Notas de la versión de Cisco WebEx Support Center (versión WBS29.11)

Primera publicación: 23 de julio de 2014

Última modificación: 27 de enero de 2015

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED “AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: http://www.cisco.com/go/trademarks. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

CONTENIDO

Support Center 1

Remote Support 2

Novedades 2

Limitaciones y problemas conocidos 6

Remote Access 9

Novedades 9

Limitaciones y problemas conocidos 13

WebACD 14

Novedades 14

Características 19

Limitaciones y problemas conocidos 20

System Management 20

Novedades 20

Características 25

Advertencias 27

Advertencias resueltas 27

Requisitos del sistema y soporte para las características 31

Soporte de idiomas 32

Soporte de sistemas operativos y exploradores 32

Anuncio de finalización del soporte para Windows XP e Internet Explorer 6 34

Soporte de Citrix XenDesktop y XenApp 34

Características de varias plataformas 34

Limitaciones y problemas conocidos en plataformas cruzadas 46

Herramientas de productividad 49

Novedades 49

Soporte para las Herramientas de productividad de WebEx 51

Problemas conocidos y limitaciones de Windows 57

Problemas conocidos y limitaciones de Mac 62

Audio WebEx 65

Características 65
Perguntas Frequentes 66
Opciones de audio 66
Comparaciones de las características de audio 70
Vídeo 73
Novedades 73
Características del vídeo de alta definición 73
Integración con Cisco Medianet: soporte para la supervisión de rendimiento con los Sistemas de administración de red 76
Requisitos 76
Cámaras compatibles con vídeo de alta calidad 77
Cámaras compatibles con vídeo de alta definición 78
Limitaciones y problemas conocidos 79
Administración del sitio 81
Novedades 81
Características 81
Limitaciones y problemas conocidos 82

CAPÍTULO 1

Support Center

WebEx Support Center ofrece una gama de herramientas que puede usar para brindar soporte remoto a los clientes.

Nota Support Center ya no es compatible con Windows Me ni NT. Para obtener más información acerca de los sistemas operativos y exploradores que se pueden utilizar con Support Center, consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

Remote Support: Diagnostique problemas, transfiera archivos y solucione problemas de los clientes en forma remota. Muestre a los clientes cómo deben usar las aplicaciones o controlar sus computadoras. Transfiera archivos a computadoras de clientes, o desde estas, para analizarlas o instalar actualizaciones o revisiones. Consulte Remote Support, en la página 2.

Remote Access: Use este módulo opcional fuera de las sesiones de soporte para acceder, diagnosticar y trabajar con computadoras en forma remota. Resuelva problemas y realice el mantenimiento de equipos remotos incluso cuando el cliente no está frente a la computadora. Consulte Remote Access, en la página 9.

WebACD: Brinde a los clientes acceso a sus agentes, en cualquier momento y lugar, mediante la incorporación de un enlace de "conexión con un clic" en su sitio web, escritorio, producto o en la firma de correo electrónico. Hasta puede personalizar el formulario de solicitud para recopilar la información que precise y hacer que se parezca a su sitio web. Utilice el Buzón y el Monitor de WebACD para administrar los CSR y las solicitudes de los clientes. Consulte WebACD, en la página 14.

System Management: Este módulo opcional es una consola basada en la Web que puede usar para administrar en forma remota activos de red, como computadoras, servidores, impresoras y enrutadores. Distribuya revisiones y paquetes de software, vea detalles de activos, envíe mensajes a los activos, administre licencias de software, y genere informes acerca de la información y el estado de los activos. Consulte System Management, en la página 20.

- Remote Support, página 2
- Remote Access, página 9
- WebACD, página 14
- System Management, página 20

Remote Support

Estas notas de la versión describen las características de Remote Support y las novedades de esta versión.

Novedades

En la siguiente lista se enumeran características y mejoras recientes en Remote Support, ordenadas por número de versión. No se enumeran las versiones que no incluyen novedades importantes.

WBS29.11

Mejoras en la página del perfil

La página del perfil se redujo para contener solamente información de perfil clave.

- Se agregó un cargador de imágenes más avanzado que permite cargar una imagen o tomar una foto con su cámara web.
- Ahora para obtener acceso a la página del perfil, haga clic en su nombre de usuario en la esquina superior derecha.
- Ahora esta tiene un aspecto más moderno y es totalmente accesible.

Página de preferencias

La página Preferencias ahora es la ubicación centralizada en toda la configuración de usuario.

- Nuevas categorías contraíbles
- "Preferencias de la página web" y "Configuración de página predeterminada" se movieron a la sección General.
- Los siguientes parámetros de configuración se trasladaron de la página Perfil a la página Preferencias:
- - Mi sala personal
  - Plantillas de planificación
  - El nombre "Opciones de sesión" cambió a "Opciones de planificación".
  - Support Center
- "Mis números de teléfono" (de la página del perfil) y la página Conferencias personales se combinaron en "Configuración de audio".
- La página Instalación de Un clic se trasladó a la página Preferencias y su nombre cambió a "Configuración de Reunirse ahora".
- Ahora tiene un aspecto más moderno y es totalmente accesible.

Herramientas de Productividad de WebEx

Se realizaron actualizaciones en el soporte para las Herramientas de productividad de WebEx. Para obtener más información, consulte las tablas “Soporte para las Herramientas de productividad de WebEx” en Herramientas de productividad.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características para obtener más información.

