating a new activity. At the top left, there is a green toggle switch labeled 'Active'. At the top right, there are blue checkmark and 'X' icons. Below these are three input fields: 'Name', 'Description', and 'Time Billing Product' (which is a dropdown menu). At the bottom left, there is a blue toggle switch labeled 'Client Related'.

3. Realice lo siguiente:
 - Haga clic en el conmutador **Activo** para habilitar la actividad (seleccionado por defecto).
 - Introduzca un nombre para la actividad con un máximo de 50 caracteres.
 - Introduzca una descripción para la actividad. Se muestra en la lista de actividades principal que figura en la pestaña **Actividades**.

- Seleccione el producto correspondiente en la lista desplegable **Producto de facturación de tiempo**. Cuando se utilice el producto seleccionado en un contrato o artículo de venta, se aplicará su tarifa de facturación en el proceso de facturación del registro de tiempo (que incluya la actividad correspondiente).
 - Haga clic en el conmutador **Relacionado con el cliente** para habilitarlo (está deshabilitado por defecto). Cuando se habilite, el tiempo de esta actividad se mostrará como relacionado con el cliente en el [Informe de hoja de horas](#). Cuando se deshabilite, el tiempo de esta actividad se mostrará como interno en el Informe de hoja de horas.
4. Haga clic en para guardar la actividad.
- La actividad ahora se puede incluir en el seguimiento de las actividades con tiempo. Por ejemplo, cuando [define un nuevo registro de tiempo](#), puede asignarle la actividad correspondiente mediante el campo **Actividad**, como *Gestión de proyectos* o *Descanso para comer*.

Edición de una actividad

Todas las actividades se pueden editar, incluidas las que vienen predefinidas con Advanced Automation (PSA). También puede desactivar una actividad, pero no puede eliminarlas.

Pasos para editar una actividad

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Actividades** y, a continuación, en el icono del lápiz junto a la actividad correspondiente.
3. Realice los cambios que quiera en la actividad. Para obtener más información, consulte "Creación de una actividad" (p. 340).
Tenga en cuenta que puede desactivar la actividad haciendo clic en el conmutador **Activo**. De ese modo, se eliminará de la lista de actividades en la pestaña **Actividades** y de los registros de tiempo a los que se hubiera añadido.
4. Haga clic en para guardar los cambios.

Definición de la configuración de una integración de tickets externa

Si ha configurado Advanced Automation (PSA) para gestionar los tickets externos de una plataforma de RMM (por ejemplo, Continuum), puede editar la configuración de la integración en la pestaña **Integración de tickets externa**.

Pasos para editar la configuración de una integración de tickets externa

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Integración de tickets externa**.
3. Haga clic en **Editar** y actualice la configuración predeterminada según corresponda.
4. Para guardar los cambios, haga clic en **Guardar**.

Visualización de elementos de configuración

Los elementos de configuración son activos (dispositivos de cliente) gestionados por una plataforma de RMM externa que se importan automáticamente en Advanced Automation (PSA). Puede ver los detalles de estos elementos de configuración y enlazarlos con usuarios específicos en la configuración del **Centro de asistencia**.

Nota

La sincronización entre los sitios y dispositivos de clientes y el software de RMM puede llevar hasta 15 minutos. Por ejemplo, una nueva configuración de dispositivo en la plataforma de RMM será visible en Advanced Automation (PSA) pasados 15 minutos. Todos los cambios se actualizan en la base de datos de Advanced Automation (PSA).

Pasos para ver elementos de configuración

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Elementos de configuración**.
3. Haga clic en la fila del elemento de configuración correspondiente. Se mostrarán los siguientes detalles de solo lectura sobre el elemento de configuración en el panel derecho:
 - Nombre de dispositivo
 - Integración con RMM
 - Nombre del sitio de cliente
 - Descripción
 - Ubicación
4. Para enlazar el elemento de configuración con un usuario específico, haga clic en **Enlazar con usuario** en la fila correspondiente. A continuación, seleccione el usuario correspondiente en la lista desplegable y haga clic en **Enlazar**. Se enlazará el elemento de configuración con el usuario seleccionado, lo que significa que todos los tickets del centro de asistencia que cree el usuario o se le asignen se enlazarán automáticamente con el elemento de configuración.
Para eliminar el enlace de un usuario con un elemento de configuración, haga clic en **Enlazar con usuario** en la fila correspondiente y, en el panel derecho que se muestra, haga clic en **Dejar de enlazar**.

Asignación de la entidad de facturación predeterminada del proyecto

Advanced Automation (PSA) le permite crear varias entidades de facturación. Esto significa que puede facturar desde varios negocios y que cada entidad de facturación tendrá su propia configuración de factura, historial, etc. En la pestaña **Gestión de proyectos** de la configuración del centro de asistencia, puede establecer la entidad de facturación predeterminada para los artículos de venta creados para la facturación de proyectos.

Pasos para establecer la entidad de facturación predeterminada del proyecto

1. Vaya a **Configuración > Centro de asistencia**.
2. Haga clic en la pestaña **Gestión de proyectos** y, a continuación, en **Editar**.
3. Seleccione la entidad de facturación correspondiente.
4. Haga clic en **Guardar**.

Configuración de facturación y aprovisionamiento

Advanced Automation (PSA) le permite personalizar por completo su facturación. Puede establecer la distribución, el formato de exportación predeterminado (si después necesita importarlo en otro sistema) y otras opciones. Puede personalizar el aspecto y el estilo, configurar una dirección, establecer los márgenes del texto y añadir una imagen de fondo.

En esta sección, también puede configurar los impuestos que se van a utilizar en Advanced Automation (PSA) y definir su integración con el software de contabilidad de su elección (consulte "Integración con plataformas contables" (p. 351)).

Para acceder a la configuración de facturación y presupuestos, vaya a **Configuración > Facturación y presupuestos**.

Configuración de facturación

En esta sección se describe cómo configurar los ajustes de facturación predeterminados, incluidos el aspecto y el estilo de las facturas.

Definición de la configuración de facturación predeterminada

En esta sección se describe cómo configurar su facturación y definir los ajustes predeterminados, incluido el redondeo de registros de tiempo, y el impuesto que se debe usar por defecto en las facturas. Esta configuración se utiliza de forma predeterminada en los artículos de venta, las facturas y los contratos.

Tenga en cuenta que no puede desactivar un producto que se ha establecido como el producto predeterminado en la configuración de facturación. Cuando se establece como producto predeterminado, la casilla de verificación **Activo** se deshabilita en la configuración del producto. Para obtener más información, consulte "Adición de un producto" (p. 300).

Pasos para configurar los ajustes de facturación

1. En el portal de administración, vaya a **Configuración > Facturación y presupuestos**. Se muestra la pestaña **Configuración de facturación** por defecto.
2. Haga clic en el icono del lápiz y modifique cualquiera de los siguientes ajustes predeterminados:
 - **Redondeo del registro de tiempo** : establezca el tiempo de redondeo de tickets (en minutos). Cuando se apruebe el trabajo del ticket para facturación, las horas facturables totales se redondearán en función de este valor. Por ejemplo, si establece el valor de tiempo de redondeo en 15 minutos, 7 minutos de trabajo del ticket se redondearán a 15 antes de facturar. Asimismo, 21 minutos se redondearán a 30, 36 minutos a 45, etc. El valor

predeterminado es **10**.

- **Redondeo de tiempo fuera del horario comercial.** Establezca el tiempo de redondeo de tickets fuera del horario comercial, que suele ser de 08:00 a 17:00, por ejemplo. El valor predeterminado es **20**.
- **Descartar tickets para aprobar con un periodo igual o inferior a los umbrales establecidos a continuación:** Habilite el conmutador si quiere descartar tickets que cumplen su umbral mínimo. Defina el valor del umbral correspondiente en el campo **Valor del umbral**.
- **Número de días que deben pasar para el cierre automático:** Establezca cuántos días debe esperar el sistema antes de cerrar un ticket completado. Por defecto, se establece en **1**.

Nota

Los ingenieros solo pueden poner los tickets completados en el estado **Completado**. Una vez que haya pasado el número de días establecido, los tickets se cierran automáticamente. Por lo general, cuando completa un ticket y se envía un correo electrónico al cliente, recibe una respuesta de agradecimiento por su parte. No obstante, esta respuesta volvería a abrir el ticket y afectaría a las estadísticas de "tickets reabiertos", además de obligarle a volver a cerrar el ticket. Gracias a la funcionalidad de cierre automática, se resuelve este problema. Para deshabilitar esta función, establezca el valor en **0**.

- **Software de contabilidad predeterminado:** seleccione el software correspondiente en la lista de plataformas de contabilidad integradas disponibles (consulte "Integración con plataformas contables" (p. 351)).
- **Libro de contabilidad del producto predeterminado para las exportaciones de facturas:** Seleccione el número del libro de contabilidad del producto predeterminado que se debe usar para las exportaciones de facturas (por defecto, es **400**). Los libros de contabilidad del producto que se muestran en la lista son los números disponibles actualmente (consulte "Gestión de libros de contabilidad" (p. 318)).

Nota

Cuando se exportan facturas en su software de contabilidad, se suelen exportar como información general (empresa, cliente e importes totales) con información sobre las líneas de la factura (producto, descripción, libro de contabilidad, cantidad, precio, importe total, impuesto, etc). Este campo define qué número de libro de contabilidad se usará por defecto para un producto si no tiene ningún libro de contabilidad asignado en su configuración.

- **Producto predeterminado para la facturación por tiempo de ticket:** seleccione el producto predeterminado que se usará para la facturación por tiempo de ticket. De manera predeterminada, esto se establece en **Soporte por hora**.
- **Producto predeterminado para trabajo fuera del horario laboral:** seleccione el producto predeterminado que se utilizará para todas las facturaciones establecidas fuera del horario laboral. De manera predeterminada, esto se establece en **Soporte fuera del horario laboral**.

- **Producto de facturación predeterminado para las horas del bloque:** si ofrece horas del bloque a los clientes, seleccione el producto predeterminado que se usará para las mismas. De manera predeterminada, esto se establece en **Horas del bloque**.
- **Impuesto de venta predeterminado:** seleccione el impuesto de venta predeterminado que desea utilizar de la lista de impuestos disponibles (consulte "Configuración de impuestos" (p. 350)). De manera predeterminada, esto se establece en **Impuesto predeterminado**.
- **Enviar facturas por:** seleccione el método predeterminado para enviar facturas. De manera predeterminada, se establece en **Correo postal**. Este campo se aplica automáticamente:
 - Al crear un cliente.
 - En la pestaña **Información de facturación**, al definir la información de facturación para los clientes sin información de facturación definida (por ejemplo, si el cliente ya existía antes de que se activara Advanced Automation (PSA)).
 - En la pestaña **Información de facturación**, al crear un presupuesto, contrato, artículo de venta o proyecto para los clientes sin información de facturación definida (por ejemplo, si el cliente ya existía antes de que se activara Advanced Automation (PSA)).
 - Cuando se crea un nuevo contrato o artículo de ventas manualmente (el parámetro seleccionado del campo **Enviar facturas por** se toma de la información de facturación definida por el cliente; si no se define información de facturación, se aplica el valor predeterminado **Correo postal**).

El campo **Enviar facturas por** también se establece en la configuración predeterminada del presupuesto y se aplica al crear un contrato o un artículo de venta al aceptar un presupuesto. Esta es la única vez que se aplica un campo **Enviar facturas por** distinto al de la configuración de facturación predeterminada o de la configuración de facturación del cliente. Para obtener más información, consulte "Definición de la configuración del presupuesto predeterminada" (p. 348).

3. Haga clic en para aplicar los cambios.

Adición de una nueva entidad de facturación

Las entidades de facturación le permiten enviar facturas desde diferentes entidades legales que forman parte de su empresa. Se creó una entidad de facturación predeterminada al crear su cuenta. También puede actualizar los detalles de esta entidad de facturación si es la única que necesita.

Nota

Solo los usuarios que tengan asignado el rol de Administrador o Director pueden crear o actualizar entidades de facturación.

Pasos para añadir una nueva entidad de facturación

1. En el portal de administración, vaya a **Ventas y facturación > Gestión empresarial**.
2. Haga clic en la pestaña **Entidades de facturación**. Se mostrará la entidad de facturación actual.
3. Haga clic en **+ Nuevas entidades de facturación**.

4. Defina lo siguiente:
 - **Nombre de la empresa:** Introduzca el nombre de la empresa.
 - **Número de cuenta bancaria:** Introduzca el número de cuenta bancaria correspondiente de esta entidad.
 - **Número de inicio de la factura:** Introduzca el número de inicio de las facturas cuando empiece a enviar facturas a clientes.
 - **Número de serie de la factura:** Esta opción le permite mantener el mismo rango de números de factura si cambia a Advanced Automation (PSA) en mitad de un año fiscal.
5. (Opcional) Habilite el conmutador **Restablecer número de factura**. Se restablecerán los números de factura al número que haya definido en el campo **Número de inicio de la factura**.
6. Habilite el conmutador **Activo** para activar la nueva entidad de facturación.
7. Haga clic en **Crear**. Se añadirá la entidad de facturación a la pestaña **Entidades de facturación** y se podrá seleccionar al generar nuevas facturas (consulte "Generación de una nueva factura" (p. 296)) y al crear artículos de venta (consulte "Creación de un nuevo artículo de venta" (p. 285)) y contratos (consulte "Creación de un contrato nuevo" (p. 288)).

Puede actualizar una entidad de facturación si es necesario haciendo clic en la entidad correspondiente en la pestaña **Entidades de facturación** para editarla. Tenga en cuenta que no puede eliminar una entidad de facturación.

Personalización del aspecto y el estilo de las facturas

Puede personalizar por completo la distribución de las facturas y los presupuestos que envía a los clientes. Puede cargar su propia imagen de fondo, definir el texto del pie de página de las facturas y establecer los márgenes del texto que añade Advanced Automation (PSA).

Puede usar una imagen de fondo para incluir detalles como el logo, la dirección, el sitio web y las direcciones de correo electrónico de su empresa en las facturas.

Nota

Si quiere empezar a personalizar la factura desde cero, puede descargar una imagen de [plantilla vacía aquí](#). Si ya tiene una distribución de factura en PDF, puede convertirla a JPG de alta resolución con herramientas de terceros en línea.

Pasos para personalizar su factura

1. En el portal de administración, vaya a **Configuración > Facturación y presupuestos**.
2. Haga clic en la pestaña **Configuración de facturas**.
3. Haga clic en el icono del lápiz para modificar cualquiera de los siguientes ajustes:
 - **Imagen de fondo de la factura:** Arrastre un archivo de imagen al cuadro que se muestra o haga clic en **Examinar** para cargar la imagen. El archivo de imagen debe ser un JPEG de tamaño A4 con un tamaño máximo de 1 MB.
 - **Texto del pie de página de la factura para el débito directo:** Cambie el texto del pie de página de la factura de débito directo según lo necesite. Por ejemplo, puede usar las variables

disponibles en Advanced Automation (PSA) (ver a continuación) para que el texto del pie de página de sus facturas establecidas con débito directo tengan el siguiente formato:

"Débito directo con cuenta bancaria: [BANK_ACCOUNT_NUMBER], nombre del cliente > [CUSTOMER_NAME] y número de IVA = [VAT_NUMBER]"

De ese modo, los clientes pueden pagar las facturas mediante transferencia bancaria o a través de una de las integraciones de pagos (PayPal o Stripe). También pueden enviar las facturas a su entidad bancaria local para un procesamiento de débito directo.

Estas son las variables disponibles para las facturas de débito directo:

- [BANK_ACCOUNT_NUMBER]
- [CUSTOMER_NAME]
- [VAT_NUMBER]
- [INVOICE_NUMBER]
- [INVOICE_DUE_DAYS]
- **Texto del pie de página de la factura para el pago manual:** Edite el texto del pie de página de la factura para el pago manual. Por ejemplo, el texto del pie de página de las facturas para el pago manual puede tener el siguiente formato (suponiendo el número de días para el vencimiento de la factura sea 15 y el número de la factura sea 2022020107): "15-2022020107"
- **Días para el vencimiento de la factura:** Introduzca el número de días correspondiente.
- **Ocultar prefijo del número de factura:** Habilite el conmutador si quiere ocultar el prefijo del número de factura.
- **Periodo de contrato facturable por adelantado (días):** Introduzca el número de días correspondiente.
- **Posición de la dirección de la factura:** Seleccione **Izquierda** o **Derecha**.

Nota

Antes de cambiar la posición de la dirección de la factura, asegúrese de que no se superponga con el logo de su empresa.

- **Margen superior:** Introduzca un valor para el espacio entre la dirección de la empresa y la parte superior del documento de factura.

Nota

Todos los valores de márgenes están en centímetros.

- **Margen superior a partir de la página 2:** Introduzca un valor para el espacio entre la dirección de la empresa y la parte superior del documento de factura, a partir de la página 2.
- **Margen lateral:** Introduzca un valor para el espacio a la izquierda del documento de factura.
- **Margen inferior de la dirección:** Introduzca un valor para el espacio entre la dirección de la empresa y los detalles del número de factura y la fecha del documento de factura.
- **Margen inferior de la página:** Introduzca un valor para el espacio entre el número de página y la parte inferior del documento de factura.

- **Posición del número de página:** Seleccione **Arriba** o **Abajo**.
 - **Visibilidad del número de página:** Seleccione **Mostrar en todas las páginas**, **Ocultar en la primera página** u **Ocultar completamente**.
4. Haga clic en **Descargar vista previa** para ver una vista previa de la factura en formato PDF.
 5. Haga clic en cuando haya finalizado.

Cuando se genera una factura, se aplica automáticamente el pie de página de la factura en función del método de pago definido:

 - Cuando se selecciona débito directo, se utiliza la opción **Texto del pie de página de la factura para el débito directo**.
 - Si no se selecciona débito directo, se utiliza la opción **Texto del pie de página de la factura para el pago manual**.

Configuración de presupuestos

En esta sección se describe cómo configurar los ajustes de presupuestos predeterminados, incluidos el aspecto y el estilo del PDF de presupuesto que se envía a los clientes.

Definición de la configuración del presupuesto predeterminada

Cuando se aprueba un presupuesto, Advanced Automation (PSA) crea automáticamente lo siguiente:

- Un ticket de orden de compra con los elementos que se deben comprar primero (por ejemplo, a través de un distribuidor). Tenga en cuenta que, si un elemento ya está en stock, no se creará ningún ticket de orden de compra.
- Un ticket de presupuesto para entregar y facturar los elementos del presupuesto al cliente.

La configuración predeterminada del presupuesto define a qué grupos de soporte debería asignarse automáticamente cada uno de los tipos de tickets mencionados cuando se crean. También puede definir otros ajustes de presupuestos, como la categoría predeterminada y el método de pago predeterminado para los artículos de venta.

Pasos para definir la configuración predeterminada del presupuesto

1. En el portal de administración, vaya a **Configuración > Facturación y presupuestos**.
2. Haga clic en la pestaña **Configuración del presupuesto**.
3. Haga clic en el icono del lápiz y modifique cualquiera de los siguientes ajustes predeterminados:
 - **Grupo para tickets de orden de compra:** seleccione el grupo de soporte correspondiente en la lista desplegable.
 - **Grupo para tickets de presupuesto:** seleccione el grupo de soporte correspondiente en la lista desplegable.
 - **SLA para tickets de presupuesto:** seleccione el SLA correspondiente en la lista desplegable.
 - **Prioridad para tickets de presupuesto:** seleccione la prioridad correspondiente en la lista desplegable.

- **Categoría para tickets de presupuesto:** seleccione la categoría correspondiente en la lista desplegable.
- **Entidad de facturación:** seleccione la entidad de facturación correspondiente en la lista desplegable.
- **Enviar facturas por:** seleccione **Correo postal** o **Correo electrónico**. De manera predeterminada, esta opción está establecida en **Correo postal**.

El campo **Enviar facturas por** se aplica al crear un contrato o un artículo de venta al aceptar un presupuesto. Esta es la única vez que se aplica un campo **Enviar facturas por** distinto al de la configuración de facturación predeterminada o de la configuración de facturación del cliente.

- **Método de pago de los artículos de venta:** seleccione **Pago manual** o **Débito directo**.
- **Condiciones generales:** Añada sus propias condiciones generales a todos los presupuestos. Por ejemplo, las condiciones legales específicas que quiera incluir.

4. Haga clic en para aplicar los cambios.

Personalización del aspecto y el estilo de los PDF de presupuesto

En esta sección se describe cómo personalizar el aspecto y el estilo predeterminados de los PDF de presupuesto que se envían a los clientes. Puede cargar su propia imagen de fondo, definir el texto del pie de página de los presupuestos y establecer los márgenes del texto que añade Advanced Automation (PSA) automáticamente. Puede usar una imagen de fondo para incluir estos elementos en sus presupuestos:

- Logo de empresa
- Detalles de dirección
- Número de cuenta bancaria
- Sitio web y dirección de correo electrónico
- Número de IVA

Nota

Si quiere empezar a personalizar el presupuesto desde cero, puede descargar una imagen de [plantilla vacía aquí](#). Si ya tiene una distribución de presupuesto en PDF, puede convertirla a JPG de alta resolución con herramientas de terceros en línea.

Pasos para personalizar los PDF de presupuesto

1. En el portal de administración, vaya a **Configuración > Facturación y presupuestos**.
2. Haga clic en la pestaña **Configuración del PDF del presupuesto**.
3. Haga clic en el icono del lápiz y modifique cualquiera de los siguientes ajustes predeterminados:
 - **Imagen de fondo del PDF del presupuesto:** Arrastre un archivo de imagen al cuadro que se muestra o haga clic en **Arrastrar o seleccionar archivo para cargar** para cargar la imagen. El archivo de imagen debe ser un JPEG de tamaño A4 con un tamaño máximo de 1 MB.

- **Margen superior:** Introduzca un valor para el espacio entre la dirección de la empresa y la parte superior del documento de presupuesto.

Nota

Todos los valores de márgenes están en centímetros.

- **Margen superior a partir de la página 2:** Introduzca un valor para el espacio entre la dirección de la empresa y la parte superior del documento de presupuesto, a partir de la página 2.
 - **Margen lateral:** Introduzca un valor para el espacio a la izquierda del documento de presupuesto.
 - **Margen inferior de la dirección:** Introduzca un valor para el espacio entre la dirección de la empresa y los detalles del número de presupuesto y la fecha del documento de presupuesto.
 - **Margen inferior de la página:** Introduzca un valor para el espacio entre el número de página y la parte inferior del documento de presupuesto.
 - **Posición del número de página:** Seleccione **Arriba** o **Abajo**.
 - **Visibilidad del número de página:** Seleccione **Mostrar en todas las páginas**, **Ocultar en la primera página** u **Ocultar completamente**.
4. Haga clic en **Descargar vista previa** para ver una vista previa del presupuesto en formato PDF.
 5. Haga clic en cuando haya finalizado.