Actualizaciones de la Administración del sitio

Se realizaron actualizaciones a la herramienta de Administración del sitio. Para obtener más información, consulte las Administración del sitio.

WBS29.10

Herramientas de Productividad de WebEx

Se realizaron actualizaciones en el soporte para las Herramientas de productividad de WebEx. Para obtener más información, consulte las tablas “Soporte para las Herramientas de productividad de WebEx” en Herramientas de productividad.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características para obtener más información.

WBS29.9

Informe de herramientas de consultas de sesiones

- El campo Tiempo de espera en el Informe de herramientas de consultas de sesiones de Support Center se mueve de un valor redondeado a minutos a un valor redondeado al segundo más próximo y se muestra en el formato horas, minutos y segundos. El encabezado de la columna de Tiempo de espera ha cambiado de "Tiempo de espera (min)" a "Tiempo de espera (hh:mm:ss)".
- El encabezado de la columna del campo Tiempo de la sesión ha cambiado de "Tiempo de la sesión (min)" a "Tiempo de la sesión (min)".

WBS29.8.1

Icono de la bola de WebEx

Se ha actualizado el icono de la bola de WebEx con un nuevo diseño.

WBS29.8

Rediseño de la página de WebEx y actualizaciones de accesibilidad

Se han realizado mejoras para proporcionar una mejor experiencia del usuario en las páginas web de los centros de WebEx. Si bien las páginas de WebEx ahora cuentan con un diseño más moderno, la interacción no ha cambiado, es decir, su funcionalidad se mantiene intacta.

Se han agregado características de accesibilidad a fin de aumentar nuestro nivel actual de accesibilidad.

El rediseño se abordó con un enfoque en etapas, comenzando por las páginas y los flujos básicos. (Continuaremos rediseñando otras páginas y centros en versiones posteriores).

- Se rediseñaron elementos globales (como el encabezado, la barra de navegación superior y la barra del menú izquierdo) y páginas básicas (como la página de conexión, la página Mi WebEx > Mis reuniones y la página Mi WebEx > Capacitación), y se mejoró la accesibilidad.
- La ficha “Bienvenido” se ha optimizado y se le ha cambiado el nombre a “Inicio”.
- Se puede usar la página "Entrar mediante el número" para buscar una sala personal por el nombre de usuario del organizador.

Rediseño de la página de WebEx y actualizaciones de accesibilidad

Se han realizado mejoras para proporcionar una mejor experiencia del usuario en las páginas web de los centros de WebEx. Si bien las páginas de WebEx ahora cuentan con un diseño más moderno, la interacción no ha cambiado, es decir, su funcionalidad se mantiene intacta.

Se han agregado características de accesibilidad a fin de aumentar nuestro nivel actual de accesibilidad.

El rediseño se abordó con un enfoque en etapas, comenzando por los flujos básicos de Meeting Center. (Continuaremos rediseñando otras páginas y centros en versiones posteriores).

- Elementos globales y páginas básicas de Meeting Center accesibles y con nueva imagen.
- Se cambió el nombre de la ficha “Bienvenido” a “Inicio”.
- Se puede usar la página Entrar mediante el número para buscar una sala personal por el nombre de usuario del organizador.
- Se agregaron nuevas plantillas de correo electrónico HTML para la mayoría de casos de usos de Meeting Center.

Protector de pantalla al compartir

Cuando un usuario comparte contenido en una reunión, se desactiva el protector de pantalla de todos los participantes.

Herramientas de Productividad de WebEx

Se actualizaron las Herramientas de productividad de WebEx. Para obtener más información, consulte las Herramientas de productividad.

Uso de WebEx en Chrome

Como Chrome eliminará el soporte de NPAPI, proporcionamos un método nuevo para entrar y usar WebEx a través de una extensión de Chrome a partir de Chrome 38. Cuando usen WebEx por primera vez con Chrome, los usuarios serán guiados, por única vez, a través de un proceso que indicará cómo agregar la extensión y actualizar la aplicación de WebEx. Luego, los usuarios podrán entrar directamente, sin pasos adicionales.

Actualizaciones de la Administración del sitio

Se realizaron actualizaciones a la herramienta de Administración del sitio. Para obtener más información, consulte Administración del sitio.

Experiencia de audio mejorada con audio de banda ancha en el audio de WebEx y en VoIP de WebEx

Las reuniones de audio de WebEx y las reuniones de solo VoIP ahora brindan una experiencia de reunión superior con audio de banda ancha cuando los usuarios se conectan al audio mediante sus computadoras (VoIP).

El audio de banda ancha también se refiere a la voz de alta definición. El audio de banda ancha captura un rango de frecuencia más amplio y, por lo tanto, proporciona conexiones de audio más claras.

Las aplicaciones de escritorio de Windows, Mac y Linux, los dispositivos iPad y iPhone de Apple, y los dispositivos móviles Android son compatibles. El audio de banda ancha también es compatible para las grabaciones basadas en red de las reuniones de audio de WebEx y de solo VoIP.

El códec de audio de banda ancha (OPUS) es ahora el códec predeterminado para los asistentes de VoIP de WebEX. El códec OPUS posee mayor Encubrimiento de pérdida de paquetes (PLC) y Corrección de errores de envío (FEC) y es más resistente a la pérdida de paquetes. En consecuencia, ofrece una mejor calidad de audio cuando las condiciones no son las ideales.