Configuración de impuestos

En esta sección se describe cómo configurar los impuestos predeterminados que se van a usar en las facturas de los clientes. Los impuestos se aplican a una factura en función de la ubicación y los productos vendidos.

Adición de un impuesto

Pasos para añadir un impuesto

1. En el portal de administración, vaya a **Configuración > Facturación y presupuestos**.
2. Haga clic en la pestaña **Impuestos**.
3. Haga clic en **+ Añadir nuevo**.
4. Introduzca el código y el nombre del impuesto y establezca su valor. Por defecto, el impuesto se establece como activo.
5. Haga clic en para guardar el nuevo impuesto.
Se añadirá el nuevo impuesto a la pestaña **Impuestos**.

Edición de un impuesto

Puede editar un impuesto y activarlo o desactivarlo en cualquier momento. También puede eliminar un impuesto.

Pasos para editar un impuesto

1. En la consola de administración, vaya a **Configuración > Facturación y presupuestos**.
2. Haga clic en la pestaña **Impuestos**.
3. Haga clic en el icono del lápiz junto al impuesto que quiera editar y realice los cambios pertinentes.

Puede hacer clic en el conmutador para activar o desactivar el impuesto.

Nota

Para eliminar un impuesto, haga clic en el icono de la papelera. Tenga en cuenta que no puede eliminar un impuesto si ya se ha asignado en el sistema (por ejemplo, como un impuesto de ventas).

4. Haga clic en para aplicar los cambios.

Integración de Advanced Automation (PSA) con plataformas de terceros

Advanced Automation (PSA) puede integrarse con algunas de las plataformas contables, herramientas RMM, VAR y plataformas de pago más populares.

Actualmente se admiten las siguientes integraciones:

- **Integraciones contables:** FreshBooks, QuickBooks, Sage, Xero y SnelStart
- **Integraciones de RMM:** NinjaOne, Datto RMM, Kaseya VSA, N-able N-central y N-able RMM
- **Integraciones de VAR:** Microsoft CSP
- **Integraciones de pago:** PayPal y Stripe

Para acceder a las integraciones, en el portal de administración, vaya a **Integraciones**.

Nota

Esta funcionalidad solo está disponible para los usuarios que tienen asignado el rol Administrador.

Integración con plataformas contables

Advanced Automation (PSA) permite la integración con algunas de las plataformas de contabilidad más populares. Estas integraciones automatizan la siguiente funcionalidad:

- Importación de datos inicial

Esta funcionalidad le permite evitar las transferencias de datos iniciales de rutina desde su plataforma de contabilidad a la plataforma de Acronis Cyber Protect Cloud e importar datos comerciales clave para la facturación de clientes con Advanced Automation (PSA). Estos datos clave incluyen clientes, productos, impuestos y libros de contabilidad.

- Exportación de datos de las facturas

Cada nueva factura generada en Advanced Automation (PSA) se exporta automáticamente a su plataforma de contabilidad sin necesidad de realizar ninguna acción manual.

Tenga en cuenta que si las integraciones compatibles actuales no son compatibles con su plataforma, Advanced Automation (PSA) le permite enviar facturas a su software de contabilidad a través de archivos CSV o XML.

Para acceder a las integraciones de contabilidad, vaya a **Integraciones**. En el menú que se muestra a la izquierda, seleccione **Contabilidad**.

Integración con FreshBooks

Este tema describe cómo se integra FreshBooks con Advanced Automation (PSA).

Para obtener más información sobre otras plataformas de contabilidad que se integran con Advanced Automation (PSA), consulte "Integración con plataformas contables" (p. 351).

Nota

Cuando acceda al portal de administración a través de una URL de interfaz web personalizada, la integración con FreshBooks solo debe estar habilitada cuando haya iniciado sesión a través de la URL predeterminada del portal de administración (<https://cloud.acronis.com>). Para obtener más información sobre la adaptación de marca y las URL de interfaz web personalizadas, consulte "Configuración de URL de la interfaz web personalizadas" (p. 107).

Pasos para integrar FreshBooks con Advanced Automation (PSA)

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. En el mosaico de FreshBooks, haga clic en **Activar**. Se le pedirá que active el proceso de autenticación, donde se le redirigirá a la [página de inicio de sesión](#) de FreshBooks.
3. Ingrese las credenciales de su cuenta de FreshBooks para habilitar la integración.
4. Seleccione los datos que desea importar de FreshBooks (clientes, libros de contabilidad, productos e impuestos) y haga clic en **Importar**.
Tenga en cuenta que cuando se complete la integración inicial, cada vez que haga clic en **Importar**, solo se importarán los clientes, libros de contabilidad, productos e impuestos nuevos.
5. Para guardar la configuración de la integración, haga clic en **Guardar**. Se mostrará la integración en la pestaña **Contabilidad**.

Nota

Cuando se habilita la integración, Advanced Automation (PSA) comprueba automáticamente si hay facturas nuevas cada pocos minutos y las sincroniza con FreshBooks. Puede ver el estado de sincronización en la columna **Estado de sincronización de la factura** en la pantalla **Facturas** (vaya a **Ventas y facturación > Facturas**).

Para modificar la configuración de la integración de FreshBooks

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En el mosaico de FreshBooks, haga clic en **Configurar**. También puede hacer clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccionar **Más información**.
4. Modifique la configuración según sea necesario (consulte más arriba).

Pasos para desactivar la integración de FreshBooks

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En el mosaico de FreshBooks, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Desactivar**.
4. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Integración con QuickBooks

Este tema describe cómo se integra QuickBooks Online con Advanced Automation (PSA).

Para obtener más información sobre otras plataformas de contabilidad que se integran con Advanced Automation (PSA), consulte "Integración con plataformas contables" (p. 351).

Nota

Cuando acceda al portal de administración a través de una URL de interfaz web personalizada, la integración con QuickBooks solo debe estar habilitada cuando haya iniciado sesión a través de la URL predeterminada del portal de administración (<https://cloud.acronis.com>). Para obtener más información sobre la adaptación de marca y las URL de interfaz web personalizadas, consulte "Configuración de URL de la interfaz web personalizadas" (p. 107).

Pasos para integrar QuickBooks con Advanced Automation (PSA)

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. En el mosaico de QuickBooks, haga clic en **Activar**. Se le pedirá que active el proceso de autenticación, donde se le redirigirá a la [página de inicio de sesión](#) de QuickBooks.
3. Ingrese las credenciales de su cuenta de QuickBooks para habilitar la integración.
4. Seleccione los datos que desea importar de QuickBooks (clientes, libros de contabilidad, productos e impuestos) y haga clic en **Importar**.

Tenga en cuenta que cuando se complete la integración inicial, cada vez que haga clic en **Importar**, solo se importarán los clientes, libros de contabilidad, productos e impuestos nuevos.

5. Para guardar la configuración de la integración, haga clic en **Guardar**. Se mostrará la integración en la pestaña **Contabilidad**.

Nota

Cuando se activa la integración, Advanced Automation (PSA) comprueba automáticamente si hay facturas nuevas cada pocos minutos y las sincroniza con QuickBooks. Puede ver el estado de sincronización en la columna **Estado de sincronización de la factura** en la pantalla **Facturas** (vaya a **Ventas y facturación > Facturas**).

| Name | Invoice sync status ↓ |
|------------------|---|
| Brooklyn Simmons | ⊘ Integration not active |
| Ronald Richards | ✔ Success |
| Leslie Alexander | ✖ Failed Retry ⓘ |
| Theresa Webb | Product "Workstation management" is not registered in QuickBooks. |

Para modificar la configuración de la integración de QuickBooks

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En el mosaico de QuickBooks, haga clic en **Configurar**. También puede hacer clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccionar **Más información**.
4. Modifique la configuración según sea necesario (consulte más arriba).

Pasos para desactivar la integración de QuickBooks

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En el mosaico de QuickBooks, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Desactivar**.
4. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Integración con Sage Business Cloud

Este tema describe cómo se integra Sage Business Cloud con Advanced Automation (PSA).

Tenga en cuenta que Advanced Automation (PSA) actualmente solo es compatible con Sage Accounting.

Para obtener más información sobre otras plataformas de contabilidad que se integran con Advanced Automation (PSA), consulte "Integración con plataformas contables" (p. 351).

Nota

Cuando acceda al portal de administración a través de una URL de interfaz web personalizada, la integración con Sage Business Cloud solo debe estar habilitada cuando haya iniciado sesión a través de la URL predeterminada del portal de administración (<https://cloud.acronis.com>). Para obtener más información sobre la adaptación de marca y las URL de interfaz web personalizadas, consulte "Configuración de URL de la interfaz web personalizadas" (p. 107).

Pasos para integrar Sage Business Cloud con Advanced Automation (PSA)

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. En el mosaico de Sage Business Cloud, haga clic en **Activar**. Se le pedirá que active el proceso de autenticación, donde se le redirigirá a la [página de inicio de sesión](#) de Sage Business Cloud.
3. Ingrese las credenciales de su cuenta de Sage Business Cloud para habilitar la integración.

Nota

Cuando la integración está habilitada, Advanced Automation (PSA) verifica automáticamente las nuevas facturas cada pocos minutos y las sincroniza con Sage Business Cloud. El estado de la sincronización se puede ver en la columna **Estado de sincronización de la factura** en la pantalla **Facturas** (vaya a **Ventas y facturación > Facturas**).

Además, los precios por unidad en los conceptos de la factura de Sage Business Cloud solo pueden tener un máximo de dos dígitos después del separador decimal. Otras plataformas de contabilidad suelen admitir cuatro dígitos después del separador decimal. Los precios se redondean automáticamente en Advanced Automation (PSA) a dos dígitos después del separador decimal y luego se sincronizan con Sage Business Cloud. No se requiere ninguna configuración por parte del usuario.

4. Seleccione los datos que desea importar de Sage Business Cloud (clientes, libros de contabilidad, productos e impuestos) y haga clic en **Importar**.
Tenga en cuenta que cuando se complete la integración inicial, cada vez que haga clic en **Importar**, solo se importarán los clientes, libros de contabilidad, productos e impuestos nuevos.
5. Para guardar la configuración de la integración, haga clic en **Guardar**. Se mostrará la integración en la pestaña **Integraciones contables**.

Pasos para modificar la configuración de la integración de Sage Business Cloud

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En el mosaico de Sage Business Cloud, haga clic en **Configurar**. También puede hacer clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccionar **Más información**.
4. Modifique la configuración según sea necesario (consulte más arriba).

Pasos para desactivar la integración de Sage Business Cloud

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En el mosaico de Sage Business Cloud, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Desactivar**.
4. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Integración con Xero

Este tema describe cómo se integra Xero con Advanced Automation (PSA).

Para obtener más información sobre otras plataformas de contabilidad que se integran con Advanced Automation (PSA), consulte "Integración con plataformas contables" (p. 351).

Nota

Cuando acceda al portal de administración a través de una URL de interfaz web personalizada, la integración con Xero solo debe estar habilitada cuando haya iniciado sesión a través de la URL predeterminada del portal de administración (<https://cloud.acronis.com>). Para obtener más información sobre la adaptación de marca y las URL de interfaz web personalizadas, consulte "Configuración de URL de la interfaz web personalizadas" (p. 107).

Pasos para integrar Xero con Advanced Automation (PSA)

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. En el mosaico de Xero, haga clic en **Activar**. Se le pedirá que active el proceso de autenticación, donde se le redirigirá a la [página de inicio de sesión](#) de Xero.
3. Ingrese las credenciales de su cuenta de Xero para habilitar la integración.
4. Seleccione los datos que desea importar de Xero (clientes, libros de contabilidad, productos e impuestos) y haga clic en **Importar**.
Tenga en cuenta que cuando se complete la integración inicial, cada vez que haga clic en **Importar**, solo se importarán los clientes, libros de contabilidad, productos e impuestos nuevos.
5. Para guardar la configuración de la integración, haga clic en **Guardar**. Se mostrará la integración en la pestaña **Contabilidad**.

Nota

Cuando se habilita la integración, Advanced Automation (PSA) comprueba automáticamente si hay facturas nuevas cada pocos minutos y las sincroniza con Xero. Puede ver el estado de sincronización en la columna **Estado de sincronización de la factura** en la pantalla **Facturas** (vaya a **Ventas y facturación > Facturas**).

Para modificar la configuración de la integración de Xero

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.

3. En el mosaico de Xero, haga clic en **Configurar**. También puede hacer clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccionar **Más información**.
4. Modifique la configuración según sea necesario (consulte más arriba).

Pasos para desactivar la integración de Xero

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En el mosaico de Xero, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Desactivar**.
4. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Integración con SnelStart

En este tema se describe cómo integrar SnelStart con Advanced Automation (PSA).

Para obtener más información sobre otras plataformas de contabilidad que se integran con Advanced Automation (PSA), consulte "Integración con plataformas contables" (p. 351).

Nota

Cuando acceda al portal de administración a través de una URL de interfaz web personalizada, la integración con SnelStart solo debe estar habilitada cuando haya iniciado sesión a través de la URL predeterminada del portal de administración (<https://cloud.acronis.com>). Para obtener más información sobre la adaptación de marca y las URL de interfaz web personalizadas, consulte "Configuración de URL de la interfaz web personalizadas" (p. 107).

Pasos para integrar SnelStart con Advanced Automation (PSA)

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. En el mosaico de SnelStart, haga clic en **Activar**. Se le pedirá que active el proceso de autenticación, donde se le redirigirá a la [página de inicio de sesión](#) de SnelStart.
3. Introduzca las credenciales de su cuenta de SnelStart para habilitar la integración.
4. Seleccione los datos que quiera importar de SnelStart (clientes, libros de contabilidad, productos e impuestos) y haga clic en **Importar**.
Tenga en cuenta que cuando se complete la integración inicial, cada vez que haga clic en **Importar**, solo se importarán los clientes, libros de contabilidad, productos e impuestos nuevos.
5. Para guardar la configuración de la integración, haga clic en **Guardar**. Se mostrará la integración en la pestaña **Integraciones en uso**.

Nota

Cuando se habilita la integración, Advanced Automation (PSA) comprueba automáticamente si hay facturas nuevas cada pocos minutos y las sincroniza con SnelStart. Puede ver el estado de sincronización en la columna **Estado de sincronización de la factura** en la pantalla **Facturas** (vaya a **Ventas y facturación > Facturas**).

Pasos para modificar la configuración de la integración de SnelStart

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En el mosaico de SnelStart, haga clic en **Configurar**. También puede hacer clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccionar **Más información**.
4. Modifique la configuración según sea necesario (consulte más arriba).

Pasos para desactivar la integración de SnelStart

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Contabilidad**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En el mosaico de SnelStart, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Desactivar**.
4. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Nota

Cuando se desactiva, Advanced Automation (PSA) conserva todos los clientes, libros de contabilidad, productos e impuestos, de modo que pueda seguir usándolos. No obstante, las nuevas facturas de Advanced Automation (PSA) ya no se sincronizarán con la plataforma de contabilidad.

Resolución de problemas con la integración de su plataforma de contabilidad

Cuando Advanced Automation (PSA) envía una factura a una plataforma de contabilidad, esta plataforma normalmente espera recibir los siguientes códigos de asignación obligatorios para que coincidan los datos entre los dos sistemas (Cyber Protect Cloud y la plataforma de contabilidad):

- El "ID externo" de un cliente, que debe coincidir con un inquilino de cliente y confirma el vínculo entre una nueva factura y el cliente correcto.
- El "ID externo" de un producto, que debe coincidir con un producto de una línea de la factura, y confirma el vínculo entre la línea de la factura y el producto correcto.

Cuando importa clientes y productos desde plataformas de contabilidad, estos códigos de asignación se establecen automáticamente en Cyber Protect Cloud. Pueden verse en el portal de administración y actualizarse manualmente, si es necesario.

Las incoherencias en los códigos de asignación entre los dos sistemas suelen ser el resultado de cambios manuales y pueden dar lugar a que no se entregue una factura a la plataforma de contabilidad.

Solución de problemas de facturación

El estado de las exportaciones de facturas que fallaron se puede ver en **Ventas y facturación > Facturas** y, a continuación, ver el valor del **Estado de sincronización de la factura** en la línea de la

factura correspondiente. Se muestra un mensaje de la plataforma de contabilidad que indica la razón exacta del fallo.

Si el mensaje de error está relacionado con un fallo en el reconocimiento de un cliente o producto, el problema suele deberse a códigos de asignación vacíos o incorrectos para un cliente o producto en Cyber Protect Cloud.

Para obtener más información sobre Advanced Automation (PSA) y la sincronización con plataformas de contabilidad de terceros, consulte [este artículo de la base de conocimiento](#).

Integración con plataformas de RMM

Advanced Automation (PSA) permite la integración con plataformas de RMM (supervisión y gestión remota). Esto le permite automatizar la creación y gestión de tickets y ajustar la facturación de los clientes a los activos de clientes gestionados.

Para acceder a las integraciones de RMM, vaya a **Integraciones**. En el menú que se muestra a la izquierda, seleccione **RMM/PSA**.

Cuando configure la integración, asegúrese de que el software de RMM permanece abierta, ya que necesitará sus claves y URL para completar la integración.

Integración con NinjaOne

Al integrar Advanced Automation (PSA) con NinjaOne, puede:

- Importar automáticamente los dispositivos y sitios de clientes de NinjaOne.
- Asignar clientes a los sitios de NinjaOne.
- Crear tickets a partir de alertas de NinjaOne.
- Acceder a la página de dispositivos de NinjaOne desde un ticket.
- Facturar a los clientes por el número real de dispositivos de NinjaOne.

NinjaOne es compatible con la autenticación OAuth 2.0, que se aplica a todas las integraciones nuevas. Si tiene una integración que se configuró con un ID de clave de acceso y una clave de acceso secreto, se debe actualizar de forma manual.

Nota

Para poder integrar correctamente NinjaOne con Advanced Automation (PSA), se debe habilitar el servicio Advanced Automation (PSA). También debe tener una cuenta de NinjaOne totalmente configurada.

Configuración de la integración de NinjaOne

Hay dos pasos principales para configurar la integración de NinjaOne con Advanced Automation (PSA), tal y como se describe en los procedimientos siguientes:

1. Definición de la configuración de la integración para conectar con la instancia de NinjaOne.
2. Asignación de clientes de NinjaOne a Advanced Automation (PSA).

Pasos para definir la configuración de la integración

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones**. En la lista de integraciones que se muestra, seleccione **RMM/PSA**.
2. En el mosaico de **NinjaOne**, haga clic en **Configurar**.
3. Introduzca las credenciales de NinjaOne correspondientes para acceder a la instancia de NinjaOne. Para obtener más información, [consulte aquí](#).

Nota

NinjaOne es compatible con la autenticación OAuth 2.0, que se aplica a todas las integraciones nuevas. Si tiene una integración que se configuró con un ID de clave de acceso y una clave de acceso secreto, se debe actualizar de forma manual.

4. Una vez definidas las credenciales, el siguiente paso para configurar la integración es asignar los clientes de NinjaOne a clientes nuevos o existentes de Advanced Automation (PSA), tal y como se describe a continuación.

Pasos para asignar clientes de NinjaOne

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. En el mosaico de **NinjaOne**, haga clic en **Configurar**.
3. En la pestaña **Asignación de clientes**, haga clic en **Crear clientes de Acronis a partir de sitios de NinjaOne**. Se iniciará el proceso de asignación para todos los sitios de NinjaOne incluidos. Se registrarán todos los clientes (sitios de clientes) de NinjaOne como nuevos clientes en Portal de gestión, junto con todos los servicios disponibles concedidos.
También puede seleccionar sitios individuales de NinjaOne y asignarlos a clientes existentes de Portal de gestión. Para ello, seleccione los sitios correspondientes y haga clic en **Asignar a inquilino de cliente existente**. Se le pedirá que seleccione un cliente existente. Una vez seleccionado, haga clic en **Asignar** para completar el proceso de asignación.

Map to existing customer ✕

Select a customer tenant that will correspond to the "CloudPro Asia" account

Select Acronis customer
Customer 001

Cancel Map

4. Cuando se complete, la columna **Asignación** mostrará **Asignado** y la columna **Cliente de Acronis** mostrará el nombre del cliente correspondiente.

Nota

Para eliminar una asignación, seleccione la fila asignada correspondiente y haga clic en **Eliminar asignación**. Haga clic en **Eliminar** en la ventana emergente de confirmación que se muestra.

Revisión y edición de la configuración de la integración de NinjaOne

Puede revisar y editar la configuración de la integración de NinjaOne cuando sea necesario. También puede eliminar la integración de NinjaOne.

Pasos para revisar y editar la configuración de la integración de NinjaOne

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**. En el mosaico de **NinjaOne**, puede ver el estado actual de la integración.
3. Haga clic en **Configurar** para ver y editar la configuración de la integración.
Por ejemplo, puede ver y editar las credenciales y la configuración de alertas en la pestaña **Configuración de la integración**, y los clientes de NinjaOne asignados a Advanced Automation (PSA) en la pestaña **Asignación de clientes**.
4. Haga clic en el icono del lápiz para editar la sección correspondiente. Para obtener más información acerca de los campos modificables, consulte "Configuración de la integración de NinjaOne" (p. 359).
5. Haga clic en cuando haya finalizado.

Pasos para eliminar la integración de NinjaOne

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En la esquina superior derecha del mosaico de **NinjaOne**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Eliminar**.
4. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Creación de tickets a partir de alertas abiertas de NinjaOne

Cuando se configura la integración con NinjaOne (consulte "Configuración de la integración de NinjaOne" (p. 359)), Advanced Automation (PSA) crea automáticamente nuevos tickets a partir de alertas de NinjaOne. Los tickets se mantienen sincronizados con NinjaOne, lo que garantiza que se ignoren las alertas abiertas que ya están enlazadas con tickets de Advanced Automation (PSA).

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Solo se crean tickets para clientes asignados a los sitios de clientes de NinjaOne.
- Los parámetros de los tickets se definen con la configuración predeterminada del cliente correspondiente (tal y como se describe en "Configuración de valores predeterminados" (p. 325)).
- La descripción y el resumen del ticket se copian de la alerta.

- El ticket incluye enlaces al cliente de Portal de gestión, al usuario del cliente (a través de la dirección de correo electrónico del usuario si la proporciona NinjaOne) y a los dispositivos enlazados con el usuario (si corresponde; los usuarios pueden ver los dispositivos en la consola de Cyber Protect).
- Si se enlaza un ticket con el dispositivo de un usuario, se incluye un enlace a la sección Información del dispositivo de NinjaOne.

Para obtener más información sobre cómo crear un ticket, consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229).

Adición de dispositivos externos de NinjaOne a contratos

Cuando se configura la integración con NinjaOne (consulte "Configuración de la integración de NinjaOne" (p. 359)), puede añadir dispositivos externos a los contratos de clientes en Advanced Automation (PSA).

- Puede enlazar una parte del contrato específica con la integración de NinjaOne. Para ello, vaya a la sección de partes del contrato de un contrato, seleccione la integración, el grupo/sitio y el tipo de carga de trabajo correspondientes y, a continuación, seleccione los elementos de configuración correspondientes.
- En la sección de partes del contrato de un contrato, puede seleccionar **Actualización automática** para actualizar la cantidad de dispositivos de la parte del contrato.
- También puede seleccionar **Mostrar cargas de trabajo en la factura** para añadir información sobre los dispositivos específicos en las facturas de los clientes.

Para obtener más información sobre cómo definir contratos y añadir dispositivos a contratos, consulte "Trabajo con contratos" (p. 287).

Integración con Datto RMM

Al integrar Advanced Automation (PSA) con Datto RMM, puede:

- Importar automáticamente los dispositivos y sitios de clientes de Datto RMM.
- Asignar clientes a los sitios de Datto RMM.
- Crear tickets a partir de alertas de Datto RMM.
- Acceder a la página de dispositivos de Datto RMM desde un ticket.
- Conectarse de forma remota a un dispositivo de Datto RMM desde un ticket.
- Facturar a los clientes por el número real de dispositivos que utilizan Datto RMM.

Nota

Para poder integrar correctamente Datto RMM con Advanced Automation (PSA), se debe habilitar el servicio Advanced Automation (PSA). También debe tener una cuenta de Datto RMM totalmente configurada.

Configuración de la integración de Datto RMM

Hay dos pasos principales para configurar la integración de Datto RMM con Advanced Automation (PSA), tal y como se describe en los procedimientos siguientes:

1. [Definición de la configuración de la integración para conectar con la instancia de Datto RMM.](#)
2. [Asignación de clientes de Datto RMM a Advanced Automation \(PSA\).](#)

Pasos para definir la configuración de la integración

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones**. En la lista de integraciones que se muestra, seleccione **RMM/PSA**.
2. En el mosaico de **Datto RMM**, haga clic en **Configurar**.
3. Introduzca las siguientes credenciales de Datto RMM para acceder a la instancia de Datto RMM:
 - **Servidor de Datto RMM:** Introduzca la URL del servidor de Datto RMM.
 - **Clave de API:** Introduzca la clave de API única de su cuenta de Datto RMM.
 - **Secreto de API:** Introduzca el secreto de API único de su cuenta de Datto RMM.

Todas las credenciales mencionadas se crean en su cuenta de Datto RMM. Para generarlas, primero inicie sesión en su cuenta de Datto RMM. Vaya a **Configuración > Configuración de la cuenta > Control de acceso** y establezca **Habilitar acceso a la API** en **Habilitado**. A continuación, haga clic en la pestaña **Usuarios** y en el usuario para el que quiera habilitar el acceso a la API. Copie la URL, la clave de API y el secreto de API que se muestran.
4. (Opcional) Haga clic en **Probar conexión** para probar las credenciales introducidas.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Si quiere que las alertas de Datto RMM se sincronicen con los tickets de Advanced Automation (PSA), asegúrese de seleccionar la casilla de verificación **Crear tickets a partir de alertas de Datto RMM** (se selecciona por defecto).
7. Seleccione la casilla de verificación **Ignorar alertas silenciadas** si no quiere sincronizar las alertas de Datto RMM del tipo "silenciadas". La casilla de verificación se selecciona de forma predeterminada.
8. Haga clic en **Guardar**. El siguiente paso para configurar la integración es asignar los clientes de Datto RMM a clientes nuevos o existentes de Advanced Automation (PSA), tal y como se describe a continuación.

Pasos para asignar clientes de Datto RMM

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. En el mosaico de **Datto RMM**, haga clic en **Abrir integración**.
3. En la pestaña **Asignación de clientes**, haga clic en **Crear clientes de Acronis a partir de sitios de Datto RMM**. Se iniciará el proceso de asignación para todos los sitios de Datto RMM incluidos.

Se registrarán todos los clientes (sitios de clientes) de Datto RMM como nuevos clientes en Portal de gestión, junto con todos los servicios disponibles concedidos.

También puede seleccionar sitios individuales de Datto RMM central y asignarlos a clientes existentes de Portal de gestión. Para ello, seleccione los sitios correspondientes y haga clic en **Asignar a inquilino de cliente existente**. Se le pedirá que seleccione un cliente existente. Una vez seleccionado, haga clic en **Asignar** para completar el proceso de asignación.

4. Cuando se complete, la columna **Asignación** mostrará **Asignado** y la columna **Cliente de Acronis** mostrará el nombre del cliente correspondiente.


Nota

Para eliminar una asignación, seleccione la fila asignada correspondiente y haga clic en **Eliminar asignación**. Haga clic en **Eliminar** en la ventana emergente de confirmación que se muestra.

Revisión y edición de la configuración de la integración de Datto RMM

Puede revisar y editar la configuración de la integración de Datto RMM cuando sea necesario. También puede eliminar la integración de Datto RMM.

Pasos para revisar y editar la configuración de la integración de Datto RMM

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**. En el mosaico de **Datto RMM**, puede ver el estado actual de la integración y el número de cuentas enlazadas.
3. Haga clic en **Abrir integración** para ver y editar la configuración de la integración.
Por ejemplo, puede ver y editar las credenciales y la configuración de alertas en la pestaña **Configuración de la integración**, y los clientes de Datto RMM asignados a Advanced Automation (PSA) en la pestaña **Asignación de clientes**.
4. Haga clic en el icono del lápiz para editar la sección correspondiente. Para obtener más información acerca de los campos modificables, consulte "Configuración de la integración de Datto RMM" (p. 363).
5. Haga clic en  cuando haya finalizado.

Pasos para eliminar la integración de Datto RMM

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En la esquina superior derecha del mosaico de **Datto RMM**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Eliminar**.
4. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Creación de tickets a partir de alertas de Datto RMM

Cuando se configura la integración con Datto RMM (consulte "Configuración de la integración de Datto RMM" (p. 363)), Advanced Automation (PSA) crea automáticamente nuevos tickets a partir de

alertas de Datto RMM. Los tickets se mantienen sincronizados con Datto RMM, lo que garantiza que se ignoren las alertas abiertas que ya están enlazadas con tickets de Advanced Automation (PSA).

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Solo se crean tickets para clientes asignados a los sitios de clientes de Datto RMM.
- Los parámetros de los tickets se definen con la configuración predeterminada del cliente correspondiente (tal y como se describe en "Configuración de valores predeterminados" (p. 325)).
- La descripción y el resumen del ticket se copian de la alerta.
- El ticket incluye enlaces al cliente de Portal de gestión, al usuario del cliente (a través de la dirección de correo electrónico del usuario si la proporciona Datto RMM) y a los dispositivos enlazados con el usuario (si corresponde; los usuarios pueden ver los dispositivos en la consola de Cyber Protect).
- Si se enlaza un ticket con el dispositivo de un usuario, se incluye un enlace a la sección Información del dispositivo de Datto RMM. Además, si lo proporciona Datto RMM, se incluye un enlace para iniciar una conexión remota.

Para obtener más información sobre cómo crear un ticket, consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229).

Adición de dispositivos externos de Datto RMM a contratos

Cuando se configura la integración con Datto RMM (consulte "Configuración de la integración de Datto RMM" (p. 363)), puede añadir dispositivos externos a los contratos de clientes en Advanced Automation (PSA).

- Puede enlazar una parte del contrato específica con la integración de Datto RMM. Para ello, vaya a la sección de partes del contrato de un contrato, seleccione la integración, el grupo/sitio y el tipo de carga de trabajo correspondientes y, a continuación, seleccione los elementos de configuración correspondientes.
- En la sección de partes del contrato de un contrato, puede seleccionar **Actualización automática** para actualizar la cantidad de dispositivos de la parte del contrato.
- También puede seleccionar **Mostrar cargas de trabajo en la factura** para añadir información sobre los dispositivos específicos en las facturas de los clientes.

Para obtener más información sobre cómo definir contratos y añadir dispositivos a contratos, consulte "Trabajo con contratos" (p. 287).

Integración con Kaseya VSA

Al integrar Advanced Automation (PSA) con Kaseya VSA mediante el complemento de Cyber Protect existente, puede:

- Importar automáticamente los dispositivos y sitios de clientes de Kaseya VSA.
- Asignar clientes a los sitios de Kaseya VSA.
- Crear tickets a partir de alertas de Kaseya VSA.

- Acceder a la página de dispositivos de Kaseya VSA desde un ticket.
- Conectarse de forma remota a un dispositivo de Kaseya VSA desde un ticket.
- Facturar a los clientes por el número real de dispositivos que utilizan Kaseya VSA.

Nota

Para poder integrar correctamente Kaseya VSA con Advanced Automation (PSA), se debe habilitar el servicio Advanced Automation (PSA). Para obtener más información sobre cómo usar el complemento de Cyber Protect existente con Kaseya VSA, consulte [esta guía](#).

Integración con N-able N-central

Al integrar Advanced Automation (PSA) con N-able N-central, puede:

- Importar automáticamente los dispositivos y sitios de clientes de N-able N-central.
- Asignar clientes a los sitios de N-able N-central.
- Crear tickets a partir de alertas de N-able N-central.
- Sincronizar tickets entre Advanced Automation (PSA) y N-able N-central.
- Acceder a la página de dispositivos de N-able N-central desde un ticket.
- Facturar a los clientes por el número real de dispositivos de N-able N-central.

Nota

Para poder integrar correctamente N-able N-central con Advanced Automation (PSA), se debe habilitar el servicio Advanced Automation (PSA). También debe tener una cuenta de N-able N-central totalmente configurada.

Configuración de la integración de N-able N-central

Hay dos pasos principales para configurar la integración de N-able N-central con Advanced Automation (PSA), tal y como se describe en los procedimientos siguientes:

1. [Definición de la configuración de la integración para conectar con la instancia de N-able N-central.](#)
2. [Asignación de clientes de N-able N-central a Advanced Automation \(PSA\).](#)

Pasos para definir la configuración de la integración

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones**. En la lista de integraciones que se muestra, seleccione **RMM/PSA**.
2. En el mosaico de **N-able N-central**, haga clic en **Configurar**.
3. Introduzca las siguientes credenciales de N-able N-central para acceder a la instancia de N-able N-central:
 - URL
 - Nombre de usuario

- Contraseña
4. (Opcional) Haga clic en **Probar conexión** para probar las credenciales introducidas.
 5. Haga clic en **Siguiente**.
 6. Si quiere que las alertas de N-able N-central se sincronicen con los tickets de Advanced Automation (PSA), asegúrese de seleccionar la casilla de verificación **Integración de tickets** (se selecciona por defecto).
 7. Haga clic en **Guardar**. El siguiente paso para configurar la integración es asignar los clientes de N-able N-central a clientes nuevos o existentes de Advanced Automation (PSA), tal y como se describe a continuación.

Pasos para asignar clientes de N-able N-central

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. En el mosaico de **N-able N-central**, haga clic en **Configurar**.
3. En la pestaña **Asignación de clientes**, haga clic en **Crear clientes de Acronis a partir de sitios de N-able N-central**. Se iniciará el proceso de asignación para todos los sitios de N-able N-central incluidos.

Se registrarán todos los clientes (sitios de clientes) de N-able N-central como nuevos clientes en Portal de gestión, junto con todos los servicios disponibles concedidos.

También puede seleccionar sitios individuales de N-able N-central y asignarlos a clientes existentes de Portal de gestión. Para ello, seleccione los sitios correspondientes y haga clic en **Asignar a inquilino de cliente existente**. Se le pedirá que seleccione un cliente existente. Una vez seleccionado, haga clic en **Asignar** para completar el proceso de asignación.
4. Cuando se complete, la columna **Asignación** mostrará **Asignado** y la columna **Cliente de Acronis** mostrará el nombre del cliente correspondiente.

Nota

Para eliminar una asignación, seleccione la fila asignada correspondiente y haga clic en **Eliminar asignación**. Haga clic en **Eliminar** en la ventana emergente de confirmación que se muestra.

Revisión y edición de la configuración de la integración de N-able N-central

Puede revisar y editar la configuración de la integración de N-able N-central cuando sea necesario. También puede eliminar la integración de N-able N-central.

Pasos para revisar y editar la configuración de la integración de N-able N-central

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**. En el mosaico de **N-able N-central**, puede ver el estado actual de la integración y el número de cuentas enlazadas.
3. Haga clic en **Configurar** para ver y editar la configuración de la integración.

Por ejemplo, puede ver y editar las credenciales y la configuración de alertas en la pestaña **Configuración de la integración**, y los clientes de N-able N-central asignados a Advanced Automation (PSA) en la pestaña **Asignación de clientes**.

4. Haga clic en el icono del lápiz para editar la sección correspondiente. Para obtener más información acerca de los campos modificables, consulte "Configuración de la integración de N-able N-central" (p. 366).
5. Haga clic en cuando haya finalizado.

Pasos para eliminar la integración de N-able N-central

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En la esquina superior derecha del mosaico de **N-able N-central**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Eliminar**.
4. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Creación de tickets a partir de alertas de N-able N-central

Cuando se configura la integración con N-able N-central (consulte "Configuración de la integración de N-able N-central" (p. 366)), Advanced Automation (PSA) crea automáticamente nuevos tickets a partir de alertas de N-able N-central. Los tickets se mantienen sincronizados con N-able N-central, lo que garantiza que se ignoren las alertas abiertas que ya están enlazadas con tickets de Advanced Automation (PSA).

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Solo se crean tickets para clientes asignados a los sitios de clientes de N-able N-central.
- Los parámetros de los tickets se definen con la configuración predeterminada del cliente correspondiente (tal y como se describe en "Configuración de valores predeterminados" (p. 325)).
- La descripción y el resumen del ticket se copian de la alerta.
- El ticket incluye enlaces al cliente de Portal de gestión, al usuario del cliente (a través de la dirección de correo electrónico del usuario si la proporciona N-able N-central) y a los dispositivos enlazados con el usuario (si corresponde; los usuarios pueden ver los dispositivos en la consola de Cyber Protect).
- Si se enlaza un ticket con el dispositivo de un usuario, se incluye un enlace a la sección Información del dispositivo de N-able N-central.

Para obtener más información sobre cómo crear un ticket, consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229).

Adición de dispositivos externos de N-able N-central a contratos

Cuando se configura la integración con N-able N-central (consulte "Configuración de la integración de N-able N-central" (p. 366)), puede añadir dispositivos externos a los contratos de clientes en Advanced Automation (PSA).

- Puede enlazar una parte del contrato específica con la integración de N-able N-central. Para ello, vaya a la sección de partes del contrato de un contrato, seleccione la integración, el grupo/sitio y el tipo de carga de trabajo correspondientes y, a continuación, seleccione los elementos de

configuración correspondientes.

- En la sección de partes del contrato de un contrato, puede seleccionar **Actualización automática** para actualizar la cantidad de dispositivos de la parte del contrato.
- También puede seleccionar **Mostrar cargas de trabajo en la factura** para añadir información sobre los dispositivos específicos en las facturas de los clientes.

Para obtener más información sobre cómo definir contratos y añadir dispositivos a contratos, consulte "Trabajo con contratos" (p. 287).

Integración con N-able RMM

Al integrar Advanced Automation (PSA) con N-able RMM, puede:

- Importar automáticamente los dispositivos y sitios de clientes de N-able RMM.
- Asignar clientes a los sitios de N-able RMM.
- Crear tickets a partir de alertas de N-able RMM.
- Facturar a los clientes por el número real de dispositivos de N-able RMM.

Nota

Para poder integrar correctamente N-able RMM con Advanced Automation (PSA), se debe habilitar el servicio Advanced Automation (PSA). También debe tener una cuenta de N-able RMM totalmente configurada.

Configuración de la integración de N-able RMM

Hay dos pasos principales para configurar la integración de N-able RMM con Advanced Automation (PSA), tal y como se describe en los procedimientos siguientes:

1. [Definición de la configuración de la integración para conectar con la instancia de N-able RMM.](#)
2. [Asignación de clientes de N-able RMM a Advanced Automation \(PSA\).](#)

Pasos para definir la configuración de la integración

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones**. En la lista de integraciones que se muestra, seleccione **RMM/PSA**.
2. En el mosaico de **N-able RMM**, haga clic en **Configurar**.
3. Introduzca las siguientes credenciales de N-able RMM para acceder a la instancia de N-able RMM:
 - URL
 - Clave de la API
4. (Opcional) Haga clic en **Probar conexión** para probar las credenciales introducidas.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Si quiere que las alertas de N-able RMM se sincronicen con los tickets de Advanced Automation (PSA), asegúrese de seleccionar la casilla de verificación **Integración de tickets** (se selecciona

por defecto).

7. Haga clic en **Guardar**. El siguiente paso para configurar la integración es asignar los clientes de N-able RMM a clientes nuevos o existentes de Advanced Automation (PSA), tal y como se describe a continuación.

Pasos para asignar clientes de N-able RMM

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. En el mosaico de **N-able RMM**, haga clic en **Configurar**.
3. En la pestaña **Asignación de clientes**, haga clic en **Crear clientes de Acronis a partir de sitios de N-able RMM**. Se iniciará el proceso de asignación para todos los sitios de N-able RMM incluidos.

Se registrarán todos los clientes (sitios de clientes) de N-able RMM como nuevos clientes en Portal de gestión, junto con todos los servicios disponibles concedidos.

También puede seleccionar sitios individuales de N-able RMM y asignarlos a clientes existentes de Portal de gestión. Para ello, seleccione los sitios correspondientes y haga clic en **Asignar a inquilino de cliente existente**. Se le pedirá que seleccione un cliente existente. Una vez seleccionado, haga clic en **Asignar** para completar el proceso de asignación.

4. Cuando se complete, la columna **Asignación** mostrará **Asignado** y la columna **Cliente de Acronis** mostrará el nombre del cliente correspondiente.

Nota

Para eliminar una asignación, seleccione la fila asignada correspondiente y haga clic en **Eliminar asignación**. Haga clic en **Eliminar** en la ventana emergente de confirmación que se muestra.

Revisión y edición de la configuración de la integración de N-able RMM

Puede revisar y editar la configuración de la integración de N-able RMM cuando sea necesario. También puede eliminar la integración de N-able RMM.

Pasos para revisar y editar la configuración de la integración de N-able RMM

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**. En el mosaico de **N-able RMM**, puede ver el estado actual de la integración y el número de cuentas enlazadas.
3. Haga clic en **Configurar** para ver y editar la configuración de la integración.
Por ejemplo, puede ver y editar las credenciales y la configuración de alertas en la pestaña **Configuración de la integración**, y los clientes de N-able RMM asignados a Advanced Automation (PSA) en la pestaña **Asignación de clientes**.
4. Haga clic en el icono del lápiz para editar la sección correspondiente. Para obtener más información acerca de los campos modificables, consulte "Configuración de la integración de N-able RMM" (p. 369).
5. Haga clic en cuando haya finalizado.

Pasos para eliminar la integración de N-able RMM

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione **RMM/PSA**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En la esquina superior derecha del mosaico de **N-able RMM**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Eliminar**.
4. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Creación de tickets a partir de alertas de N-able RMM

Cuando se configura la integración con N-able RMM (consulte "Configuración de la integración de N-able RMM" (p. 369)), Advanced Automation (PSA) crea automáticamente nuevos tickets a partir de alertas de N-able RMM. Los tickets se mantienen sincronizados con N-able RMM, lo que garantiza que se ignoren las alertas abiertas que ya están enlazadas con tickets de Advanced Automation (PSA).

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Solo se crean tickets para clientes asignados a los sitios de clientes de N-able RMM.
- Los parámetros de los tickets se definen con la configuración predeterminada del cliente correspondiente (tal y como se describe en "Configuración de valores predeterminados" (p. 325)).
- La descripción y el resumen del ticket se copian de la alerta.
- El ticket incluye enlaces al cliente de Portal de gestión, al usuario del cliente (a través de la dirección de correo electrónico del usuario si la proporciona N-able RMM) y a los dispositivos enlazados con el usuario (si corresponde; los usuarios pueden ver los dispositivos en la consola de Cyber Protect).
- Si se enlaza un ticket con el dispositivo de un usuario, se incluye un enlace a la sección Información del dispositivo de N-able RMM.

Para obtener más información sobre cómo crear un ticket, consulte "Creación de un nuevo ticket" (p. 229).

Adición de dispositivos externos de N-able RMM a contratos

Cuando se configura la integración con N-able RMM (consulte "Configuración de la integración de N-able RMM" (p. 369)), puede añadir dispositivos externos a los contratos de clientes en Advanced Automation (PSA).

- Puede enlazar una parte del contrato específica con la integración de N-able RMM. Para ello, vaya a la sección de partes del contrato de un contrato, seleccione la integración, el grupo/sitio y el tipo de carga de trabajo correspondientes y, a continuación, seleccione los elementos de configuración correspondientes.
- En la sección de partes del contrato de un contrato, puede seleccionar **Actualización automática** para actualizar la cantidad de dispositivos de la parte del contrato.
- También puede seleccionar **Mostrar cargos de trabajo en la factura** para añadir información sobre los dispositivos específicos en las facturas de los clientes.

Para obtener más información sobre cómo definir contratos y añadir dispositivos a contratos, consulte "Trabajo con contratos" (p. 287).

Integración con plataformas de VAR

Nota

Esta característica solo está disponible para los usuarios que tienen asignado el rol de administrador.

Advanced Automation (PSA) permite la integración con plataformas de VAR (revendedor de valor añadido) (actualmente solo es compatible Microsoft CSP). Esto le permite acceder a los datos de uso de suscripciones de los clientes de proveedores de terceros y, a su vez, hacer un seguimiento y facturar a sus clientes en Advanced Automation (PSA) cuando sea necesario.

Para acceder a las integraciones de VAR, vaya a **Integraciones**. En el menú que se muestra a la izquierda, seleccione **Proveedores de acceso a la nube**.