Cuenta con un mejor algoritmo de eliminación de ruido que proporciona una experiencia mucho mejor cuando utiliza audio a través de una computadora, incluso sin auriculares. Incluye un búfer de vibración mejorado para el tráfico de VoIP basado en UDP. Demora reducida y menos pérdida de datos con un tamaño de muestreo de paquetes menor a 20 ms.

Las computadoras que se ejecutan en Solaris, los dispositivos móviles de Windows y los dispositivos Blackberry continuarán utilizando audio de banda angosta para el audio de VoIP. Si un usuario entra a una reunión desde cualquiera de estos dispositivos, se utiliza el audio de banda angosta durante toda la reunión.

Libreta de direcciones de la empresa y libreta personal de direcciones en Administración del sitio y Mi WebEx

En la libreta de direcciones de la empresa, que está disponible en Administración del sitio y en Mi WebEx, y la libreta personal de direcciones del usuario, que está disponible en Mi WebEx, se pueden importar múltiples contactos mediante un simple archivo de valores delimitados por coma o por tabulaciones (.csv). Para cargar un archivo .csv delimitado por comas o por tabulaciones, seleccione el archivo que desea cargar, seleccione el tipo de delimitador para el archivo (Tabulación o Coma) y, luego, seleccione Importar. El formato de la libreta de direcciones de WebEx también puede exportarse desde Administración del sitio y desde Mi WebEx.

WBS29.6

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.5

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.4

Nuevo rango para la reutilización de las últimas contraseñas

La opción del sitio de administración No permitir que se vuelvan a usar las últimas contraseñas ahora permite a los administradores del sitio seleccionar un rango de 3 a 8 contraseñas. La nueva cantidad predeterminada es 3.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.3

Mejora en la seguridad para servidores de seguridad VeriSign

Una de las mejoras en seguridad incorporadas a la versión WBS29 requiere que la aplicación de reuniones en la computadora de un participante se conecte con los servidores de seguridad VeriSign para validar los certificados de seguridad cuando un participante entra a la reunión. Los administradores deben asegurarse de que su firewall esté configurado de modo que permita que las computadoras de los participantes completen la validación y puedan entrar fácilmente a las reuniones. Para que esto sea posible, asegúrese de que los servidores VeriSign CRL de https://www.verisign.com/repository/crl.html estén incluidos en la lista de URL (o "lista blanca") aprobadas en su firewall. También le recomendamos que agregue las siguientes URL a la lista de URL aprobadas para evitar cualquier tipo de inconveniente en el futuro:

- *.verisign.com
- *.thawte.com
- *.geotrust.com
- *.rapidssl.com
- *.digitalcertvalidation.com
- *.ws.symantec.com

Esta mejora de seguridad también se ha incorporado a los agentes de acceso remoto instalados en una computadora remota en todos los servicios de WebEx. Esto incluye los siguientes servicios:

- Característica para compartir computadoras remotas en reuniones de WebEx
- Laboratorios de práctica en Training Center
- Support Center
- WebACD

La mejora exige que el agente de acceso remoto valide el certificado de seguridad de VeriSign. Si se usan estos servicios, asegúrese de que su firewall esté configurado de modo que permita acceder a las URL enumeradas anteriormente para que el agente remoto pueda permanecer en línea y todos sus usuarios tengan acceso a él.

WBS29.1

Soporte para plataformas cruzadas

Se realizaron actualizaciones en el soporte para los exploradores. En Requisitos del sistema y soporte para las características, consulte la sección “Soporte de sistemas operativos y exploradores” para obtener más información.

Limitaciones y problemas conocidos

Windows 8 y 8.1

- Si un presentador que usa Windows 8 u 8.1 comparte su aplicación o pantalla (antes denominada "compartir escritorios"), los otros participantes verán ventanas con un sombreado en la parte superior del contenido compartido en donde haya paneles abiertos. Esto aparecerá en todos los paneles, incluso en el panel de control de reuniones, el panel de participantes, el panel de chat y en los indicadores de compartición. Recomendamos que los presentadores que usen Windows 8 u 8.1 mantengan los paneles cerrados lo más que puedan para ofrecer una mejor experiencia visual a los demás participantes.
- Al conectarse a una computadora remota con Windows 8 u 8.1, la pantalla local no podrá apagarse.
- La herramienta para compartir archivos de documentos de Word de la versión de 32 bits de Microsoft Office 2010 no es compatible en Windows 8.1. En cambio, le recomendamos que use la herramienta para compartir aplicaciones o pantalla.

Soporte para Microsoft Office 2013

- Si tiene instalado Microsoft Office 2013, las siguientes características no son compatibles cuando comparte archivos de PowerPoint 2013:
  - Animaciones y transiciones
  - Archivos de vídeo o audio integrados
  - Notas de PowerPoint en un panel dedicado
  - Kit de herramientas de UCF
- Si ha personalizado la ficha Información, es posible que algunos elementos personalizados no sean compatibles. Le recomendamos que los valide para asegurarse de que sigan mostrándose correctamente en una reunión de WebEx.
- En algunos casos, pueden ocurrir los siguientes problemas:
  - El texto y los colores de relleno pueden ser ligeramente distintos a los colores reales de una diapositiva.
  - Es posible que falten algunos elementos gráficos de una diapositiva.
  - Las fuentes pueden aparecer borrosas en una diapositiva o pueden ser distintas a las originales.
  - El tamaño de las formas puede ser distinto al de las originales.
- Si un objeto de una presentación de PowerPoint no se muestra correctamente en el modo de edición, se elimina automáticamente en la vista de Presentación con diapositivas; sin embargo, el objeto puede seguir apareciendo cuando el archivo se comparte en una reunión de WebEx.
- No puede compartir archivos de PowerPoint 2013 protegidos por contraseña mediante la característica para compartir archivos. Utilice las características para compartir aplicaciones o para compartir escritorios en su lugar.
- No puede compartir archivos de Excel 2013 en Windows 8 mediante la herramienta para compartir archivos. En cambio, use las herramientas para compartir aplicaciones o la herramienta para compartir de pantalla (antes denominada "compartir escritorios").
- No puede compartir documentos de Word 2013 (64 bits) en Windows 8 (64 bits) mediante la herramienta para compartir archivos. En cambio, use las herramientas para compartir aplicaciones o para compartir pantalla.