Integración con Microsoft CSP

Al integrar Advanced Automation (PSA) con Microsoft CSP, puede:

- Importar automáticamente clientes del portal para partners de Microsoft CSP.
- Importar automáticamente suscripciones y sus datos de uso del portal para partners de Microsoft CSP.
- Facturar a los clientes por el uso real de las suscripciones de Microsoft CSP.

Para poder integrar correctamente Microsoft CSP con Advanced Automation (PSA), se debe habilitar el servicio Advanced Automation (PSA). También debe tener una cuenta de Microsoft CSP totalmente configurada.

Tenga en cuenta que Microsoft tiene dos niveles básicos de partner que permite a los proveedores de servicios distribuir servicios y licencias de Microsoft CSP a clientes finales: Nivel 1 y nivel 2.

- El nivel 1 son los partners que compran directamente a Microsoft. Por ejemplo, todos los distribuidores que venden suscripciones del programa Microsoft CSP son partners de nivel 1.
- El nivel 2 son los partners que compran suscripciones del programa Microsoft CSP a un distribuidor (partner de nivel 1).

Los partners gestionan sus servicios y licencias de Microsoft CSP en una consola central, el portal para partners de Microsoft, independientemente de dónde hayan comprado los servicios y las licencias.

Nota

Actualmente, Advanced Automation (PSA) solo es compatible con partners de nivel 1.

Pasos para definir la configuración de la integración

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones**. En la lista de integraciones que se muestra, seleccione **Proveedores de acceso a la nube**.
2. En el mosaico de **Microsoft CSP**, haga clic en **Activar**.
3. Introduzca las siguientes credenciales de Microsoft CSP para acceder a la cuenta de Microsoft CSP:
 - **ID de aplicación:** Introduzca el ID de aplicación único de su cuenta de Microsoft CSP.
 - **Clave secreta:** Introduzca la clave secreta única de su cuenta de Microsoft CSP. La clave secreta se genera junto con el ID de aplicación (consulte más arriba).
 - **Dominio:** Introduzca el dominio correspondiente.
4. (Opcional) Haga clic en **Probar conexión** para probar las credenciales introducidas.
5. Haga clic en **Guardar**.

Después de definir la integración, puede definir una parte del contrato (consulte "Creación de un contrato nuevo" (p. 288)) y seleccionar un cliente de Microsoft CSP para obtener los datos de uso correctos del cliente correspondiente.

Revisión y edición de la configuración de la integración de Microsoft CSP

Puede revisar y editar la configuración de la integración de Microsoft CSP cuando sea necesario. También puede eliminar la integración de Microsoft CSP.

Pasos para revisar y editar la configuración de la integración de Microsoft CSP

1. En el portal de administración, vaya a **Integraciones** y seleccione **Proveedores de acceso a la nube**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**. En el mosaico de **Microsoft CSP**, puede ver el estado actual de la integración.
3. Haga clic en **Configurar** para ver y editar la configuración de la integración.
4. Haga clic en el icono del lápiz para editar el campo correspondiente. Para obtener más información acerca de los campos modificables, consulte "Integración con Microsoft CSP" (p. 372).
5. Haga clic en cuando haya finalizado.

Pasos para eliminar la integración de Microsoft CSP

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione **Proveedores de acceso a la nube**.
2. Haga clic en la pestaña **Integraciones en uso**.
3. En la esquina superior derecha del mosaico de **Microsoft CSP**, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Eliminar**.
4. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Utilización de los datos de uso de Microsoft CSP en contratos

Cuando se configura la integración con Microsoft CSP (consulte "Integración con Microsoft CSP" (p. 372)), puede añadir los datos de uso de Microsoft CSP a los contratos de clientes en Advanced

Automation (PSA).

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Puede enlazar una parte del contrato específica con la integración de Microsoft CSP.
- Puede filtrar los tipos de licencia de Microsoft CSP por:
 - **Grupo de VAR:** Seleccione el cliente correspondiente en la lista de clientes del portal para partners de Microsoft CSP para filtrar las licencias relacionadas únicamente con un cliente específico.
 - **Tipo de licencia:** Seleccione uno de los tipos de licencia disponibles en el portal para partners de Microsoft CSP.
- La casilla de verificación **Actualización automática** de la sección **Partes del contrato** del asistente de creación de contrato está habilitada por defecto y oculta: automáticamente deshabilita el campo **Cantidad**. Cuando se configura, Advanced Automation (PSA) sincroniza los datos de uso reales con este campo, de modo que pueda facturar por el uso de licencias real.

Para obtener más información sobre cómo definir contratos, consulte "Trabajo con contratos" (p. 287).

Nota

Cuando genera una factura para un cliente con el uso de licencias de Microsoft CSP, automáticamente incluye las líneas que corresponden a los tipos de licencia utilizados, con la cantidad y el precio correctos.

Integración con plataformas de pago

Advanced Automation (PSA) permite la integración con varias plataformas de pago (actualmente solo son compatibles PayPal y Stripe). Esto le permite enviar facturas con enlaces en los que los clientes pueden hacer clic para pagar con la plataforma correspondiente.

Para acceder a las integraciones de plataformas de pago, vaya a **Integraciones**. En el menú que se muestra a la izquierda, seleccione **Pagos**.

Integración con PayPal

La integración de Advanced Automation (PSA) con la pasarela de pago de PayPal le permite automatizar la recepción y el seguimiento de los pagos de clientes.

Para obtener más información sobre otras plataformas de pago que se integran con Advanced Automation (PSA), consulte "Integración con plataformas de pago" (p. 374).

Pasos para integrarse con PayPal

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Pagos**.
2. En el mosaico de PayPal, haga clic en **Activar**.

3. Introduzca las siguientes credenciales de PayPal:

- Nombre de usuario de la API
- Contraseña de la API
- Firma

Para obtener más información sobre cómo conseguir estas credenciales de PayPal, consulte "Cómo acceder al nombre de usuario, la contraseña y la información de firma de la API de PayPal" (p. 376).

4. Haga clic en **Guardar**.

Ahora puede incluir un enlace para pagar con PayPal en las facturas que envía a los clientes, tal y como se muestra a continuación. Para obtener más información sobre cómo definir este enlace en la plantilla de correo electrónico "Nueva factura", consulte "Gestión de plantillas de correo electrónico" (p. 330).

Pasos para modificar la configuración de la integración de PayPal

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Pagos**.
2. En el mosaico de PayPal, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Configuración**.
3. Modifique la configuración según sea necesario (consulte más arriba).

Pasos para eliminar la integración de PayPal

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Pagos**.
2. En el mosaico de PayPal, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Eliminar**.
3. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Cómo acceder al nombre de usuario, la contraseña y la información de firma de la API de PayPal

Para poder integrar Advanced Automation (PSA) con PayPal (consulte "Integración con PayPal" (p. 374)), debe definir el nombre de usuario, la contraseña y la firma de la API de PayPal en la configuración de la integración. Encontrará estas credenciales en la configuración de su cuenta de PayPal, tal y como se describe a continuación.

Pasos para obtener el nombre de usuario, la contraseña y la información de firma de la API de PayPal

1. Inicie sesión en su cuenta de PayPal.
2. En el menú principal, vaya a **Herramientas > Todas las herramientas**.
3. Desplace hacia abajo la página y haga clic en **Credenciales de la API**.
4. Haga clic en **Integración de NVP/SOAP**.

Nota

Si es la primera vez que crea las credenciales de la API, se mostrará el enlace **Solicitar las credenciales de la API** en la integración de la API de NVP/SOAP. Rellene el formulario de solicitud de credenciales de la API, seleccione la casilla de verificación del acuerdo y haga clic en **Enviar**.

5. Haga clic en el enlace **Mostrar** junto a cada entidad correspondiente y anote las credenciales que se muestran. Las podrá utilizar cuando defina la configuración de la integración, tal y como se describe en "Integración con PayPal" (p. 374).

Integración con Stripe

La integración de Advanced Automation (PSA) con la pasarela de pago de Stripe le permite automatizar la recepción y el seguimiento de los pagos de clientes.

Para obtener más información sobre otras plataformas de pago que se integran con Advanced Automation (PSA), consulte "Integración con plataformas de pago" (p. 374).

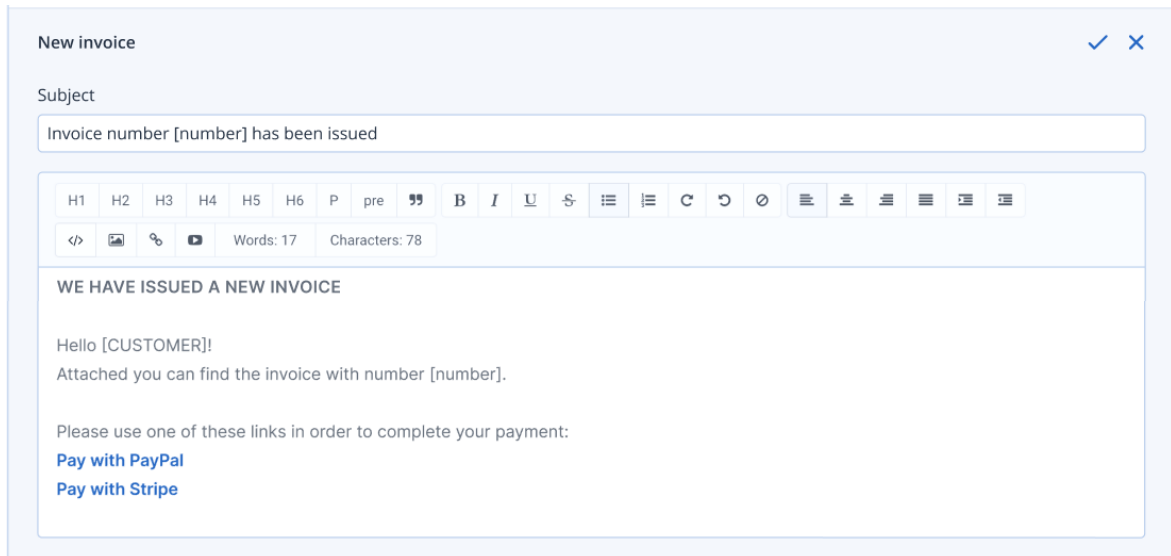
Pasos para integrarse con Stripe

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Pagos**.
2. En el mosaico de Stripe, haga clic en **Activar**.
3. Introduzca las siguientes credenciales de Stripe:
 - Clave secreta
 - Clave publicable

Para obtener más información sobre cómo conseguir estas credenciales de Stripe, consulte "Cómo acceder a las claves secreta y publicable de Stripe" (p. 377).

4. Haga clic en **Guardar**.

Ahora puede incluir un enlace para pagar con Stripe en las facturas que envía a los clientes, tal y como se muestra a continuación. Para obtener más información sobre cómo definir este enlace en la plantilla de correo electrónico "Nueva factura", consulte "Gestión de plantillas de correo electrónico" (p. 330).



New invoice

Subject

Invoice number [number] has been issued

H1 H2 H3 H4 H5 H6 P pre " B I U S

</> Words: 17 Characters: 78

WE HAVE ISSUED A NEW INVOICE

Hello [CUSTOMER]!

Attached you can find the invoice with number [number].

Please use one of these links in order to complete your payment:

[Pay with PayPal](#)

[Pay with Stripe](#)

Pasos para modificar la configuración de la integración de Stripe

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Pagos**.
2. En el mosaico de Stripe, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Configuración**.
3. Modifique la configuración según sea necesario (consulte más arriba).

Pasos para eliminar la integración de Stripe

1. Vaya a **Integraciones** y seleccione la pestaña **Pagos**.
2. En el mosaico de Stripe, haga clic en el icono de puntos suspensivos (...) y seleccione **Eliminar**.
3. Haga clic en **Eliminar** en el mensaje de confirmación que se muestra.

Cómo acceder a las claves secreta y publicable de Stripe

Para poder integrar Advanced Automation (PSA) con Stripe (consulte "Integración con Stripe" (p. 376)), debe definir la clave secreta y la clave publicable de Stripe en la configuración de la integración. Encontrará estas credenciales en la configuración de su cuenta de Stripe, tal y como se describe a continuación.

Pasos para obtener las claves secreta y publicable de Stripe

1. Inicie sesión en su cuenta de Stripe.
2. Vaya a **Desarrolladores > Claves de la API**.
3. Si es la primera vez que obtiene su clave secreta, haga clic en **Revelar token de clave de prueba** para generarla.

4. Anote las credenciales que se muestran. Las podrá utilizar cuando defina la configuración de la integración, tal y como se describe en "Integración con Stripe" (p. 376).

Desactivar el servicio Advanced Automation (PSA)

Puede desactivar el servicio Advanced Automation (PSA) si ya no quiere utilizar la funcionalidad que se incluye en el mismo.

La desactivación es inmediata. Sin embargo, puede seleccionar eliminar inmediatamente la configuración y los datos almacenados en Advanced Automation (PSA), o programar su eliminación en 30 días.

Importante

Si selecciona eliminar de forma inmediata todos los datos de Advanced Automation (PSA), se eliminarán del sistema todos los datos y configuraciones. Si más adelante decide comenzar a utilizar Advanced Automation (PSA) nuevamente, deberá activar el servicio y volver a realizar la incorporación. Para obtener más información, consulte "Configuración de Advanced Automation (PSA)" (p. 210).

Si selecciona programar la eliminación de los datos de Advanced Automation (PSA) en 30 días, se conservarán sus datos y configuraciones y podrá volver a activar Advanced Automation (PSA) en cualquier momento de ese período. No se le cobrará por el uso de Advanced Automation (PSA) durante este período de retención de 30 días. Para obtener más información acerca de la reactivación, consulte el procedimiento que se muestra a continuación.

Pasos para desactivar el servicio Advanced Automation (PSA)

1. En el portal de administración, haga clic en **Configuración > Facturación y presupuestos**.
2. Haga clic en la pestaña **Mi suscripción**.
La pestaña que se muestra incluye detalles sobre la cantidad de usuarios de Advanced Automation (PSA) actuales.
3. Haga clic en **Desactivar el servicio de Advanced Automation (PSA)**.
4. En el diálogo que se muestra, introduzca cualquier comentario que desee compartir.
5. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - Planifique la eliminación de los datos de Advanced Automation (PSA) para dentro de 30 días (se muestra la fecha real de eliminación). Esta opción le permite reactivar Advanced Automation (PSA) en cualquier momento durante los próximos 30 días, tal y como se describe en el procedimiento que se muestra a continuación.
 - Elimine ahora todos sus datos de Advanced Automation (PSA). Esta opción elimina inmediatamente todos los datos y configuraciones de Advanced Automation (PSA) y no se

puede deshacer.

Deactivate Advanced Automation ✕

To deactivate Advanced Automation, first enter any feedback you would like to share, select the relevant data retention option, and then click Deactivate.

i By deactivating Advanced Automation you will no longer be able to access your account's Advanced Automation data.

Feedback

Reduced manpower, will schedule reactivation

Schedule Advanced Automation data deletion for Aug 29, 2024 (recommended)
 Delete all Advanced Automation data now

Cancel
Deactivate

6. Haga clic en **Desactivar**.

Si seleccionó programar la eliminación de los datos de Advanced Automation (PSA) en 30 días, se mostrará la página de destino principal de Advanced Automation (PSA). Puede hacer clic en **Reactivar** en cualquier momento durante los próximos 30 días para reactivar el servicio. Para obtener más información sobre la reactivación, consulte el procedimiento que se muestra a continuación.

Si seleccionó eliminar todos los datos de Advanced Automation (PSA) ahora, se mostrará la página de destino principal de Advanced Automation (PSA), pero solo con la opción de **Activar** el servicio. Deberá completar el proceso de incorporación si desea activar Advanced Automation (PSA) nuevamente.

Pasos para reactivar el servicio Advanced Automation (PSA)

1. En el portal de administración, haga clic en **Configuración > Advanced Automation (PSA)**.
2. Haga clic en **Reactivar**.

Nota

La opción **Reactivar** solo está disponible si seleccionó programar la eliminación de los datos de Advanced Automation (PSA) en 30 días, como se describe en el procedimiento anterior.

3. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Reactivar**.

Nota

Si no ha completado el proceso de incorporación anteriormente, se mostrará la pantalla del asistente de incorporación. Configure las opciones de Advanced Automation (PSA) pertinentes (consulte "Activar Advanced Automation (PSA)" (p. 210)).

Aunque el servicio Advanced Automation (PSA) se ha reactivado y se han restaurado la mayoría de sus configuraciones, deberá realizar de forma manual lo siguiente:

- Revise y actualice los [roles de Advanced Automation \(PSA\)](#) para los usuarios de su inquilino.
- Revise y active las integraciones de [contabilidad](#) y [plataforma de pagos](#), si se usaban anteriormente.
- Revise y configure las [integraciones de RMM](#), si se usaban anteriormente. Debe actualizar todas las integraciones de RMM activas para habilitar las alertas de terceros para la sincronización de tickets.
- Revise y configure los [servidores de correo electrónico entrante y saliente](#).
- Compruebe las [fechas de vencimiento en los contratos](#) y actualícelas según sea necesario.
- Los usuarios de su inquilino también pueden necesitar habilitar manualmente [Outlook para calendarios](#).

Integraciones

Este capítulo proporciona la información que necesita para encontrar y activar integraciones.

Las integraciones ofrecen ciberprotección de terceros, gestión de endpoints, gestión de clientes, supervisión, análisis, etc., junto a los productos de consola estándar de Cyber Protect y, de igual forma, ofrecen nuestras soluciones a través de plataformas de software de terceros. Actualmente, más de 200 integraciones automatizan las rutinas diarias y aumentan la eficiencia de nuestros partners y sus clientes.

Las integraciones se enumeran en [los catálogos de integración](#).

Nota

Algunas integraciones requieren [un cliente de API](#) para acceder a las interfaces de programación de aplicaciones (API).

Catálogos de integraciones

Los catálogos de integración enumeran las integraciones disponibles:

- [Catálogo de aplicaciones](#).

Este catálogo está disponible de forma pública. Las integraciones no se pueden activar desde este catálogo.

Si uno de sus clientes ve una integración que desea utilizar, debe ponerse en contacto con usted para que la active.

- [Catálogos de centro de datos](#).

Estos catálogos son específicos del centro de datos. Las integraciones se pueden activar desde estos catálogos.

Los administradores del portal de administración a nivel de partner pueden:

- Vea todas las integraciones desplegadas en el centro de datos.
- Active todas las integraciones desplegadas en el centro de datos, ya sea para usted o para sus clientes.

Los administradores del portal de administración a nivel de cliente pueden:

- Ver solo las integraciones que el desarrollador de la integración establece explícitamente como visibles para los clientes.
- Activar solo las integraciones que el desarrollador de la integración permita explícitamente que los clientes activen.

Nota

El administrador del portal de administración a nivel de partner debe activar la integración a nivel de partner antes de que pueda activarla un administrador del portal de administración a nivel de cliente.

Entradas del catálogo

Las entradas del catálogo constan de dos partes:

- La tarjeta de catálogo proporciona una descripción general de la integración.
- [La página de detalles del catálogo](#) proporciona más información, como una descripción funcional completa, capturas de pantalla, vídeos, una lista de funciones, datos de contacto, enlaces a recursos de integración, etc.

Apertura del catálogo de integración de su centro de datos

En los catálogos de integración de centros de datos (DC), pase el ratón por encima de una tarjeta de catálogo para leer una breve descripción del producto, el botón **Configurar** y un enlace a **Más información**:

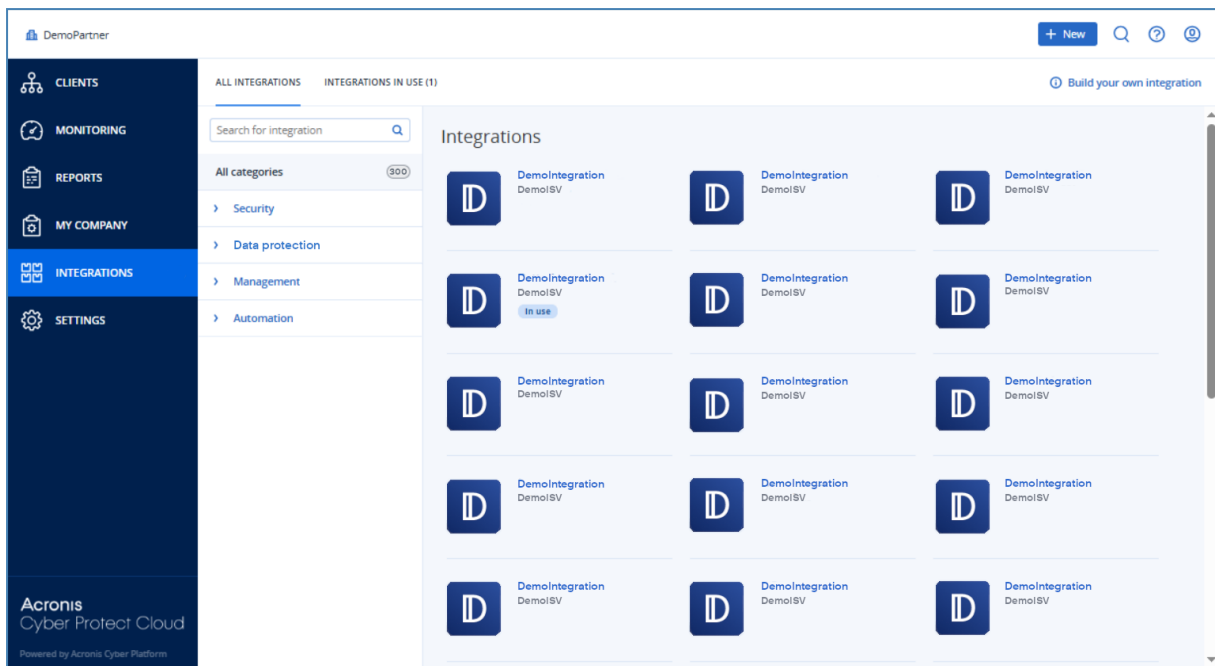
- El enlace a **Más información**
Cada entrada del catálogo de integración también tiene una página con detalles de la integración, que incluyen, por ejemplo, una descripción funcional completa, capturas de pantalla, vídeos, una lista de funciones, detalles de contacto, enlaces a recursos de integración, etc.
Haga clic en este enlace para abrir la página de detalles de la integración.
- El botón **Configurar**
Haga clic en este botón para activar la integración.

Nota

Las tarjetas de catálogo que representan integraciones inactivas aparecen atenuadas y deshabilitadas.

Pasos para abrir su catálogo de integración de centros de datos

1. [Abra el portal de administración](#).
2. Seleccione **Integraciones** del menú principal.
La pestaña **Todas las integraciones** se abre de forma predeterminada. Esto muestra las tarjetas de catálogo de las integraciones que están actualmente disponibles en su centro de datos.
3. [Opcional] Elija una categoría e introduzca texto en el campo de búsqueda para filtrar las tarjetas de catálogo.

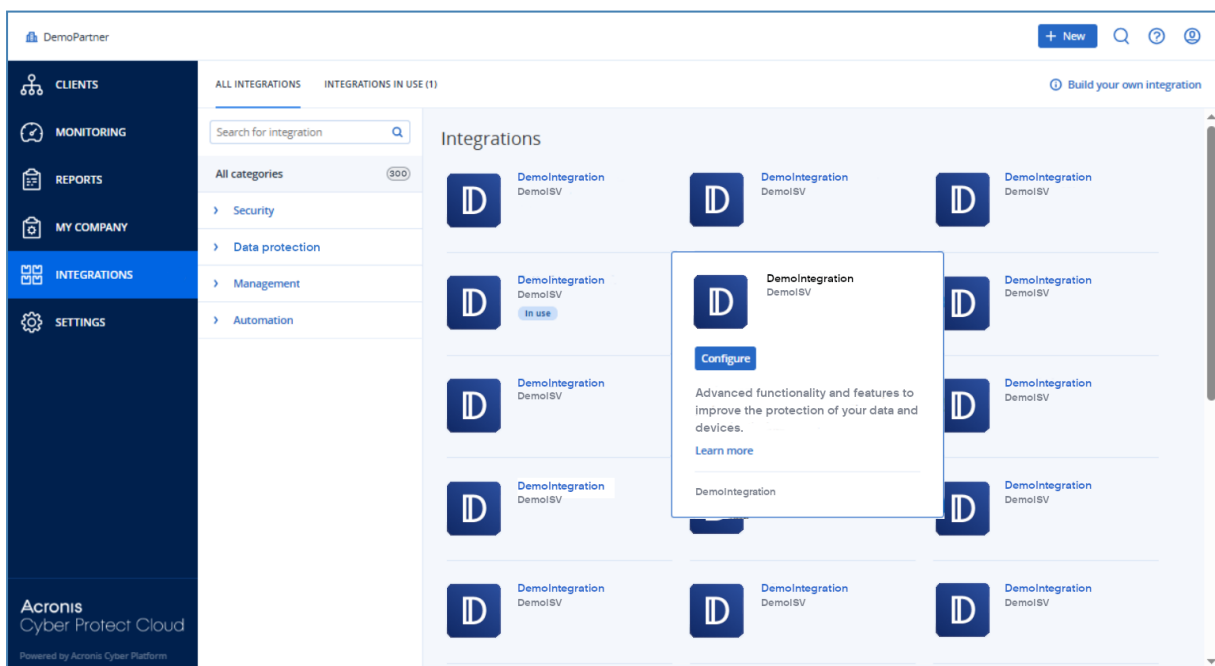


Cómo abrir una página de detalles de integración

Pasos para abrir una página de detalles de integración

1. Abra el catálogo de integración en su centro de datos.
2. Busque la tarjeta del catálogo para la integración.
3. Pase el ratón por encima de la tarjeta del catálogo.
4. Haga clic en **Más información**.

Se abre la página de detalles de la integración.

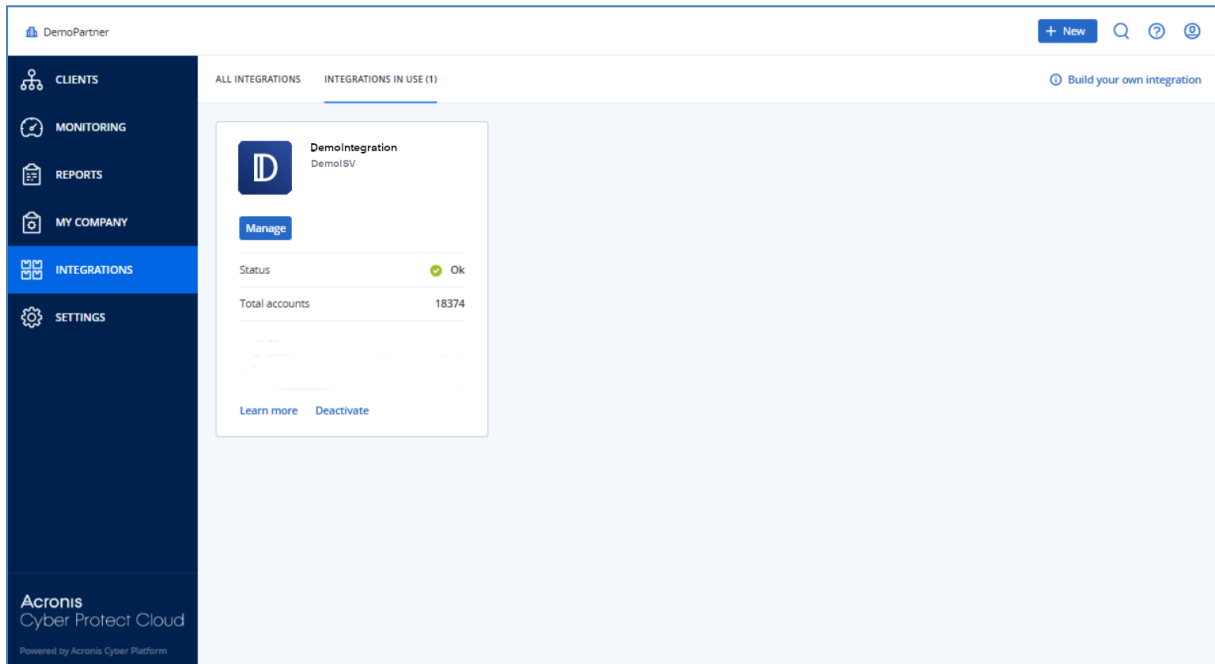


Visualización de sus integraciones activadas

La pestaña **Integraciones en uso** del catálogo de integraciones muestra una tarjeta para cada integración que haya activado.

Pasos para ver sus integraciones activadas

1. Abra el catálogo de integración en su centro de datos.
2. Seleccione la pestaña **Integraciones en uso**.



Cómo abrir el catálogo de aplicaciones

El catálogo de aplicaciones enumera todas las integraciones de Cyber Protect Cloud.

Nota

El catálogo de aplicaciones es solo una referencia: la habilitación de la integración no está disponible en este catálogo.

Puede activar una integración desde [el catálogo de integración del centro de datos en el portal de administración](#).

Pasos para abrir el catálogo de aplicaciones

1. Visite solutions.acronis.com.
La vista inicial es una cuadrícula de todas las tarjetas de catálogo.
2. [Opcional] Elija una categoría e introduzca texto en el campo de búsqueda para filtrar las tarjetas de catálogo.

Acronis

Products Solutions Partners Support Company

Start selling Try now

Acronis Cyber Protect Cloud
FOR SERVICE PROVIDERS

Application Catalog

Integrations with the tools and services you know and trust

Contact us Try Acronis

All categories acronis

Security >

Data Protection >

Management >

Automation >

CloudBlue

Acronis Cyber Cloud Connect for Resellers

Ingram Micro

Acronis Cyber Protect Cloud for resellers provides full subscription live-cycle management.

Learn more

CloudBlue

Acronis Cyber Cloud Connect for End Customers

Acronis

Acronis Cyber Protect Cloud for end-customers provides full subscription live-cycle management.

Learn more

Acronis

Acronis Generic SIEM Connector

Acronis

Simplify security posture by integrating with SIEM platforms.

Learn more

Can't find your favorite tool or service?

With the Acronis Cyber Protect Cloud platform, developers, software vendors and service providers can build new applications and share them with the Acronis community. Building a new application is fast and easy with a powerful low-code CyberApp Standard development framework. You can build a new integration or nominate your favorite tool for integration.

Build Integration

Nominate a tool

Cómo abrir una página de detalles de integración

Cada entrada del catálogo también tiene una página con detalles de la integración, como una descripción funcional completa, capturas de pantalla, videos, una lista de funciones, detalles de contacto, enlaces a recursos de integración, etc.

Pasos para abrir una página de detalles de integración

1. Visite solutions.acronis.com.
2. Busque la tarjeta de catálogo de la integración que le interese.

3. Haga clic en **Más información** en la tarjeta del catálogo.

Application Catalog

Integrations with the tools and services you know and trust

Contact us

Try Acronis



← Back to Integrations

Have a question or need help?

Acronis

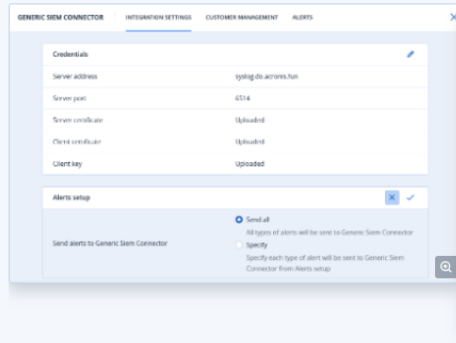
Integration: Acronis Generic SIEM Connector
Category: SIEM
Company: Acronis

Website

Acronis Generic SIEM Connector

SIEM (Security Information and Event Management) platforms are used by many MSPs for security incident investigation and remediation, threat hunting, and compliance. Acronis Generic SIEM Connector allows MSPs to forward Acronis Cyber Protect Cloud alerts to any SIEM system that supports the CEF event format over SYSLOG for further correlation and analysis to reveal patterns of activity that may indicate an attempt of intrusion.

[Integration Overview](#)



Simplify security posture by integrating with SIEM platforms.

SIEMs empower MSPs security specialists to identify attack rout across the network and get visibility into compromised files. Now with Acronis Generic SIEM connector, MSPs will gain extra visibility into customers networks, will be able to search for threats across all managed workloads, and correlate events from both security and data protection applications, and run response actions.



Features

Support of core event format

Acronis supports core event format - CEF (Common Event Format), enabling MSPs to work with any SIEM that supports CEF format out of the box. Alerts are transferred to SIEM via syslog server.

Threat hunting across all managed companies

Integration allows MSPs to select which customer tenants in Acronis should send alerts to SIEM. Since alerts are sent to the same SIEM instance, it's possible to run correlation, threat hunting and perform investigation for all customers in the same console. It also empowers MSPs to search for threats, that were discovered on one workload in one customer tenant, in other customers environments.

Simple integration enablement

It's very easy to enable the integration by obtaining server and client certificates, establishing connection to the server and specifying the server port.

Select data you want to see

It is possible to select which alerts should be sent to SIEM. With this functionality, MSPs benefit from reducing the amount of sent to SIEM data and, therefore, lower SIEM invoice. MSPs can select and work only with the data that is necessary.

Acronis

Acronis Generic SIEM Connector

Need help or support with an integration?

Contact Support

Can't find your favorite tool or service?

With the Acronis Cyber Protect Cloud platform, developers, software vendors and service providers can build new applications and share them with the Acronis community. Building a new application is fast and easy with a powerful low-code CyberApp Standard development framework. You can build a new integration or nominate your favorite tool for integration.

[Build integration](#)

[Nominate a tool](#)



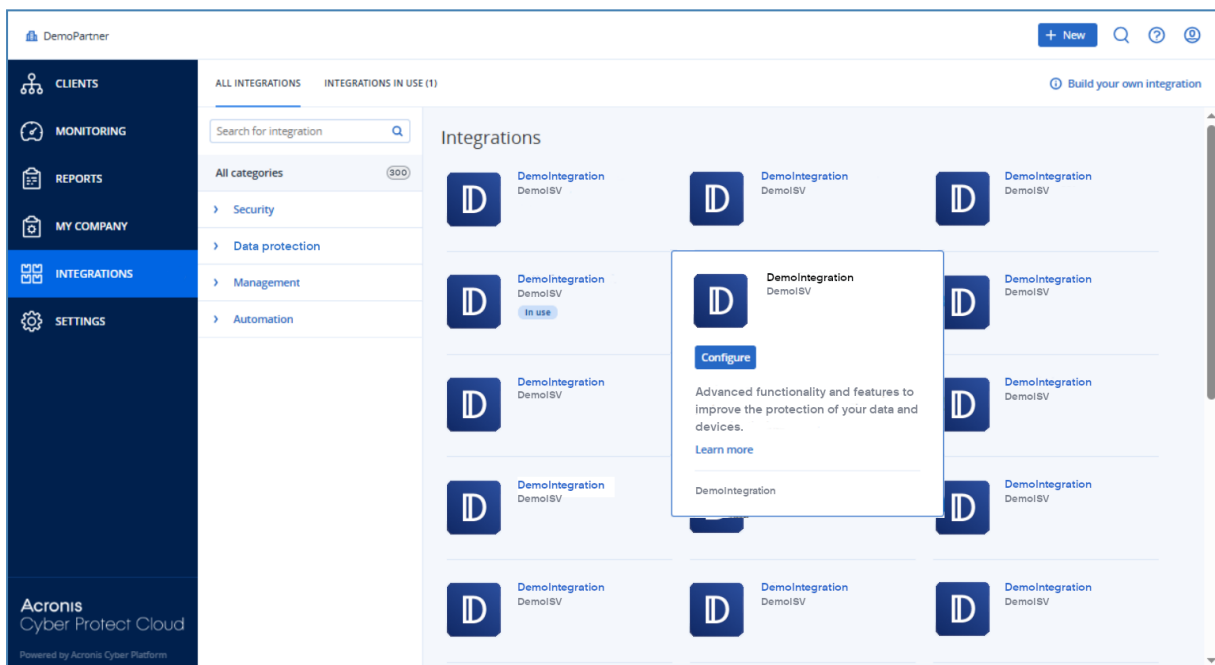
Engage with Acronis



Activación de una integración

Pasos para activar una integración

1. Abra el catálogo de integración en su centro de datos.
2. Busque la tarjeta de catálogo de la integración que desee activar.
Pasos para filtrar las integraciones:
 - [Opcional] Seleccione una categoría.
 - [Opcional] Escriba una cadena en el campo de búsqueda.
3. Pase el ratón por encima de la tarjeta del catálogo.
4. Haga clic en **Configurar**.
5. Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.



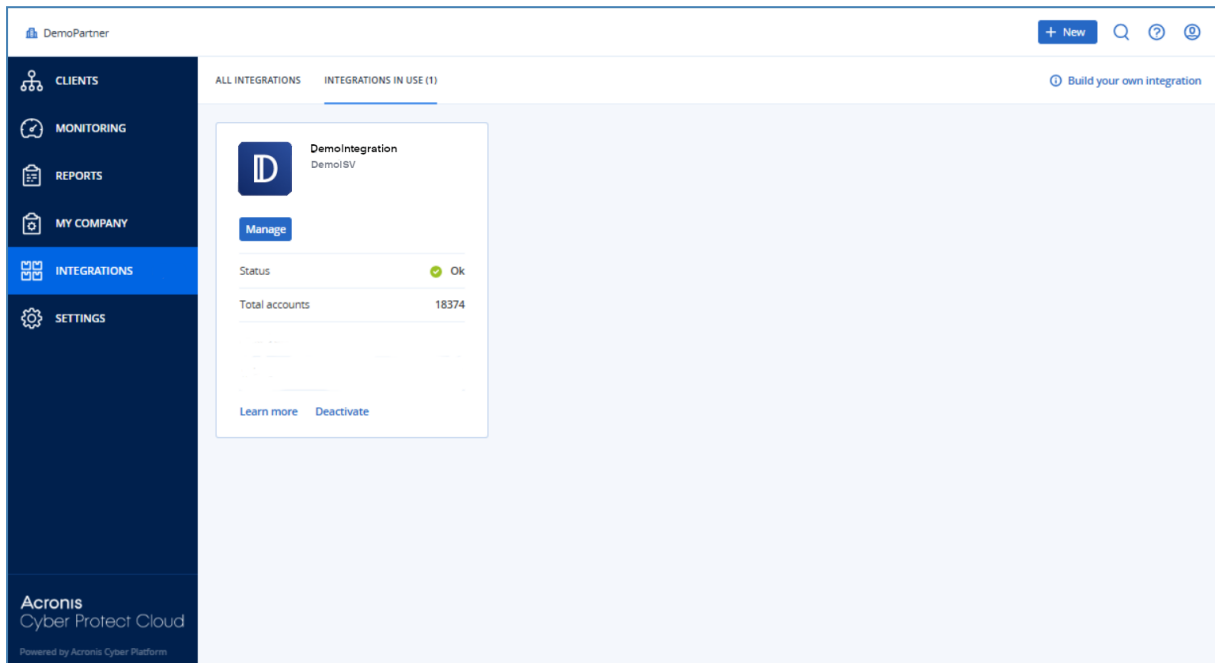
Configuración de una integración activa

Pasos para configurar una integración activa

1. Abra el catálogo de integración en su centro de datos.
2. Seleccione la pestaña **Integraciones en uso**.
3. Busque la tarjeta de catálogo de la integración que desea configurar.
4. Haga clic en **Gestionar**.
Se abrirá la pantalla de configuración de la integración.
5. Siga las instrucciones en pantalla o consulte la documentación de integración.

Nota

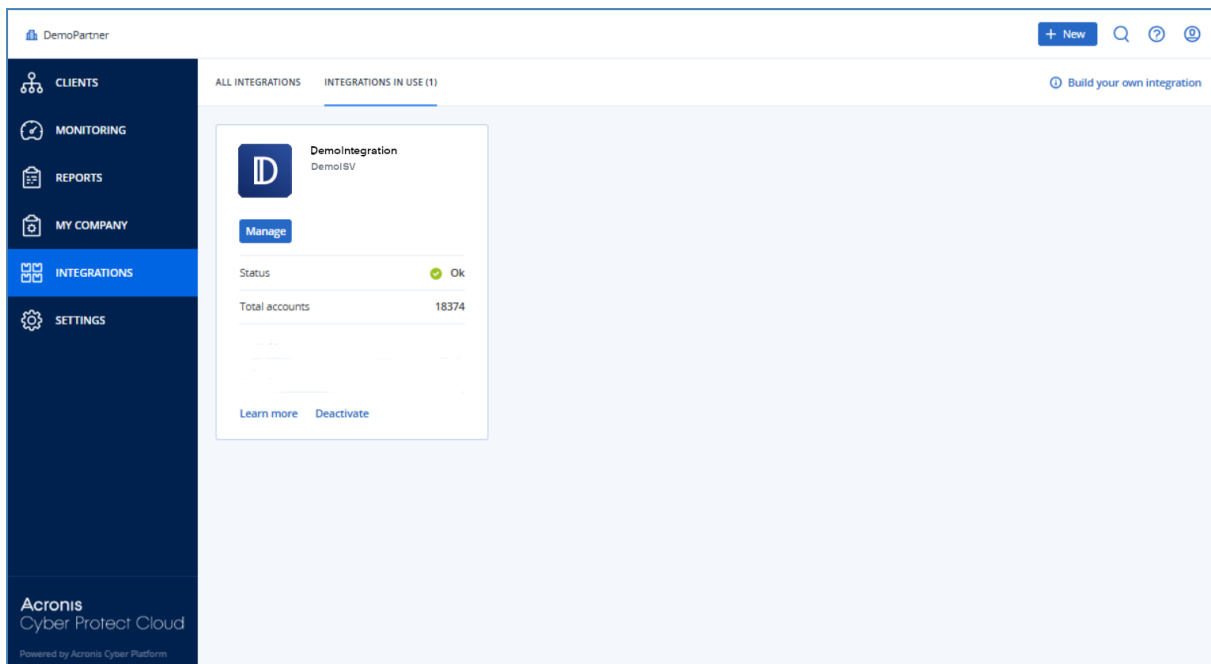
La documentación suele estar disponible en la página de detalles del catálogo. Para obtener más información, consulte [Abrir una página de detalles de integración](#).



Desactivación de una integración activa

Pasos para desactivar una integración

1. Abra el catálogo de integración en su centro de datos.
2. Seleccione la pestaña **Integraciones en uso**.
3. Busque la tarjeta de catálogo de la integración que desea deshabilitar.
4. Haga clic en **Desactivar**.
5. Haga clic en **Eliminar**.



Cientes API

Las integraciones de sistemas de terceros pueden utilizar las interfaces de programación de aplicaciones (API). El acceso a las API se habilita mediante clientes de API, que son una parte integral del [marco de autorización OAuth 2.0 de la plataforma](#).

Un cliente de API es una cuenta especial de la plataforma que representa al sistema de terceros que debe autenticarse y autorizarse para acceder a los datos de la plataforma y de los servicios. El acceso del cliente de API está limitado al inquilino cuyo administrador del portal de administración crea el cliente y a cualquier subinquilino.

Nota

El cliente de API hereda los roles de servicio de la cuenta administrador, que no se pueden cambiar posteriormente. El hecho de que cambien los roles de la cuenta de administrador o que se deshabiliten no afecta al cliente.

Credenciales de cliente de API

Las credenciales del cliente de API consisten en el identificador (ID) y un valor secreto. Estas credenciales no caducan y no se pueden utilizar para iniciar sesión en el portal de administración o en cualquier otra consola de servicios.

Nota

No es posible habilitar la autenticación de doble factor para el cliente.

Flujo del cliente de API

1. Un administrador del portal de administración crea un cliente de API.
2. El administrador habilita [el flujo de credenciales del cliente OAuth 2.0](#) en el sistema de terceros.
3. Según este flujo, antes de acceder al inquilino y sus servicios a través de la API, el sistema debe enviar primero las credenciales del cliente de API a la plataforma, utilizando la API de autorización.
4. La plataforma genera y devuelve un token de seguridad, la única cadena críptica asignada a este cliente concreto.
5. El sistema de terceros debe añadir este token a todas las solicitudes a la API.

Nota

El token de seguridad acaba con la necesidad de mandar las credenciales del cliente con las solicitudes a la API.

Para mayor seguridad, el token de seguridad caduca en dos horas.

Pasado este tiempo, todas las solicitudes de API con el token expirado fallarán y el sistema deberá solicitar un nuevo token de la plataforma.

Creación de un cliente API

Pasos para crear un cliente de API

1. Inicie sesión en el portal de administración.
2. Haga clic en **Configuración** > **Cientes API** > **Crear cliente API**.
3. Introduzca un nombre para el cliente API.
4. Haga clic en **Siguiente**.
De forma predeterminada, el cliente de API se crea con estado **Habilitado**.
5. Copie y guarde el ID, el valor secreto del cliente de API y la URL del centro de datos. Los necesitará para habilitar [el flujo de credenciales del cliente OAuth 2.0](#) en el sistema de terceros.