Soporte para sistemas operativos

Para ejecutar Remote Support:

- Para los representantes de soporte al cliente (CSR) que utilizan Linux, Solaris o Macintosh, es posible que algunas funciones del producto no sean compatibles. Para obtener más información, consulte la sección Support Center en Requisitos del sistema y soporte para las características.
- Los clientes pueden utilizar Linux, Solaris o Macintosh, pero no podrán conectarse a una sesión remota desde detrás de un servidor proxy Microsoft ISA con la autenticación de usuario activada. Se trata de un problema conocido de Java, documentado por Sun en http://bugs.sun.com/bugdatabase/view_bug.do?bug_id=4636657.

Para obtener más información sobre las computadoras, los sistemas operativos y los exploradores compatibles con Remote Support, consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

Bloqueo cuando está conectado a las computadoras de los clientes

Si se conecta a la computadora de un cliente como un usuario diferente y el explorador de Remote Support se bloquea, permanecerá conectado en la computadora del cliente. Cuando sucede esto, pídale al cliente que se desconecte y luego vuelva a conectarse.

Visualización de las aplicaciones durante la grabación de una sesión

Cuando graba una sesión de Remote Support mientras muestra una aplicación a un cliente, todas las otras ventanas del explorador que están abiertas en su computadora estarán visibles para su cliente.

Espacio en disco durante la transferencia de archivos

Durante la transferencia de archivos, si el destinatario se queda sin espacio en el disco, la sesión finalizará.

Movimiento de la ventana de transferencia de archivos al compartir escritorios

Si inicia una transferencia de archivos mientras se comparte el escritorio, no puede mover la ventana de transferencia.

Desactivación de la información del sistema

Los administradores del sitio no pueden desactivar la característica Información del sistema en los tipos de sesión personalizada.

Limitación de las invitaciones por correo electrónico de Lotus Notes

Si utiliza la aplicación de correo electrónico de Lotus Notes, es posible que la característica "enviar una invitación por correo electrónico utilizando el cliente de correo local" no funcione. Esto sucede porque Lotus Notes limita el tamaño de los mensajes de correo electrónico que abre desde páginas web. Para solucionar este problema, cambie la plantilla de invitación por correo electrónico para reducir el tamaño del mensaje.

No aparece Transferencia de archivos básica en el registro de eventos

Los archivos transferidos a través del método de transferencia de archivos básica no aparecen en el registro de eventos.

Entrada a una sesión de soporte de entrada en una conexión de red lenta

Cuando el método de descarga del cliente está configurado en TFS (Solución de carpeta temporal) para el sitio y un cliente intenta entrar a una sesión de soporte de entrada utilizando una conexión de red lenta, es posible que el cliente reciba el mensaje de error “Error de confirmación de entrar a la conferencia” después de completar el formulario de entrada y hacer clic en Enviar.

Desplazamiento mientras utiliza el chat web de Remote Support

Cuando utiliza el chat web de Remote Support, después de que aparezcan las barras de desplazamiento, es posible que el desplazamiento rápido hacia arriba y hacia abajo haga que la ventana de chat parpadee en una sucesión rápida.

Remote Access

Estas notas de la versión describen las características de Remote Access y las novedades de esta versión.

Novedades

En la siguiente lista se enumeran características y mejoras recientes en Remote Access, ordenadas por número de versión. No se enumeran las versiones que no incluyen novedades importantes.

WBS29.11

Mejoras en la página del perfil

La página del perfil se redujo para contener solamente información de perfil clave.

- Se agregó un cargador de imágenes más avanzado que permite cargar una imagen o tomar una foto con su cámara web.
- Ahora para obtener acceso a la página del perfil, haga clic en su nombre de usuario en la esquina superior derecha.
- Ahora esta tiene un aspecto más moderno y es totalmente accesible.

Página de preferencias

La página Preferencias ahora es la ubicación centralizada en toda la configuración de usuario.

- Nuevas categorías contraíbles
- "Preferencias de la página web" y "Configuración de página predeterminada" se movieron a la sección General.
- Los siguientes parámetros de configuración se trasladaron de la página Perfil a la página Preferencias:
- - Mi sala personal
  - Plantillas de planificación
  - El nombre "Opciones de sesión" cambió a "Opciones de planificación".
  - Support Center
- "Mis números de teléfono" (de la página del perfil) y la página Conferencias personales se combinaron en "Configuración de audio".
- La página Instalación de Un clic se trasladó a la página Preferencias y su nombre cambió a "Configuración de Reunirse ahora".
- Ahora tiene un aspecto más moderno y es totalmente accesible.