Importante

Por motivos de seguridad, la clave solo se muestra una vez. No hay ninguna forma de recuperar este valor si lo pierde. Se puede restablecer.

6. Haga clic en **Listo**.


Restablecimiento de un valor secreto de cliente de API

Si pierde su valor secreto del cliente de API, puede generar uno nuevo. El ID de cliente y la URL del centro de datos no cambian.

Importante

Si restablece el valor secreto, todos los tokens de seguridad asignados al cliente caducarán inmediatamente y las solicitudes de API con estos tokens fallarán.

Pasos para restablecer el valor secreto de un cliente de API

1. Inicie sesión en el portal de administración.
2. Haga clic en **Configuración** > **Cientes API**.
3. En la lista, busque el cliente que necesite.
4. Haga clic en  y luego en **Restablecer secreto**.
5. Haga clic en **Siguiente** para confirmar su decisión.
6. Copie y guarde el nuevo valor secreto del cliente de API.

Nota

Por motivos de seguridad, la clave solo se muestra una vez. No hay ninguna forma de recuperar este valor si lo pierde. Se puede restablecer mediante la repetición de estos pasos.

7. Haga clic en **Listo**.

Deshabilitación de un cliente API


Puede deshabilitar los clientes de API. Si lo hace, las solicitudes de API con tokens de seguridad que se asignan al cliente fallarán, pero los tokens no expirarán inmediatamente.

Nota

El hecho de deshabilitar el cliente no afecta a la fecha de caducidad de los tokens.

Puede [volver a habilitar el cliente de API](#) en cualquier momento.


Pasos para deshabilitar un cliente de API

1. Inicie sesión en el portal de administración.
2. Haga clic en **Configuración** > **Cientes API**.
3. En la lista, busque el cliente que necesite.
4. Haga clic en  y en **Deshabilitar**.
5. Confirme su decisión.

Habilitación de un cliente API deshabilitado

Si habilita un cliente de API previamente deshabilitado, las solicitudes de API con tokens de seguridad que se asignan al cliente se ejecutarán correctamente **si estos tokens aún no han expirado**.

Pasos para habilitar un cliente de API deshabilitado

1. Inicie sesión en el portal de administración.
2. Haga clic en **Configuración** > **Clientes API**.
3. En la lista, busque el cliente que necesite.
4. Haga clic en  y en **Habilitar**.
El estado del cliente de API cambiará a **Activo**.


Eliminación de un cliente API

Si elimina un cliente de API, todos los tokens de seguridad asignados a este cliente caducarán inmediatamente y las solicitudes de API con estos tokens fallarán.

Importante

No hay manera de recuperar un cliente eliminado.

Pasos para eliminar un cliente de API

1. Inicie sesión en el portal de administración.
2. Haga clic en **Configuración** > **Clientes API**.
3. En la lista, busque el cliente que necesite.
4. Haga clic en  y en **Eliminar**.
5. Confirme su decisión.

Creación de una integración

Si tiene datos o servicios que desea integrar con Cyber Protect Cloud, puede crear un CyberApp nativo mediante el portal de proveedores o utilizar llamadas a la API.

CyberApp

El portal de proveedores es una plataforma en línea que permite a los proveedores de software de terceros integrar productos y servicios de forma nativa en Cyber Protect Cloud, de acuerdo con nuestras mejores prácticas CyberApp Standard. Las integraciones del portal de proveedores se denominan CyberApps.

Nota

Para obtener más información sobre CyberApps y el portal de proveedores, consulte [la Guía de integración](#).

Integraciones API

Existe un conjunto completo de API para integraciones.

Nota

Para obtener más información sobre las API, consulte [el capítulo de las API de la plataforma de la Guía de integración](#).

Integración de Cyber Protect Cloud con VMware Cloud Director

Un proveedor de servicios puede integrar VMware Cloud Director (antes VMware vCloud Director) con Cyber Protect Cloud y ofrecer a sus clientes una solución de copia de seguridad para sus máquinas virtuales que no precisa instalación.

La integración incluye los siguientes pasos:

1. Configuración del agente de mensajes de RabbitMQ para el entorno de VMware Cloud Director.
RabbitMQ proporciona una funcionalidad de inicio de sesión único (SSO) para que pueda usar sus credenciales de VMware Cloud Director para iniciar sesión en la consola de Cyber Protect. En la versión 23.05 de Cyber Protect Cloud (lanzada en mayo de 2023) y anteriores, también se utiliza RabbitMQ para sincronizar los cambios en el entorno de VMware Cloud Director para Cyber Protect Cloud.
2. Implementación de un agente de gestión.
Durante el despliegue del agente de gestión, también se instalará un complemento para VMware Cloud Director. Este complemento añade Cyber Protection a la interfaz del usuario VMware Cloud Director.
El agente de gestión asigna organizaciones VMware Cloud Director a inquilinos de clientes en Cyber Protect Cloud y administradores de organizaciones a administradores del inquilino de cliente. Para obtener más información acerca de las organizaciones, consulte [Creación de una organización en VMware Cloud Director](#) en la base de conocimientos de VMware.
Los inquilinos de cliente se crean en el inquilino de partner para el que está configurada la integración de VMware Cloud Director. Estos nuevos inquilinos de cliente están en el modo **Bloqueado** y los administradores de partners no pueden gestionarlos en Cyber Protect Cloud.

Nota

Solo se asignan a Cyber Protect Cloud administradores de organizaciones con direcciones de correo electrónico exclusivas en VMware Cloud Director.

3. Implementación de uno o más agentes de copia de seguridad.
El agente de copia de seguridad proporciona funcionalidades de copia de seguridad y recuperación para las máquinas virtuales en el entorno de VMware Cloud Director.

Para deshabilitar la integración entre VMware Cloud Director y Cyber Protect Cloud, póngase en contacto con el soporte técnico.

Limitaciones

- La integración con VMware Cloud Director solo es posible para inquilinos de socios en el modo de gestión **Gestionado por el proveedor de servicio**, cuyo inquilino principal (si lo hay) también utiliza el modo de gestión **Gestionado por el proveedor de servicio**. Para obtener más información acerca de los tipos de inquilino y su modo de gestión, consulte "Creación de un inquilino" (p. 45).

Todos los socios directos existentes pueden configurar la integración con VMware Cloud Director. Los administradores de partner pueden habilitar esta opción también para los subinquilinos mediante la selección de la casilla de verificación **Infraestructura de VMware Cloud Director propiedad de partner** al crear un inquilino de socio secundario.

- Si la autenticación de dos factores está habilitada para su inquilino, debe utilizar una cuenta de administrador de partner que esté marcada como cuenta de servicio. De lo contrario, el agente no podrá autenticarse en Cyber Protect Cloud.

Le recomendamos que utilice una cuenta dedicada para el agente. Para obtener más información acerca de cómo crear una cuenta de servicio, consulte "Pasos para convertir una cuenta de usuario en una cuenta de servicio" (p. 66).

- Un administrador con el rol de administrador de organización en varias organizaciones de VMware Cloud Director solo puede gestionar la copia de seguridad y la recuperación para un inquilino cliente en Cyber Protection.
- La consola de Cyber Protect se abre en una nueva pestaña.

Requerimientos de software

Versiones de VMware Cloud Director compatibles

- VMware Cloud Director 10.4, 10.5

Navegadores web compatibles

- Google Chrome 29 o posterior
- Mozilla Firefox 23 o posterior
- Opera 16 o posterior
- Microsoft Edge 25 o posterior
- Safari 8 o una versión posterior que se ejecute en los sistemas operativos macOS y iOS

En otros navegadores web (incluido Safari para otros sistemas operativos), es posible que la interfaz de usuario no se muestre correctamente o que algunas funciones no estén disponibles.

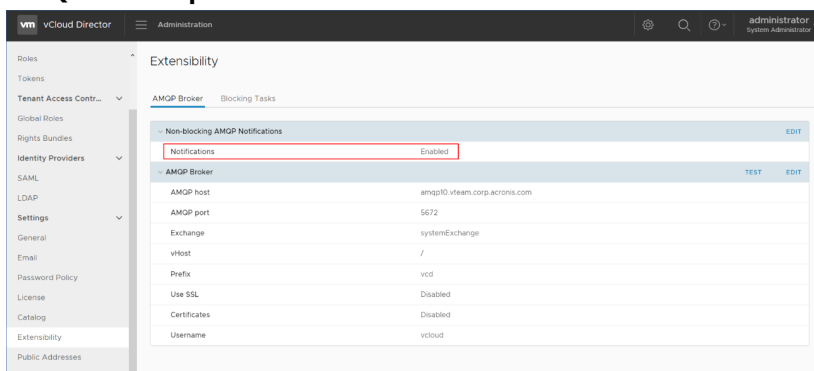
Configuración del agente de mensajes de RabbitMQ

Este procedimiento depende de la versión de Cyber Protect Cloud. Se utiliza un procedimiento simplificado para la versión 23.06 (lanzada en junio de 2023) y posteriores.

Para configurar el agente de mensajes de RabbitMQ

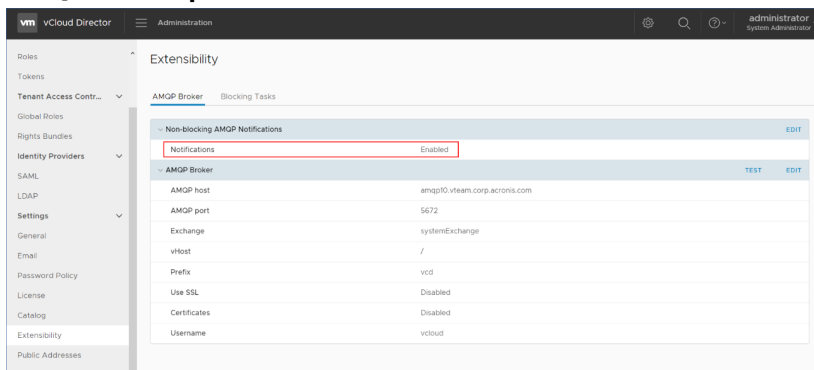
Para la versión 23.06 y posteriores

1. Instale un agente AMQP de RabbitMQ para su entorno VMware Cloud Director.
Para obtener más información sobre cómo instalar RabbitMQ, consulte la documentación de VMware: [Instalar y configurar un agente AMQP de RabbitMQ](#).
2. Inicie sesión en el portal del proveedor VMware Cloud Director como administrador del sistema.
3. Vaya a **Gestión > Extensibilidad**, y compruebe que las **Notificaciones de Notificaciones de AMQP sin bloqueo** están habilitadas.



Para la versión 23.05 y anteriores

1. Instale un agente AMQP de RabbitMQ para su entorno VMware Cloud Director.
Para obtener más información sobre cómo instalar RabbitMQ, consulte la documentación de VMware: [Instalar y configurar un agente AMQP de RabbitMQ](#).
2. Inicie sesión en el portal del proveedor VMware Cloud Director como administrador del sistema.
3. Vaya a **Gestión > Extensibilidad**, y compruebe que las **Notificaciones de Notificaciones de AMQP sin bloqueo** están habilitadas.



4. Inicie sesión como administrador en la consola de gestión de RabbitMQ.

- En la pestaña **Intercambios**, compruebe que se ha creado el intercambio (de forma predeterminada, con el nombre **SystemExchange**) y que su tipo es **tema**.

The screenshot shows the RabbitMQ management interface. The 'Exchanges' tab is active, displaying a table of 12 exchanges. The 'systemExchange' row is highlighted with a red border. The table columns are Name, Type, Features, Message rate in, Message rate out, and +/-.

| Name | Type | Features | Message rate in | Message rate out | +/- |
|--|---------|----------|-----------------|------------------|-----|
| (AMQP default) | direct | D | | | |
| acronisExtension.frontend_sso_plugin_config.exchange | direct | | | | |
| acronisExtension.sso.exchange | direct | | 0.00/s | 0.00/s | |
| amq.direct | direct | D | | | |
| amq.fanout | fanout | D | | | |
| amq.headers | headers | D | | | |
| amq.match | headers | D | | | |
| amq.rabbitmq.trace | topic | D I | | | |
| amq.topic | topic | D | | | |
| systemExchange | topic | D | 0.00/s | 0.00/s | |
| vcd.notifications20 | topic | D | 0.00/s | | |
| vcd.replyExchange | topic | D | 0.00/s | 0.00/s | |

Instalación y publicación del complemento para VMware Cloud Director

El complemento para VMware Cloud Director se instala automáticamente al instalar el agente de gestión.

Sin embargo, debe publicar manualmente el complemento para los inquilinos que utilizarán Cyber Protection.

Pasos para publicar el complemento para VMware Cloud Director

- Inicie sesión en el portal del proveedor VMware Cloud Director como administrador del sistema.
- En el menú navegación, seleccione **Personalizar portal**.
- En la pestaña **Complementos**, seleccione el complemento **Cyber Protection** y haga clic en **Publicar**.
- Configure el alcance de la publicación:
 - En la sección **Ámbito para**, seleccione solo la casilla de verificación **Inquilinos**.
 - En la sección **Publicar para**, seleccione **Todos los inquilinos** para habilitar el complemento para todos los inquilinos existentes y futuros o seleccione los inquilinos individuales para los que desea habilitar el complemento.
- Haga clic en **Guardar**.
- Haga clic en **Confiar**.

Instalación de un agente de gestión

1. Inicie sesión en el portal de administración de Cyber Protect Cloud como administrador de partners.
2. Vaya a **Configuración > Ubicación** y haga clic en **Agregar VMware Cloud Director**.
3. En la lista desplegable **Canal de publicación**, seleccione la versión del agente. Las siguientes opciones están disponibles:
 - **Más reciente**: es la última versión disponible.
 - **Anterior estable**: es la versión estable más reciente de las versiones anteriores del agente de protección.
4. Haga clic en el enlace **Agente de gestión** y descargue el archivo ZIP.
5. Extraiga el archivo de la plantilla del agente de gestión vCDManagementAgent.ovf y el archivo del disco duro virtual vCDManagementAgent-disk1.vmdk.
6. En vSphere Client, implemente la plantilla OVF del agente de gestión en un host ESXi con una instancia de vCenter gestionada por VMware Cloud Director.

Importante

Instale solo un agente de gestión por entorno de VMware Cloud Director.

7. En el asistente para **Implementar la plantilla OVF**, configure el agente de gestión de la siguiente forma:

Deploy OVF Template

Customize template

Customize the deployment properties of this software solution.

All properties have valid values

Acronis Cyber Cloud protection agent for VMware Cloud Director settings 6 settings

| | |
|--|--|
| Acronis Cyber Cloud datacenter address | Acronis Cyber Cloud datacenter address for protection agent registration. Example: https://us4-cloud.acronis.com https://us4-cloud.acronis.com |
| Acronis Cyber Cloud partner login | User name for partner-level Acronis Cyber Cloud account where VMware Cloud Director infrastructure should be registered. PartnerAdmin |
| Acronis Cyber Cloud partner password | Password for partner-level Acronis Cyber Cloud account where VMware Cloud Director infrastructure should be registered. |

CANCEL BACK NEXT

- a. URL del centro de datos Cyber Protect Cloud. Por ejemplo, <https://us5-c1oud.example.com>.
- b. Inicio de sesión del administrador de socios y contraseña.

Nota

Si la autenticación de dos factores está habilitada para su inquilino, debe utilizar una cuenta de administrador de partner que esté marcada como cuenta de servicio. De lo contrario, el agente no podrá autenticarse en Cyber Protect Cloud.

Le recomendamos que utilice una cuenta dedicada para el agente. Para obtener más información acerca de cómo crear una cuenta de servicio, consulte "Pasos para convertir una cuenta de usuario en una cuenta de servicio" (p. 66).

- c. ID del almacenamiento de la copia de seguridad para máquinas virtuales en el entorno VMware Cloud Director. Este almacenamiento de copia de seguridad solo puede ser propiedad de un partner. Para obtener más información acerca de los almacenamientos, consulte "Gestión de ubicaciones y almacenamiento" (p. 90).
Para comprobar el ID, en el portal de gestión, vaya a **Configuración > Ubicaciones**, y seleccione el almacenamiento deseado. Puede ver su ID después de la parte **uuid=** de la URL.
 - d. Modo de facturación de Cyber Protect Cloud: **Por gigabyte** o **Por carga de trabajo**.
-

Nota

El modo de facturación seleccionado se aplica a todos los nuevos inquilinos de cliente que se creen.

- e. Parámetros VMware Cloud Director: dirección de la infraestructura, inicio de sesión del administrador del sistema y contraseña.
 - f. Parámetros de RabbitMQ: inicio de sesión del administrador y contraseña.
 - g. La contraseña para el usuario root en la máquina virtual con el agente.
 - h. Parámetros de red: Dirección IP, máscara de subred, puerta de enlace predeterminada, DNS, sufijo DNS.
De forma predeterminada, solo se habilita una interfaz de red. Para habilitar una segunda interfaz de red, seleccione la casilla de verificación junto a **Habilitar eth1**.
-

Nota

Asegúrese de que su configuración de red permita que el agente de gestión acceda tanto al entorno de VMware Cloud Director como a su centro de datos Cyber Protect Cloud.

También puede configurar el agente de gestión después del despliegue inicial. En vSphere Client, desconecte la máquina virtual del agente de gestión y haga clic en **Configurar > Configuración > Opciones de vApp**. Aplique la configuración deseada y conecte la máquina virtual al agente de gestión.

- 8. [Opcional] En vSphere Client, abra la consola de la máquina virtual con el agente de gestión y compruebe su instalación.


```

vCDManagementAgent_31859 - VMware Remote Console
VMRC | [Pause] [Copy] [Paste] [Fullscreen] [Refresh] [Close]
udhcpd: started, v1.31.1
route: SIOCDELRT: No such process
udhcpd: sending discover
udhcpd: sending select for 10.136.161.122
udhcpd: lease of 10.136.161.122 obtained, lease time 604800
route: SIOCDELRT: No such process
route: SIOCDELRT: No such process

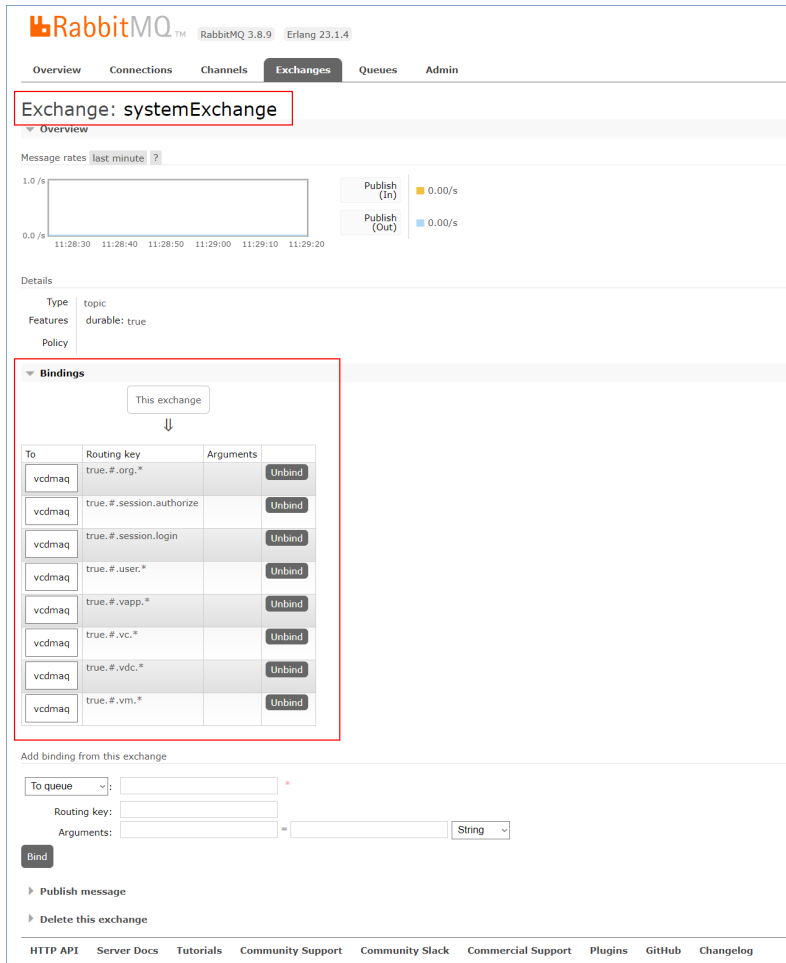
network is configured
{"go version":"go1.19.6","level":"info","msg":"Started","name":"vmware-cloud-director-agent-setup-to
ol","time":"2023-03-07T14:57:11.960148155Z","version":"1.7.0+127"}
random: crng init done
random: 21 urandom warning(s) missed due to ratelimiting
{"level":"info","msg":"rmq connected","time":"2023-03-07T14:57:12.807239041Z"}
{"level":"info","msg":"no UI plugin installed. Proceeding with installing.","time":"2023-03-07T14:57
:13.058445019Z"}
{"level":"info","msg":"UI plugin installed.","time":"2023-03-07T14:57:13.121026609Z","version":"1.0.
0"}
{"go version":"go1.19.6","level":"info","msg":"Started","name":"vmware-cloud-director-agent-setup-to
ol","time":"2023-03-07T14:57:14.142715101Z","version":"1.7.0+127"}
{"level":"info","msg":"registering agent","server":"https://rce-beta-1.cloud.svc.com","time":"2023-
03-07T14:57:14.24009109Z","user":"ip"}
{"level":"info","msg":"registering agent finished successfully","time":"2023-03-07T14:57:15.00880958
8Z"}

BusyBox v1.31.1 (2022-12-12 18:00:45 UTC) multi-call binary.
Copyright(C) 1998-2008 Erik Andersen, Rob Landley
Denys Vlasenko and others. Licensed under GPLv2.
See source distribution for full notice.
/bin/sh: can't access tty; job control turned off
#

```

9. Verifique la conexión a RabbitMQ.
 - a. Inicie sesión como administrador en la consola de gestión de RabbitMQ.
 - b. En la pestaña **Intercambios**, seleccione el intercambio que estableció durante la instalación de RabbitMQ. De forma predeterminada, su nombre es **systemExchange**.

c. Verifique los enlaces a la cola **vcdmaq**.



Qué hacer a continuación

Si su compilación de agente es 24.12.39185 o posterior y su entorno es VMware vSphere 8.x o posterior, puede habilitar el modo de cumplimiento de FIPS. Consulte "Habilitar el modo de cumplimiento de FIPS para VMware Cloud Director" (p. 404).

Instalación de agentes de copia de seguridad

1. Inicie sesión en el portal de gestión como administrador de socios.
2. Vaya a **Configuración > Ubicación** y haga clic en **Añadir VMware Cloud Director**.
3. En la lista desplegable **Canal de publicación**, seleccione la versión del agente. Las siguientes opciones están disponibles:
 - **Más reciente:** es la última versión disponible.
 - **Anterior estable:** es la versión estable más reciente de las versiones anteriores del agente de protección.
4. Haga clic en el enlace **Agente de copia de seguridad** y descargue el archivo ZIP.
5. Extraiga el archivo de la plantilla del agente de copia de seguridad `vCDCyberProtectAgent.ovf` y el archivo del disco duro virtual `vCDCyberProtectAgent-disk1.vmdk`.

6. En vSphere Client, implemente la plantilla del agente de copia de seguridad al servidor ESXi que desee.

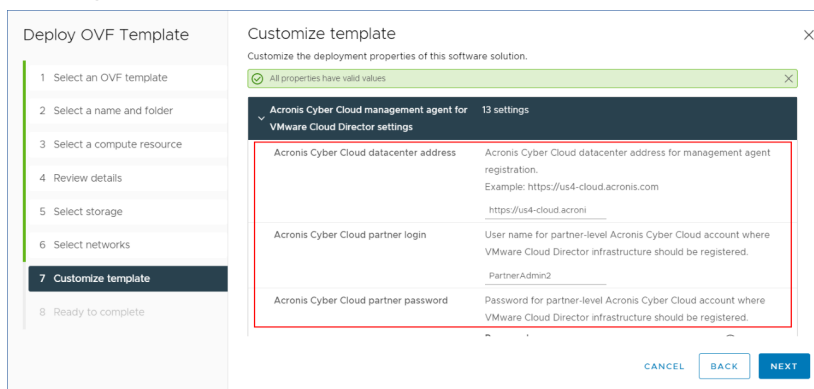
Necesita al menos un agente de copia de seguridad por host. De forma predeterminada, se asignan al agente de copia de seguridad 8 GB de RAM y 2 CPU y puede procesar hasta 5 tareas de copia de seguridad o recuperación simultáneamente.

Para procesar más tareas o distribuir la copia de seguridad y el tráfico de recuperación, implemente agentes adicionales en el mismo host. De manera alternativa, para evitar fallos relacionados con la memoria insuficiente, le recomendamos que asigne 16 GB de RAM y 4 vCPU al agente existente.

Nota

Las copias de seguridad de las máquinas virtuales de los host ESXi que no tienen instalado un agente de copia de seguridad fallarán con el error "Se ha agotado el tiempo de espera de la tarea".

7. En el asistente para **Implementar la plantilla OVF**, configure el agente de copia de seguridad de la siguiente forma:



- a. URL del centro de datos Cyber Protect Cloud. Por ejemplo, <https://us5-c.cloud.example.com>.
- b. Inicio de sesión del administrador de socios y contraseña.

Si la autenticación de dos factores está habilitada para su inquilino, debe utilizar una cuenta de administrador de partner que esté marcada como cuenta de servicio. De lo contrario, el agente no podrá autenticarse en Cyber Protect Cloud.

Le recomendamos que utilice una cuenta dedicada para el agente. Para obtener más información acerca de cómo crear una cuenta de servicio, consulte "Pasos para convertir una cuenta de usuario en una cuenta de servicio" (p. 66).

- c. Parámetros de VMware vCenter: dirección del servidor, inicio de sesión y contraseña. El agente utilizará estas credenciales para conectarse a vCenter Server. Le recomendamos utilizar una cuenta asignada al rol de **Administrador**. Si no, proporcione una cuenta con los privilegios necesarios en el servidor vCenter Server.
- d. La contraseña para el usuario root en la máquina virtual con el agente.
- e. Parámetros de red: Dirección IP, máscara de subred, puerta de enlace predeterminada, DNS, sufijo DNS.

De forma predeterminada, solo se habilita una interfaz de red. Para habilitar una segunda interfaz de red, seleccione la casilla de verificación junto a **Habilitar eth1**.

Nota

Asegúrese de que su configuración de red permitirá que el agente de copia de seguridad acceda tanto a vCenter Server como a su centro de datos Cyber Protect Cloud.

- f. Límite de descarga: la tasa de velocidad máxima de descarga (en Kbps), que define la velocidad de lectura del archivo de copia de seguridad durante la operación de recuperación. El valor predeterminado es 0: ilimitado.
- g. Límite de carga: la tasa de velocidad máxima de carga (en Kbps), que define la velocidad de escritura del archivo de copia de seguridad durante la operación de copia de seguridad. El valor predeterminado es 0: ilimitado.

También puede configurar los parámetros de configuración del agente de copia de seguridad después del despliegue inicial. En vSphere Client, desconecte la máquina virtual del agente de copia de seguridad y haga clic en **Configurar > Configuración > Opciones de vApp**. Aplique la configuración deseada y conecte la máquina virtual al agente de copia de seguridad.

- 8. En vSphere Client, asegúrese de que el **Servidor** y **Storage vMotion** están deshabilitados para la máquina virtual con el agente de copia de seguridad.

Qué hacer a continuación

Si su compilación de agente es 24.12.39185 o posterior y su entorno es VMware vSphere 8.x o posterior, puede habilitar el modo de cumplimiento de FIPS. Consulte "Habilitar el modo de cumplimiento de FIPS para VMware Cloud Director" (p. 404).

Habilitar el modo de cumplimiento de FIPS para VMware Cloud Director

El modo de cumplimiento de FIPS se puede habilitar para las compilaciones de agente 24.12.39185 y posteriores, en VMware vSphere 8.x y posteriores. En este modo, el agente de copia de seguridad utiliza una biblioteca criptográfica compatible con FIPS 140-2 para todas las operaciones de cifrado. Para obtener más información, consulte [Modo compatible con FIPS](#).

Importante

Para que funcione como se espera, el modo FIPS debe estar habilitado en el agente de gestión y en los agentes de copia de seguridad.

Pasos para habilitar el modo de cumplimiento de FIPS para los agentes de Cyber Protect en una instancia de Cloud Director

- 1. En el cliente vSphere, localice la máquina virtual del agente de gestión de vCD, abra la consola remota y ejecute el siguiente comando:

```
fips-mode-setup --enable
```

2. Vuelva al cliente de vSphere, localice la máquina virtual del agente de vCD Cyber Protect en la que desea habilitar el modo de cumplimiento de FIPS, abra la consola remota y ejecute el siguiente comando:

```
fips-mode-setup --enable
```

3. Ejecute el comando en todas las demás máquinas virtuales de vCD Cyber Protect Agent en las que desee habilitar el modo de cumplimiento de FIPS.

Actualización de agentes

Para actualizar un agente de gestión

1. Inicie sesión en el portal de gestión de Cyber Protect Cloud como administrador de socios.
2. Vaya a **Configuración > Ubicación** y haga clic en **Agregar VMware Cloud Director**.
3. Haga clic en el enlace **Agente de gestión** y, a continuación, descargue el archivo ZIP con el agente más reciente.
4. Extraiga el archivo de la plantilla del agente de gestión `vCDManagementAgent.ovf` y el archivo del disco duro virtual `vCDManagementAgent-disk1.vmdk`.
5. En vSphere Client, desconecte la máquina virtual del agente de gestión actual.
6. Implemente una máquina virtual con el nuevo agente de gestión mediante los archivos más recientes `vCDManagementAgent.ovf` y `vCDManagementAgent-disk1.vmdk`.
7. Configure el agente de gestión con los mismos ajustes que el antiguo.
8. [Opcional] Elimine la máquina virtual con el antiguo agente de gestión.

Importante

Solo debe tener un agente de gestión activo por entorno de VMware Cloud Director.

Para actualizar un agente de copia de seguridad

1. Inicie sesión en el portal de gestión de Cyber Protect Cloud como administrador de socios.
2. Vaya a **Configuración > Ubicación** y haga clic en **Agregar VMware Cloud Director**.
3. Haga clic en el enlace **Agente de copia de seguridad** y descargue el archivo ZIP con el agente más reciente.
4. Extraiga el archivo de la plantilla del agente de gestión `vCDCyberProtectAgent.ovf` y el archivo del disco duro virtual `vCDCyberProtectAgent-disk1.vmdk`.

5. En vSphere Client, desconecte la máquina virtual del agente de copia de seguridad actual. Todas las tareas de copia de seguridad y recuperación que puedan estar ejecutándose fallarán. Para comprobar si se están ejecutando tareas, en vSphere Client, abra la consola de la máquina virtual con el agente de copia de seguridad y, a continuación, ejecute el comando `ps | grep esx_worker`. Compruebe que no hay procesos `esx_worker` activos.
6. Implemente una máquina virtual con el nuevo agente de copia de seguridad mediante los archivos más recientes `vCDCyberProtectAgent.ovf` y `vCDCyberProtectAgent-disk1.vmdk`.
7. Configure el agente de copia de seguridad con los mismos ajustes que el antiguo.
8. [Opcional] Elimine la máquina virtual con el antiguo agente de copia de seguridad.

Crear un administrador de copias de seguridad

Los administradores de organización pueden delegar la gestión de copias de seguridad en administradores de copias de seguridad asignados específicamente.

Pasos para crear un administrador de copias de seguridad

1. En el portal inquilino VMware Cloud Director, haga clic en **Gestión > Roles > Nuevo**.
2. En la ventana **Añadir rol**, especifique un nombre y una descripción para el nuevo rol.
3. Desplace hacia abajo la lista de permisos y, a continuación, en **Otro**, seleccione **Operador de copias de seguridad de máquina virtual de autoservicio**.

Nota

El permiso **Operador de copias de seguridad de máquina virtual de autoservicio** estará disponible después de instalar el complemento para VMware Cloud Director. Para obtener más información sobre cómo hacerlo, consulte "Instalación y publicación del complemento para VMware Cloud Director" (p. 398).

4. En el portal inquilino VMware Cloud Director, haga clic en **Usuarios**.
5. Seleccione un usuario y haga clic en **Editar**.
6. Asigne a este usuario el nuevo rol que ha creado.

Como resultado, el usuario seleccionado podrá gestionar las copias de seguridad de las máquinas virtuales de esta organización.

Nota

Los administradores de sistemas del entorno de VMware Cloud Director pueden definir un rol global con el permiso **Operador de copias de seguridad de máquina virtual de autoservicio** activado y publicar este rol en los inquilinos. De este modo, los administradores de la organización solo necesitarán asignar el rol a un usuario.

Informe del sistema, archivos de registro y archivos de configuración

Para fines de solución de problemas, puede que deba crear un informe del sistema con la herramienta `sysinfo` o comprobar los archivos de registro y de configuración de una máquina virtual con un agente.

Puede acceder a la máquina virtual tanto directamente, abriendo su consola en vSphere Client, o de forma remota, a través de un cliente SSH. Para acceder a la máquina virtual mediante un cliente SSH, primero debe habilitar la conexión SSH en ese equipo.

Para habilitar la conexión SSH en una máquina virtual

1. En vSphere Client, abra la consola de la máquina virtual con el agente.
2. En el símbolo del sistema, ejecute el siguiente comando para iniciar el daemon SSH: `/bin/sshd`.

Como resultado, podrá conectarse a esta máquina virtual mediante un cliente SSH, como WinSCP, por ejemplo.

Cómo ejecutar la herramienta `sysinfo`

1. Acceda a la máquina virtual con el agente.
 - Para acceder directamente, en vSphere Client, abra la consola de la máquina virtual.
 - Para acceder de forma remota, conéctese a la máquina virtual mediante un cliente SSH. Utilice el siguiente inicio de sesión predeterminado: combinación de contraseña: `root:root`.
2. Vaya al directorio `/bin` y, a continuación, ejecute la herramienta `sysinfo`.

```
# cd /bin/
# ./sysinfo
```

Como resultado, se guardará un archivo de informe del sistema en el directorio predeterminado: `/var/lib/Acronis/sysinfo`.

Puede especificar otro directorio ejecutando la herramienta `sysinfo` con la opción `--target_dir`.

```
./sysinfo --target_dir path/to/report/dir
```

3. Descargue el informe del sistema generado mediante un cliente SSH.

Para acceder a un archivo de registro o de configuración

1. Conéctese a la máquina virtual mediante un cliente SSH. Utilice el siguiente inicio de sesión predeterminado: combinación de contraseña: `root:root`.
2. Descargue el archivo que desee.

Puede encontrar los archivos de registro en las siguientes ubicaciones:

- Agente de copia de seguridad: `/opt/acronis/var/log/vmware-cloud-director-backup-service/log.log`

- Agente de gestión: /opt/acronis/var/log/vmware-cloud-director-management-agent/log.log

Puede encontrar los archivos de configuración en las siguientes ubicaciones:

- Agente de copia de seguridad: /opt/acronis/etc/vmware-cloud-director-backup-service/config.yml
- Agente de gestión: /opt/acronis/etc/vmware-cloud-director-management-agent/config.yaml

Acceso a la consola de Cyber Protect

Los siguientes administradores pueden gestionar la copia de seguridad de equipos virtuales en las organizaciones de VMware Cloud Director:

- Administradores de la organización
 - Administradores de copias de seguridad asignados específicamente
- Para obtener más información sobre cómo crear dicho administrador, consulte "Crear un administrador de copias de seguridad" (p. 406).

Los administradores pueden acceder a la consola de Cyber Protect personalizada haciendo clic en **Cyber Protection** en el menú de navegación del portal del inquilino VMware Cloud Director.

Nota

El inicio de sesión único está disponible solo para los administradores de la organización y no para los administradores del sistema que utilizan el portal del inquilino VMware Cloud Director.

En la consola de Cyber Protect, los administradores solo pueden acceder a sus propios elementos de la organización VMware Cloud Director: centros de datos virtuales, vApps y máquinas virtuales individuales. Pueden gestionar la copia de seguridad y la recuperación de los recursos de la organización VMware Cloud Director.

Los administradores de partners pueden acceder a las consolas de Cyber Protect de sus inquilinos de cliente y pueden gestionar la copia de seguridad y la recuperación en su nombre.

Realizar una copia de seguridad y una recuperación

Creación de un plan de protección

Para configurar los ajustes de la copia de seguridad, debe crear un plan de protección.

Puede aplicar un plan de protección a más de una máquina. También puede aplicar múltiples planes de protección a la misma máquina.

Limitaciones

- Solo se pueden realizar copias de seguridad de toda la máquina. No se pueden hacer copias de seguridad de discos o volúmenes individuales.
- No se pueden filtrar archivos (Inclusiones o Exclusiones).

- El almacenamiento en la nube es la única ubicación disponible para las copias de seguridad. El almacenamiento está configurado en los ajustes del agente de administración y los usuarios no pueden cambiarlo en el plan de protección.
- Los siguientes esquemas de copias de seguridad son compatibles: **Siempre incremental (un archivo)**, **Siempre completa** y **Completa semanal, incremental diaria**.
- Solo es compatible la limpieza después de la copia de seguridad.

Pasos crear un plan de protección

1. En la consola Cyber Protect, vaya a **Dispositivos > VMware Cloud Director**.
2. Seleccione las máquinas que desea proteger y, a continuación, haga clic en **Proteger**.
3. [Si ya hay planes aplicados] Haga clic en **Agregar plan**.
4. Haga clic en **Crear plan**.
5. En **Cifrado**, configure los ajustes de cifrado.
6. [Opcional] Para cambiar el nombre del plan de protección, haga clic en el icono del lápiz y luego introduzca el nuevo nombre.
7. [Opcional] Para cambiar la programación o el horario de la copia de seguridad, haga clic en **Programar** y luego configure los ajustes.
8. [Opcional] Para cambiar las reglas de retención, haga clic en **Cuántos mantener** y luego configure los ajustes.
9. [Opcional] Para cambiar las opciones de la copia de seguridad, haga clic en **Opciones de copia de seguridad** y luego configure los ajustes.
10. Haga clic en **Aplicar**.

Recuperar un equipo

Puede recuperar una copia de seguridad en la máquina virtual original o en una nueva.

Limitaciones

- La recuperación a nivel de archivo no se admite.
- Puede recuperar copias de seguridad en nuevas máquinas virtuales en VMware Cloud Director 10.4 y versiones posteriores.
Para recuperar una copia de seguridad en una nueva máquina virtual, la copia de seguridad debe haberse realizado con la versión 24.02 del agente o una versión posterior. Puede comprobar la versión del agente en el archivo ProductVersion.conf, que se encuentra en el directorio /etc de la máquina virtual con el agente.
- Después de recuperar una copia de seguridad en una nueva máquina, la nueva máquina aparece en **Dispositivos > VMware Cloud Director > Organización > centro de datos virtual > VM independientes**. No puede seleccionar un vApp específico como objetivo de recuperación.

Para recuperar un equipo

En la máquina original

1. En la consola Cyber Protect, seleccione el punto de recuperación de una de las siguientes maneras:
 - Vaya a **Dispositivos > VMware Cloud Director**, seleccione una máquina con copia de seguridad, haga clic en **Recuperación** y, a continuación, seleccione un punto de recuperación.
 - Vaya a **Dispositivos > VMware Cloud Director**, seleccione un archivo de copia de seguridad, haga clic en **Mostrar copias de seguridad** y, a continuación, seleccione un punto de recuperación.
2. Haga clic en **Recuperar máquina**.
3. Haga clic en **Iniciar recuperación**.

En una nueva máquina

1. En la consola Cyber Protect, seleccione el punto de recuperación de una de las siguientes maneras:
 - Acceda a **Dispositivos > VMware Cloud Director**, seleccione una máquina con copia de seguridad, haga clic en **Recuperación** y, a continuación, seleccione un punto de recuperación.
 - Vaya a **Dispositivos > VMware Cloud Director**, seleccione un archivo de copia de seguridad, haga clic en **Mostrar copias de seguridad** y, a continuación, seleccione un punto de recuperación.
2. Haga clic en **Recuperar máquina**.
3. Haga clic en **Máquina de destino** y luego seleccione **Nueva máquina**.
4. Seleccione el centro de datos virtual para la nueva máquina.
5. Especifique un nombre para la nueva máquina.
Por defecto, se sugiere el nombre de la máquina original.
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. [Opcional] Haga clic en **Configuración de VM** para cambiar cualquiera de las siguientes configuraciones en la nueva máquina y, a continuación, haga clic en **Aceptar**:
 - Tamaño de RAM
 - Número de procesadores virtuales
 - Número de núcleos por conexión
 - Perfil de almacenamiento
 - Adaptadores de red y redes asignadas
8. [Opcional] Haga clic en **Asignación de discos** para cambiar la asignación de los discos o el perfil de almacenamiento de un disco. A continuación, haga clic en **Aceptar**.
9. Haga clic en **Iniciar recuperación**.

Eliminación de la integración con VMware Cloud Director

Revertir la configuración y cancelar el registro de la instancia VMware Cloud Director desde Cyber Protect Cloud es un procedimiento complejo. Si necesita ayuda, póngase en contacto con su

representante de soporte técnico.

Uso del portal de partner

El portal de partner está diseñado para los proveedores de servicios, distribuidores y revendedores que participan en el [programa de partners #CyberFit](#).

Con el portal de partner, puede acceder al contenido, las herramientas y la formación de .

Pasos para empezar a usar el portal de partner

1. Acceda al portal de partner de una de las siguientes maneras:
 - Haga clic en **Convertirse en partner** en la esquina inferior izquierda del portal de administración.
 - Visite el [sitio web](#) del portal de partner.
2. Registre su empresa en el [programa de partner](#).
3. Reciba la información de acceso por correo electrónico.

Roles del Portal de partners

El Portal de partners incluye una serie de roles, que pueden ser asignados a sus usuarios según sea necesario.