Herramientas de Productividad de WebEx

Se realizaron actualizaciones en el soporte para las Herramientas de productividad de WebEx. Para obtener más información, consulte las tablas “Soporte para las Herramientas de productividad de WebEx” en Herramientas de productividad.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características para obtener más información.

Actualizaciones de la Administración del sitio

Se realizaron actualizaciones a la herramienta de Administración del sitio. Para obtener más información, consulte las Administración del sitio.

WBS29.10

Herramientas de Productividad de WebEx

Se realizaron actualizaciones en el soporte para las Herramientas de productividad de WebEx. Para obtener más información, consulte las tablas “Soporte para las Herramientas de productividad de WebEx” en Herramientas de productividad.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características para obtener más información.

WBS29.9

Informe de herramientas de consultas de sesiones

- El campo Tiempo de espera en el Informe de herramientas de consultas de sesiones de Support Center se mueve de un valor redondeado a minutos a un valor redondeado al segundo más próximo y se muestra en el formato horas, minutos y segundos. El encabezado de la columna de Tiempo de espera ha cambiado de "Tiempo de espera (min)" a "Tiempo de espera (hh:mm:ss)".
- El encabezado de la columna del campo Tiempo de la sesión ha cambiado de "Tiempo de la sesión (min)" a "Tiempo de la sesión (min)".

WBS29.8

Rediseño de la página de WebEx y actualizaciones de accesibilidad

Se han realizado mejoras para proporcionar una mejor experiencia del usuario en las páginas web de los centros de WebEx. Si bien las páginas de WebEx ahora cuentan con un diseño más moderno, la interacción no ha cambiado, es decir, su funcionalidad se mantiene intacta.

Se han agregado características de accesibilidad a fin de aumentar nuestro nivel actual de accesibilidad.

El rediseño se abordó con un enfoque en etapas, comenzando por las páginas y los flujos básicos. (Continuaremos rediseñando otras páginas y centros en versiones posteriores).

- Se rediseñaron elementos globales (como el encabezado, la barra de navegación superior y la barra del menú izquierdo) y páginas básicas (como la página de conexión, la página**Mi WebEx** > **Mis reuniones** y la página **Mi WebEx** > **Mi capacitación**), y se mejoró la accesibilidad.
- La ficha “Bienvenido” se ha optimizado y se le ha cambiado el nombre a “Inicio”.
- Se puede usar la página "Entrar mediante el número" para buscar una sala personal por el nombre de usuario del organizador.

Rediseño de la página de WebEx y actualizaciones de accesibilidad

Se han realizado mejoras para proporcionar una mejor experiencia del usuario en las páginas web de los centros de WebEx. Si bien las páginas de WebEx ahora cuentan con un diseño más moderno, la interacción no ha cambiado, es decir, su funcionalidad se mantiene intacta.

Se han agregado características de accesibilidad a fin de aumentar nuestro nivel actual de accesibilidad.

El rediseño se abordó con un enfoque en etapas, comenzando por los flujos básicos de Meeting Center. (Continuaremos rediseñando otras páginas y centros en versiones posteriores).

- Elementos globales y páginas básicas de Meeting Center accesibles y con nueva imagen.
- Se cambió el nombre de la ficha “Bienvenido” a “Inicio”.
- Se puede usar la página Entrar mediante el número para buscar una sala personal por el nombre de usuario del organizador.
- Se agregaron nuevas plantillas de correo electrónico HTML para la mayoría de casos de usos de Meeting Center.

Protector de pantalla al compartir

Cuando un usuario comparte contenido en una reunión, se desactiva el protector de pantalla de todos los participantes.

Herramientas de Productividad de WebEx

Se actualizaron las Herramientas de productividad de WebEx. Para obtener más información, consulte Herramientas de productividad.

Uso de WebEx en Chrome

Como Chrome eliminará el soporte de NPAPI, proporcionamos un método nuevo para entrar y usar WebEx a través de una extensión de Chrome a partir de Chrome 38. Cuando usen WebEx por primera vez con Chrome, los usuarios serán guiados, por única vez, a través de un proceso que indicará cómo agregar la extensión y actualizar la aplicación de WebEx. Luego, los usuarios podrán entrar directamente, sin pasos adicionales.

Actualizaciones de la Administración del sitio

Se realizaron actualizaciones a la herramienta de Administración del sitio. Para obtener más información, consulte Administración del sitio.

Experiencia de audio mejorada con audio de banda ancha en el audio de WebEx y en VoIP de WebEx

Las reuniones de audio de WebEx y las reuniones de solo VoIP ahora brindan una experiencia de reunión superior con audio de banda ancha cuando los usuarios se conectan al audio mediante sus computadoras (VoIP).

El audio de banda ancha también se refiere a la voz de alta definición. El audio de banda ancha captura un rango de frecuencia más amplio y, por lo tanto, proporciona conexiones de audio más claras.

Las aplicaciones de escritorio de Windows, Mac y Linux, los dispositivos iPad y iPhone de Apple, y los dispositivos móviles Android son compatibles. El audio de banda ancha también es compatible para las grabaciones basadas en red de las reuniones de audio de WebEx y de solo VoIP.

El códec de audio de banda ancha (OPUS) es ahora el códec predeterminado para los asistentes de VoIP de WebEX. El códec OPUS posee mayor Encubrimiento de pérdida de paquetes (PLC) y Corrección de errores de envío (FEC) y es más resistente a la pérdida de paquetes. En consecuencia, ofrece una mejor calidad de audio cuando las condiciones no son las ideales.

Cuenta con un mejor algoritmo de eliminación de ruido que proporciona una experiencia mucho mejor cuando utiliza audio a través de una computadora, incluso sin auriculares. Incluye un búfer de vibración mejorado

para el tráfico de VoIP basado en UDP. Demora reducida y menos pérdida de datos con un tamaño de muestreo de paquetes menor a 20 ms.

Las computadoras que se ejecutan en Solaris, los dispositivos móviles de Windows y los dispositivos Blackberry continuarán utilizando audio de banda angosta para el audio de VoIP. Si un usuario entra a una reunión desde cualquiera de estos dispositivos, se utiliza el audio de banda angosta durante toda la reunión.

Libreta de direcciones de la empresa y libreta personal de direcciones en Administración del sitio y Mi WebEx

En la libreta de direcciones de la empresa, que está disponible en Administración del sitio y en Mi WebEx, y la libreta personal de direcciones del usuario, que está disponible en Mi WebEx, se pueden importar múltiples contactos mediante un simple archivo de valores delimitados por coma o por tabulaciones (.csv). Para cargar un archivo .csv delimitado por comas o por tabulaciones, seleccione el archivo que desea cargar, seleccione el tipo de delimitador para el archivo (Tabulación o Coma) y, luego, seleccione Importar. El formato de la libreta de direcciones de WebEx también puede exportarse desde Administración del sitio y desde Mi WebEx.

WBS29.6

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.5

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.4

Nuevo rango para la reutilización de las últimas contraseñas

La opción del sitio de administración No permitir que se vuelvan a usar las últimas contraseñas ahora permite a los administradores del sitio seleccionar un rango de 3 a 8 contraseñas. La nueva cantidad predeterminada es 3.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.3

Mejora en la seguridad para servidores de seguridad VeriSign

Una de las mejoras en seguridad incorporadas a la versión WBS29 requiere que la aplicación de reuniones en la computadora de un participante se conecte con los servidores de seguridad VeriSign para validar los certificados de seguridad cuando un participante entra a la reunión. Los administradores deben asegurarse de que su firewall esté configurado de modo que permita que las computadoras de los participantes completen la validación y puedan entrar fácilmente a las reuniones. Para que esto sea posible, asegúrese de que los servidores VeriSign CRL de https://www.verisign.com/repository/crl.html estén incluidos en la lista de URL (o "lista blanca") aprobadas en su firewall. También le recomendamos que agregue las siguientes URL a la lista de URL aprobadas para evitar cualquier tipo de inconveniente en el futuro:

- *.verisign.com

- *.thawte.com
- *.geotrust.com
- *.rapidssl.com
- *.digitalcertvalidation.com
- *.ws.symantec.com

Esta mejora de seguridad también se ha incorporado a los agentes de acceso remoto instalados en una computadora remota en todos los servicios de WebEx. Esto incluye los siguientes servicios:

- Característica para compartir computadoras remotas en reuniones de WebEx
- Laboratorios de práctica en Training Center
- Support Center
- WebACD

La mejora exige que el agente de acceso remoto valide el certificado de seguridad de VeriSign. Si se usan estos servicios, asegúrese de que su firewall esté configurado de modo que permita acceder a las URL enumeradas anteriormente para que el agente remoto pueda permanecer en línea y todos sus usuarios tengan acceso a él.

WBS29.1

Soporte para plataformas cruzadas

Se realizaron actualizaciones en el soporte para los exploradores. En Requisitos del sistema y soporte para las características, consulte la sección “Soporte de sistemas operativos y exploradores” para obtener más información.

Limitaciones y problemas conocidos

Limitaciones y problemas conocidos: esta sección contiene los problemas conocidos que solo afectan a Sales Center. Para obtener más información acerca de los exploradores y los sistemas operativos compatibles con WebEx y los problemas conocidos que afectan a otros servicios de WebEx, consulte Características de plataformas cruzadas y problemas conocidos.

Entrada a una reunión de WebEx en Chrome y Firefox

Como las políticas de Google y Mozilla cambian, los usuarios deberán activar manualmente el complemento WebEx cuando usen Chrome y Firefox.

Mejora del sitio de Remote Access, pero no de los agentes de los escritorios

Después de haber realizado una mejora en un sitio de Remote Access, pero sin modificar los agentes asociados en los escritorios, se desactivan dos elementos del menú: Poner en blanco la pantalla y Enviar CTRL-ALT-SUPR para los agentes a los cuales no se les aplicó la mejora.

Windows 8 y 8.1

- Si un presentador que usa Windows 8 u 8.1 comparte su aplicación o pantalla (antes denominada "compartir escritorios"), los otros participantes verán ventanas con un sombreado en la parte superior

del contenido compartido en donde haya paneles abiertos. Esto aparecerá en todos los paneles, incluso en el panel de control de reuniones, el panel de participantes, el panel de chat y en los indicadores de compartición. Recomendamos que los presentadores que usen Windows 8 u 8.1 mantengan los paneles cerrados lo más que puedan para ofrecer una mejor experiencia visual a los demás participantes.