La tabla a continuación describe cada uno de los roles disponibles, y los derechos asignados a cada rol dentro del Portal de partners:

| Rol | Descripción |
|--------------------|--|
| Básico | El rol predeterminado se aplica a todos los usuarios. Este rol permite a un usuario acceder a las funcionalidades esenciales del Portal de partners, entre las que se incluyen el panel de control, el programa de Partners, el portal de contenidos y la formación. |
| Formación | Los usuarios con este rol pueden acceder a los materiales de formación. Otras funciones del Portal de partners no estarán disponibles para estos usuarios. |
| Marketing | Este rol permite a un usuario acceder a las funcionalidades del Portal de partners necesarias para los especialistas de marketing, entre ellos los siguientes: panel de control, programa de Partners, marketing, portal de contenidos, formación, estado del centro de datos y gestión de bases de datos. |
| Ventas | Los usuarios con este rol pueden acceder a las funciones del Portal de partners necesarias para un especialista en ventas, como el panel de control, el programa de Partners, Ventas, portal de contenidos, formación, estado del centro de datos y gestión de bases de datos. |
| Ventas y marketing | Este rol permite a un usuario acceder a las funcionalidades necesarias del Portal de partners para los especialistas de marketing y ventas unificadas, entre ellos los siguientes: panel de control, programa de Partners, ventas, marketing, portal de contenidos, formación, estado del centro de datos y gestión de bases de datos. |

| Rol | Descripción |
|---------------|--|
| Administrador | Los administradores tienen acceso a todas las funciones del Portal de partners, incluyendo el panel de control, el programa de Partners, ventas, marketing, portal de contenidos, formación, estado del centro de datos y gestión de bases de datos. Además, los administradores pueden gestionar los permisos para los usuarios de partners y modificar la información de la empresa. |

Índice

#

#CyberFit Score por equipo 115

¿

¿Cómo se actualizan los tickets? 229

¿Cómo se crean los tickets? 228

¿Qué es Advanced Automation (PSA)? 209

¿Qué es la Detección y respuesta gestionadas (MDR)? 195

¿Qué son las entradas y los registros de tiempo? 269

A

Acceso a la consola de Cyber Protect 408

Acceso a la consola de Cyber Protect desde el portal de administración 36

Acceso a los servicios 39

Acceso al portal de gestión 34

Acciones de respuesta disponibles en la Detección y respuesta gestionadas (MDR) 199

Acerca de Cyber Protect 8

Acerca de este documento 7

Activación de Advanced Automation (PSA) para clientes 210

Activación de Advanced Security + XDR 186

Activación de la cuenta de administrador. 33

Activación de las notificaciones de mantenimiento 54

Activación de una integración 388

Activación y desactivación de estados 327

Activar Advanced Automation (PSA) 210

Actualización de agentes 405

Actualización de presupuestos, artículos de venta e inventario 311

Actualización de tickets 233

Actualización de tickets recurrentes 239

Actualización de un artículo de inventario con un número de serie 310

Actualización de un presupuesto 282

Actualización de un proyecto 249

Actualización del ticket 334

Actualización o eliminación de una plantilla de presupuesto 284

Actualización y eliminación de fases del proyecto 255

Actualización y eliminación de pasos del proyecto 257

Actualizaciones que faltan por categoría 126

Actualizar los datos de uso para un inquilino 58

Adición de categorías de producto 314

Adición de dispositivos externos de Datto RMM a contratos 365

Adición de dispositivos externos de N-able N-central a contratos 368

Adición de dispositivos externos de N-able RMM a contratos 371

Adición de dispositivos externos de NinjaOne a contratos 362

Adición de miembros del equipo a un proyecto 262

Adición de un impuesto 350

- Adición de un nuevo registro de tiempo 270
 - Adición de un precio personalizado 294
 - Adición de un producto 300
 - Adición de una nueva categoría de producto 315
 - Adición de una nueva entidad de facturación 345
 - Adición de una nueva plantilla de presupuesto 284
 - Adición de una prioridad 322
 - Advanced Automation (PSA) 209
 - Advanced Backup 204
 - Advanced Data Loss Prevention 185
 - Advanced Disaster Recovery 203
 - Advanced Email Security 203
 - Advanced Management (RMM) 204
 - Advanced Security + XDR 186
 - Agregar almacenamientos nuevos 92
 - Aislamiento 196
 - Alertas sobre el estado del disco 122
 - Almacenamiento inmutable 93
 - Almacenamiento redundante geográficamente 98
 - Almacenamientos y agentes admitidos 94
 - Ámbito del informe 141
 - Apariencia 103
 - Apertura del catálogo de integración de su centro de datos 382
 - Aplicaciones para móviles 105
 - Aplicar etiquetas blancas 106
 - Aprobación de registros de tiempo para facturación 273
 - Aprobación de solicitudes de tiempo libre remunerado y baja por enfermedad 277
 - Aprobación y rechazo de solicitudes de permiso 240
 - Aprovisionamiento de almacenamiento con redundancia geográfica 99
 - Artículos de oferta 14
 - Artículos de oferta y gestión de cuotas 14
 - Asegurarse de que puede crear artículos de venta para los clientes existentes 218
 - Asegurarse de que puede ejecutar el proceso de facturación y emitir facturas para los clientes existentes 218
 - Asegurarse de que puede recibir y procesar tickets del centro de asistencia para los clientes existentes 218
 - Asignación de la entidad de facturación predeterminada del proyecto 268, 342
- B**
- Barra del historial de siete días 41
 - Beneficio bruto por cliente 146
 - Búsqueda en Mi bandeja de entrada 38
- C**
- Cambiar el modo de facturación de un inquilino cliente 13
 - Cambiar el modo de facturación de un inquilino partner 13
 - Cambiar la cuota de servicio de equipos 27
 - Cambiar los ajustes de notificaciones para un usuario 73
 - Cambio desde las ediciones heredadas al modelo de licencias actual 11
 - Campos del registro de auditoría 135

- Características avanzadas incluidas en el servicio de protección 179
- Características avanzadas y de pago por uso en el servicio de protección 183
- Características no compatibles 48
- Características y paquetes avanzados incluidos en los servicios de Cyber Protect 179
- Catálogos de integraciones 381
- Categorías de producto 314
- Centro de asistencia 133, 147, 228
- Clasificación de ticket recibida 336
- Clientes API 390
- Cómo abrir el catálogo de aplicaciones 384
- Cómo abrir una página de detalles de integración 383, 385
- Cómo acceder a las claves secreta y publicable de Stripe 377
- Cómo acceder al nombre de usuario, la contraseña y la información de firma de la API de PayPal 376
- Cómo agregar fases al proyecto 253
- Cómo agregar pasos al proyecto 254
- Cómo añadir un artículo de inventario 306
- Cómo añadir una ubicación de inventario 313
- Cómo funciona 81, 118
- Cómo mover a un inquilino 60
- Cómo procesa Advanced Automation (PSA) los presupuestos aceptados o rechazados 281
- Cómo se crean y actualizan los tickets 228
- Cómo trabajar con su inventario 309
- Componentes clave de la MDR 195
- Comprobación de sus notificaciones 38
- Configuración de Advanced Automation (PSA) 210, 319
- Configuración de contactos en el asistente de Perfil de empresa 35
- Configuración de correo electrónico 223
- Configuración de cuotas flexibles y estrictas 18
- Configuración de documentos legales 104
- Configuración de facturación 343
- Configuración de facturación y aprovisionamiento 343
- Configuración de impuestos 350
- Configuración de la integración de Datto RMM 363
- Configuración de la integración de N-able N-central 366
- Configuración de la integración de N-able RMM 369
- Configuración de la integración de NinjaOne 359
- Configuración de las automáticas del agente de Cyber Protection 108
- Configuración de los contactos de la empresa 56
- Configuración de los elementos de oferta para un inquilino 51
- Configuración de los informes de uso personalizados 142
- Configuración de los informes de uso planificados 142
- Configuración de personalización de marca 105
- Configuración de personalización de marca y etiquetado en blanco 102
- Configuración de presupuestos 348
- Configuración de prioridades 322

- Configuración de respuestas predeterminadas 320
- Configuración de situaciones relacionadas con la venta de productos de gama superior a sus clientes 89
- Configuración de una integración activa 388
- Configuración de URL de la interfaz web personalizadas 107
- Configuración de valores predeterminados 325
- Configuración del agente de mensajes de RabbitMQ 397
- Configuración del almacenamiento inmutable 94
- Configuración del Centro de asistencia 320
- Configuración del informe resumido ejecutivo 167
- Configuración del perfil del cliente administrado de forma automática 55
- Configuración del servidor de correo electrónico 105
- Configuración predeterminada de notificaciones habilitadas por tipo de notificación y rol de usuario 76
- Confirmación o rechazo del pago de una factura 298
- Conmutación entre ediciones y modos de facturación 11
- Conversión de un inquilino socio en un inquilino carpeta y viceversa 60
- Copia de un presupuesto 283
- Copia de un proyecto 247
- Copilot 175
- Creación de tickets a partir de alertas abiertas de NinjaOne 361
- Creación de tickets a partir de alertas de Datto RMM 364
- Creación de tickets a partir de alertas de N-able N-central 368
- Creación de tickets a partir de alertas de N-able RMM 371
- Creación de un artículo de inventario con un número de serie 309
- Creación de un aviso de enfermedad 276
- Creación de un campo personalizado 219
- Creación de un cliente API 391
- Creación de un contrato nuevo 288
- Creación de un inquilino 45
- Creación de un libro de contabilidad 319
- Creación de un nuevo artículo de venta 285
- Creación de un nuevo informe 144, 148
- Creación de un nuevo SLA 323
- Creación de un nuevo ticket 229
- Creación de un paquete de productos 316
- Creación de un plan de protección 408
- Creación de un presupuesto 279
- Creación de un proyecto 246
- Creación de una actividad 340
- Creación de una categoría o subcategoría 324
- Creación de una cuenta de usuario 64
- Creación de una integración 393
- Creación de una respuesta predeterminada 320
- Crear contratos para empezar a facturar los servicios y productos a los clientes existentes 217
- Crear o editar un plan de protección 90

Crear un administrador de copias de seguridad 406

Crear un informe resumido ejecutivo 168

Credenciales de cliente de API 390

Cuando se marca un presupuesto como aceptado 281

Cuando se marca un presupuesto como rechazado 282

Cuotas de almacenamiento 23

Cuotas de Backup 19

Cuotas de certificación 27

Cuotas de Disaster Recovery 25

Cuotas de envío de datos físicos 27

Cuotas de File Sync & Share 26

Cuotas de orígenes de datos en la nube 19

Cuotas flexibles y estrictas 17

CyberApp 393

D

Datos informados según el tipo de widget 171

Definición de actividades para el seguimiento de tiempo 339

Definición de categorías y subcategorías 324

Definición de la configuración de facturación predeterminada 343

Definición de la configuración de una integración de tickets externa 341

Definición de la configuración del correo electrónico de facturas salientes 225

Definición de la configuración del correo electrónico entrante 226

Definición de la configuración del correo electrónico saliente 224

Definición de la configuración del país y del idioma 327

Definición de la configuración del presupuesto predeterminada 348

Definición de la configuración predeterminada de la integración de tickets de RMM 330

Definición de tickets recurrentes 237

Definir la información de facturación de un inquilino 49

Definir los costes y los precios de los productos de Acronis 302

Dependencia de cargas de trabajo según artículos de oferta 29

Desactivación de la Detección y respuesta gestionadas (MDR) 199

Desactivación de una integración activa 389

Desactivar el servicio Advanced Automation (PSA) 378

Descarga de una factura como un archivo PDF 299

Descargar datos de cargas de trabajo afectadas recientemente 128

Descargar un informe 144, 148

Deshabilitación de un cliente API 392

Deshabilitación y habilitación de un inquilino 58

Deshabilitación y habilitación de una cuenta de usuario 77

Deshabilitación y habilitación masiva de la evaluación de vulnerabilidades de aplicaciones de terceros de Windows 206

Deshabilitar el almacenamiento con redundancia geográfica 100

Deshabilitar la personalización de marca 106

Detalles del análisis de copias de seguridad 127

Detección y respuesta gestionadas (MDR) 195

Dispositivos detectados 114

Distribución de los principales incidentes por carga de trabajo 115

Documentación y soporte técnico 104

Duración de los tickets finalizados 149

E

Edición de categorías de producto 316

Edición de paquetes de productos 317

Edición de un artículo de inventario 308

Edición de un campo personalizado 220

Edición de un impuesto 351

Edición de un libro de contabilidad 319

Edición de un precio personalizado 294

Edición de un producto 302

Edición de un registro de tiempo 272

Edición de un SLA 324

Edición de una actividad 341

Edición de una plantilla de correo electrónico 330

Edición de una ubicación de inventario 314

Edición o eliminación de una categoría o subcategoría 325

Edición o eliminación de una prioridad 322

Edición o eliminación de una respuesta predeterminada 321

Ejemplo
de la edición de Cyber Protect por carga de trabajo al modo de facturación por carga de trabajo 12

Pasos para cambiar de una edición Advanced de Cyber Protect a una facturación por carga de trabajo 12

Ejemplo de facturación para el almacenamiento inmutable 98

Elementos afectados recientemente 127

Elementos de personalización de marca 103

Eliminación de almacenamientos 92

Eliminación de la integración con VMware Cloud Director 410

Eliminación de un cliente API 393

Eliminación de un inquilino 62

Eliminación de una cuenta de usuario 78

Encuesta de incorporación 34

Entradas de tiempo 268

Entradas de tiempo manuales 273

Entradas del catálogo 382

Enviar informes resumidos ejecutivos 170

Equipos vulnerables 124

Establecimiento de la autenticación de doble factor 80

Establecimiento de la autenticación de doble factor para los inquilinos 84

Estadísticas de tickets 151

Estado de instalación del parche 125

Estado de la protección 114

Estado de la red de las cargas de trabajo 117

Estados de los tickets obligatorios 329

Estados de los tickets opcionales 329

Estimación de costes de Cyber Protect Cloud con la calculadora 174

Exportación de una factura como un archivo CSV o XML 299

F

Facturación basada en hitos 268
Facturación de certificación 10
Facturación del envío de datos físicos 10
Facturación del proyecto 267
Facturación del total por adelantado 267
Facturación por paso cerrado 267
Facturas 294
Filtrado y búsqueda 137
Flujo del cliente de API 391
Formación avanzada en concienciación sobre seguridad 206
Función de administrador de solo lectura 69
Funciones de usuario disponibles para cada servicio 66
Fusión de tickets 241

G

Gastos 145
Generación de informes 140
Generación de una nueva factura 296
Gestión de almacenamiento 92
Gestión de categorías de inventario 312
Gestión de directivas de SLA 323
Gestión de elementos de ventas 284
Gestión de grupos de usuarios 221
Gestión de inquilinos 44
Gestión de inventario 305
Gestión de la autenticación de doble factor para usuarios 86
Gestión de la funcionalidad de ventas y

facturación 277

Gestión de libros de contabilidad 318
Gestión de paquetes de productos 316
Gestión de plantillas de correo electrónico 330
Gestión de plantillas de notificaciones por correo electrónico 339
Gestión de plantillas de presupuesto 283
Gestión de presupuestos 278
Gestión de proyectos 250
Gestión de ubicaciones de inventario 313
Gestión de ubicaciones y almacenamiento 90
Gestión de usuarios 63, 220
Gestión del centro de asistencia, proyectos y las entradas de tiempo 227
Gestión del equipo del proyecto 261
Gráfico de quemado de incidentes de seguridad 116

H

Habilitación de la Detección y respuesta gestionadas (MDR) 197
Habilitación de servicios para varios inquilinos existentes 52
Habilitación de un cliente API deshabilitado 392
Habilitación del servicio de formación avanzada en concienciación sobre seguridad 207
Habilitación o deshabilitación de una categoría de producto 315
Habilitar Advanced Data Loss Prevention 185
Habilitar el almacenamiento almacenamiento con redundancia geográfica 99
Habilitar el modo de cumplimiento de FIPS

para VMware Cloud Director 404
Habilitar notificaciones sobre dispositivos detectados 55
Habilitar o deshabilitar artículos de oferta 15
Historial de instalación de parches 126
Historial de sesión 131

I

Impedir que los usuarios de Microsoft 365 sin licencia inicien sesión 25
Inclusión del formulario de envío de tickets en su sitio web 243
Incorporación de clientes existentes 216
Información general 38
Informe del sistema, archivos de registro y archivos de configuración 407
Informes de operaciones 153
Informes de uso 140
Ingresos de clientes 144
Inicio rápido para configurar Advanced Automation (PSA) 212
Instalación de agentes de copia de seguridad 402
Instalación de un agente de gestión 399
Instalación y publicación del complemento para VMware Cloud Director 398
Integración con Datto RMM 362
Integración con Fortinet 192
Integración con FreshBooks 352
Integración con Kaseya VSA 365
Integración con los servicios de Microsoft 365 190
Integración con Microsoft CSP 372

Integración con N-able N-central 366
Integración con N-able RMM 369
Integración con NinjaOne 359
Integración con PayPal 374
Integración con Perception Point 187
Integración con plataformas contables 351
Integración con plataformas de pago 374
Integración con plataformas de RMM 359
Integración con plataformas de VAR 372
Integración con QuickBooks 353
Integración con Sage Business Cloud 354
Integración con SnelStart 357
Integración con Stripe 376
Integración con Xero 356
Integración de Advanced Automation (PSA) con plataformas de terceros 351
Integración de Advanced Security + XDR con plataformas de terceros 187
Integración de Cyber Protect Cloud con VMware Cloud Director 395
Integraciones 381
Integraciones API 393

L

Las cuentas de usuario y los inquilinos 42
Limitación del acceso a la interfaz web 39
Limitación del acceso a su inquilino 61
Limitaciones 48, 97-98, 118, 396, 408-409
Lista blanca 90

M

Mapa de protección de datos 122

Marcado de un presupuesto como aceptado o rechazado 282

Marcas blancas 106

Mi bandeja de entrada 37

Modificación de artículos de venta 286

Modificación de un contrato 292

Modo de cumplimiento 48

Modos de almacenamiento inmutables 93

Modos de facturación del componente
Protección 9

Modos de facturación para Cyber Protect 9

Modos de facturación para File Sync &
Share 10

Modos de facturación y ediciones 15

Mover un inquilino a otro inquilino 59

N

Navegación en el portal de gestión 36

Navegadores web compatibles 33, 396

Niveles en los que se pueden definir las
cuotas 18

Notificaciones habilitadas por defecto según el
tipo de dispositivo y el rol del usuario 77

Novedades del portal de administración 38

Nueva factura 338

Nuevo ticket 337

Nuevo ticket de correo electrónico 333

Número de actualizaciones en el ticket 149

O

Operaciones 112

Operaciones con ubicaciones 91

P

Paquetes Advanced Protection 178

Para deshabilitar la autenticación de doble
factor para un usuario 87

Para habilitar la autenticación de doble factor
para un usuario 87

Para recuperar un inquilino 63

Para recuperar una cuenta de usuario 79

Para restablecer los navegadores de doble
confianza para un usuario 86

Parámetros con uso cero 142

Parámetros de rendimiento técnico 150

Pasos para deshabilitar la autenticación de
doble factor 85

Pasos para gestionar los servicios para un
inquilino 50

Pasos para restablecer la autenticación de
doble factor para un usuario 86

Personalización de marca del agente y el
programa de instalación 103

Personalización del aspecto y el estilo de las
facturas 346

Personalización del aspecto y el estilo de los
PDF de presupuesto 349

Personalizar un informe resumido
ejecutivo 169

Pestaña Clientes 40

Pestaña de Información general 39

Planificación de la capacidad técnica 151

Planificación de tickets 235

Planilla de horas 152

Plantillas de correo electrónico
predeterminadas 331

- Postventa 310
 - Presupuesto creado 332
 - Presupuesto procesado 337
 - Prevención de pérdida de datos 90
 - Productos 300
 - Propagación de la configuración de doble factor en niveles de inquilino 83
 - Proporcionar la información de facturación 216
 - Protección de fuerza bruta 88
 - Proyectos 244
 - Puntos de venta de productos de gama superior que se muestran a un cliente 90
- R**
- Realizar una copia de seguridad y una recuperación 408
 - Reasignación de miembros del equipo a pasos del proyecto 263
 - Rebasamiento de la cuota de almacenamiento de copias de seguridad 24
 - Recepción de comentarios de clientes en tickets 242
 - Recopilación de datos de rendimiento para los agentes de Cyber Protection 137
 - Recuperación de un inquilino 62
 - Recuperación de una cuenta de usuario 79
 - Recuperar un equipo 409
 - Reenvío de una factura 298
 - Registro de auditoría 135
 - Registro de tiempo automático al trabajar en tickets genéricos y de alertas 272
 - Registros de tiempo facturables 272
 - Rentabilidad predictiva 146
 - Requerimientos de software 396
 - Requisitos de contraseña 33
 - Requisitos y restricciones 59
 - Resolución de problemas con la integración de su plataforma de contabilidad 358
 - Respuesta y corrección 196
 - Restablecimiento de la autenticación de doble factor en caso de pérdida de dispositivo de segundo factor 88
 - Restablecimiento de un valor secreto de cliente de API 391
 - Restaurar la configuración predeterminada de personalización de marca. 106
 - Resumen de beneficio bruto 147
 - Resumen de la instalación del parche 126
 - Resumen de SLA 150
 - Resumen de tickets de cliente 148
 - Resumen ejecutivo 157
 - Revisión de la capacidad de los miembros del equipo 265
 - Revisión del historial de cambios de un contrato 292
 - Revisión y edición de la configuración de la integración de Datto RMM 364
 - Revisión y edición de la configuración de la integración de Microsoft CSP 373
 - Revisión y edición de la configuración de la integración de N-able N-central 367
 - Revisión y edición de la configuración de la integración de N-able RMM 370
 - Revisión y edición de la configuración de la integración de NinjaOne 361
 - Rol de operador de restauración 70

Roles de Advanced Automation (PSA) 222

Roles de usuario y derechos de la Programación cibernética 71

Roles del Portal de partners 412

S

Seguimiento de NPS 149

Selección de ubicaciones y almacenamientos para partners y clientes 91

Servicios 14

Servicios de Cyber Protect 8

Servicios y elementos de oferta 14

Sincronización del calendario con Microsoft Outlook 240

Solicitud de clasificación de ticket 334

Solicitud de días libres 275

Solución de problemas de facturación 358

Supervisión 86, 111, 196

Supervisión del estado del disco 118

T

Ticket fusionado 338

Ticket solucionado cerrado 332

Tickets con estado específico 152

Tiempo medio de reparación de incidentes 116

Tipo de informe 141

Tipo de inquilinos que se pueden mover 59

Tipos de estado de los tickets 328

Trabajar con inventario con números de serie 309

Trabajo con campos personalizados 218

Trabajo con contratos 287

Trabajo con Copilot 175

Trabajo con planes de proyecto 250

Trabajo con precios personalizados 293

Trabajo con tickets de proyecto 258

Transferencia de la propiedad de una cuenta de usuario 79

Transformación de la cuota de copia de seguridad 24

U

Ubicaciones 91

Umbrales de rendimiento para la recopilación de datos ETL 139

Umbrales predeterminados para la recopilación de datos de ETL 139

URL bloqueadas 128

URL para los servicios de Cyber Protect Cloud 104

Uso 111

Uso de los modelos de facturación con ediciones heredadas 10

Uso del portal de gestión 33

Uso del portal de partner 412

Utilización de los datos de uso de Microsoft CSP en contratos 373

V

Vender inventario a través de artículos de venta y presupuestos 310

Venta de productos de gama superior 105

Ventas 278

Ventas y facturación 132, 143

Ver y actualizar la configuración de un inquilino 53

Versiones de VMware Cloud Director compatibles 396

Vista y comprensión de un plan de proyecto 251

Vista y edición de un ticket de proyecto 259

Vistas del plan del proyecto 251

Visualización de elementos de configuración 342

Visualización de las facturas actuales 295

Visualización de los productos creados 300

Visualización de los registros de tiempo creados 269

Visualización de proyectos 244

Visualización de sus integraciones activadas 384

Visualización del estado de georreplicación 101

Visualización del inventario existente 306

Visualización del uso del almacenamiento inmutable 97

Vulnerabilidades existentes 125

W

Widget de rendimiento técnico 132

Widget de seguimiento de geolocalización 131

Widget de sesiones de chat 132

Widget para la prevención de pérdida de datos 165

Widgets de certificación 167

Widgets de copias de seguridad 162

Widgets de Disaster Recovery 164

Widgets de Endpoint Detection and Response (EDR) 115

Widgets de evaluación de vulnerabilidades 124

Widgets de evaluación de vulnerabilidades y gestión de parches 163

Widgets de File Sync & Share 166

Widgets de instalación de parches 125

Widgets de inventario de hardware 130

Widgets de inventario de software 129

Widgets de protección contra malware 160

Widgets de resumen de cargas de trabajo 158

Widgets de resúmenes ejecutivos 158

Widgets de software 164

Widgets de ventas y facturación 133

Widgets del centro de asistencia 134

Widgets sobre el estado del disco 119

Z

Zonas horarias de los informes 170