- Al conectarse a una computadora remota con Windows 8 u 8.1, la pantalla local no podrá apagarse.
- La herramienta para compartir archivos de documentos de Word de la versión de 32 bits de Microsoft Office 2010 no es compatible en Windows 8.1. En cambio, le recomendamos que use la herramienta para compartir aplicaciones o pantalla.

WebACD

Estas notas de la versión describen las características de Buzón y Monitor de WebACD y las novedades de esta versión.

Novedades

En la siguiente lista se enumeran características y mejoras recientes en WebACD, ordenadas por número de versión. No se enumeran las versiones que no incluyen novedades importantes.

WBS29.11

Mejoras en la página del perfil

La página del perfil se redujo para contener solamente información de perfil clave.

- Se agregó un cargador de imágenes más avanzado que permite cargar una imagen o tomar una foto con su cámara web.
- Ahora para obtener acceso a la página del perfil, haga clic en su nombre de usuario en la esquina superior derecha.
- Ahora esta tiene un aspecto más moderno y es totalmente accesible.

Página de preferencias

La página Preferencias ahora es la ubicación centralizada en toda la configuración de usuario.

- Nuevas categorías contraíbles
- "Preferencias de la página web" y "Configuración de página predeterminada" se movieron a la sección General.
- Los siguientes parámetros de configuración se trasladaron de la página Perfil a la página Preferencias:
- • Mi sala personal
  - Plantillas de planificación
  - El nombre "Opciones de sesión" cambió a "Opciones de planificación".
  - Support Center

- "Mis números de teléfono" (de la página del perfil) y la página Conferencias personales se combinaron en "Configuración de audio".
- La página Instalación de Un clic se trasladó a la página Preferencias y su nombre cambió a "Configuración de Reunirse ahora".
- Ahora tiene un aspecto más moderno y es totalmente accesible.

Herramientas de Productividad de WebEx

Se realizaron actualizaciones en el soporte para las Herramientas de productividad de WebEx. Para obtener más información, consulte las tablas “Soporte para las Herramientas de productividad de WebEx” en Herramientas de productividad.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características para obtener más información.

Actualizaciones de la Administración del sitio

Se realizaron actualizaciones a la herramienta de Administración del sitio. Para obtener más información, consulte las Administración del sitio.

WBS29.10

Herramientas de Productividad de WebEx

Se realizaron actualizaciones en el soporte para las Herramientas de productividad de WebEx. Para obtener más información, consulte las tablas “Soporte para las Herramientas de productividad de WebEx” en Herramientas de productividad.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características para obtener más información.

WBS29.9

Informe de herramientas de consultas de sesiones

- El campo Tiempo de espera en el Informe de herramientas de consultas de sesiones de Support Center se mueve de un valor redondeado a minutos a un valor redondeado al segundo más próximo y se muestra en el formato horas, minutos y segundos. El encabezado de la columna de Tiempo de espera ha cambiado de "Tiempo de espera (min)" a "Tiempo de espera (hh:mm:ss)".
- El encabezado de la columna del campo Tiempo de la sesión ha cambiado de "Tiempo de la sesión (min)" a "Tiempo de la sesión (min)".

WBS29.8.1

Icono de la bola de WebEx

Se ha actualizado el icono de la bola de WebEx con un nuevo diseño.

WBS29.8

Rediseño de la página de WebEx y actualizaciones de accesibilidad

Se han realizado mejoras para proporcionar una mejor experiencia del usuario en las páginas web de los centros de WebEx. Si bien las páginas de WebEx ahora cuentan con un diseño más moderno, la interacción no ha cambiado, es decir, su funcionalidad se mantiene intacta.

Se han agregado características de accesibilidad a fin de aumentar nuestro nivel actual de accesibilidad.

El rediseño se abordó con un enfoque en etapas, comenzando por las páginas y los flujos básicos. (Continuaremos rediseñando otras páginas y centros en versiones posteriores).

- Se rediseñaron elementos globales (como el encabezado, la barra de navegación superior y la barra del menú izquierdo) y páginas básicas (como la página de conexión, la página**Mi WebEx** > **Mis reuniones** y la página **Mi WebEx** > **Mi capacitación**), y se mejoró la accesibilidad.
- La ficha “Bienvenido” se ha optimizado y se le ha cambiado el nombre a “Inicio”.
- Se puede usar la página "Entrar mediante el número" para buscar una sala personal por el nombre de usuario del organizador.

Rediseño de la página de WebEx y actualizaciones de accesibilidad

Se han realizado mejoras para proporcionar una mejor experiencia del usuario en las páginas web de los centros de WebEx. Si bien las páginas de WebEx ahora cuentan con un diseño más moderno, la interacción no ha cambiado, es decir, su funcionalidad se mantiene intacta.

Se han agregado características de accesibilidad a fin de aumentar nuestro nivel actual de accesibilidad.

El rediseño se abordó con un enfoque en etapas, comenzando por los flujos básicos de Meeting Center. (Continuaremos rediseñando otras páginas y centros en versiones posteriores).

- Elementos globales y páginas básicas de Meeting Center accesibles y con nueva imagen.
- Se cambió el nombre de la ficha “Bienvenido” a “Inicio”.
- Se puede usar la página Entrar mediante el número para buscar una sala personal por el nombre de usuario del organizador.
- Se agregaron nuevas plantillas de correo electrónico HTML para la mayoría de casos de usos de Meeting Center.

Protector de pantalla al compartir

Cuando un usuario comparte contenido en una reunión, se desactiva el protector de pantalla de todos los participantes.

Herramientas de Productividad de WebEx

Se actualizaron las Herramientas de productividad de WebEx. Para obtener más información, consulte Herramientas de productividad.

Uso de WebEx en Chrome

Como Chrome eliminará el soporte de NPAPI, proporcionamos un método nuevo para entrar y usar WebEx a través de una extensión de Chrome a partir de Chrome 38. Cuando usen WebEx por primera vez con Chrome, los usuarios serán guiados, por única vez, a través de un proceso que indicará cómo agregar la extensión y actualizar la aplicación de WebEx. Luego, los usuarios podrán entrar directamente, sin pasos adicionales.

Actualizaciones de la Administración del sitio

Se realizaron actualizaciones a la herramienta de Administración del sitio. Para obtener más información, consulte Administración del sitio.

Experiencia de audio mejorada con audio de banda ancha en el audio de WebEx y en VoIP de WebEx

Las reuniones de audio de WebEx y las reuniones de solo VoIP ahora brindan una experiencia de reunión superior con audio de banda ancha cuando los usuarios se conectan al audio mediante sus computadoras (VoIP).

El audio de banda ancha también se refiere a la voz de alta definición. El audio de banda ancha captura un rango de frecuencia más amplio y, por lo tanto, proporciona conexiones de audio más claras.

Las aplicaciones de escritorio de Windows, Mac y Linux, los dispositivos iPad y iPhone de Apple, y los dispositivos móviles Android son compatibles. El audio de banda ancha también es compatible para las grabaciones basadas en red de las reuniones de audio de WebEx y de solo VoIP.

El códec de audio de banda ancha (OPUS) es ahora el códec predeterminado para los asistentes de VoIP de WebEX. El códec OPUS posee mayor Encubrimiento de pérdida de paquetes (PLC) y Corrección de errores de envío (FEC) y es más resistente a la pérdida de paquetes. En consecuencia, ofrece una mejor calidad de audio cuando las condiciones no son las ideales.

Cuenta con un mejor algoritmo de eliminación de ruido que proporciona una experiencia mucho mejor cuando utiliza audio a través de una computadora, incluso sin auriculares. Incluye un búfer de vibración mejorado para el tráfico de VoIP basado en UDP. Demora reducida y menos pérdida de datos con un tamaño de muestreo de paquetes menor a 20 ms.

Las computadoras que se ejecutan en Solaris, los dispositivos móviles de Windows y los dispositivos Blackberry continuarán utilizando audio de banda angosta para el audio de VoIP. Si un usuario entra a una reunión desde cualquiera de estos dispositivos, se utiliza el audio de banda angosta durante toda la reunión.

Libreta de direcciones de la empresa y libreta personal de direcciones en Administración del sitio y Mi WebEx

En la libreta de direcciones de la empresa, que está disponible en Administración del sitio y en Mi WebEx, y la libreta personal de direcciones del usuario, que está disponible en Mi WebEx, se pueden importar múltiples contactos mediante un simple archivo de valores delimitados por coma o por tabulaciones (.csv). Para cargar un archivo .csv delimitado por comas o por tabulaciones, seleccione el archivo que desea cargar, seleccione el tipo de delimitador para el archivo (Tabulación o Coma) y, luego, seleccione Importar. El formato de la libreta de direcciones de WebEx también puede exportarse desde Administración del sitio y desde Mi WebEx.

WBS29.6

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.5

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.4

Nuevo rango para la reutilización de las últimas contraseñas

La opción del sitio de administración No permitir que se vuelvan a usar las últimas contraseñas ahora permite a los administradores del sitio seleccionar un rango de 3 a 8 contraseñas. La nueva cantidad predeterminada es 3.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.3

Mejora en la seguridad para servidores de seguridad VeriSign

Una de las mejoras en seguridad incorporadas a la versión WBS29 requiere que la aplicación de reuniones en la computadora de un participante se conecte con los servidores de seguridad VeriSign para validar los certificados de seguridad cuando un participante entra a la reunión. Los administradores deben asegurarse de que su firewall esté configurado de modo que permita que las computadoras de los participantes completen la validación y puedan entrar fácilmente a las reuniones. Para que esto sea posible, asegúrese de que los servidores VeriSign CRL de https://www.verisign.com/repository/crl.html estén incluidos en la lista de URL (o "lista blanca") aprobadas en su firewall. También le recomendamos que agregue las siguientes URL a la lista de URL aprobadas para evitar cualquier tipo de inconveniente en el futuro:

- *.verisign.com
- *.thawte.com
- *.geotrust.com
- *.rapidssl.com
- *.digitalcertvalidation.com
- *.ws.symantec.com

Esta mejora de seguridad también se ha incorporado a los agentes de acceso remoto instalados en una computadora remota en todos los servicios de WebEx. Esto incluye los siguientes servicios:

- Característica para compartir computadoras remotas en reuniones de WebEx
- Laboratorios de práctica en Training Center
- Support Center
- WebACD

La mejora exige que el agente de acceso remoto valide el certificado de seguridad de VeriSign. Si se usan estos servicios, asegúrese de que su firewall esté configurado de modo que permita acceder a las URL enumeradas anteriormente para que el agente remoto pueda permanecer en línea y todos sus usuarios tengan acceso a él.

WBS29.1

Soporte para plataformas cruzadas

Se realizaron actualizaciones en el soporte para los exploradores. En Requisitos del sistema y soporte para las características, consulte la sección "Soporte de sistemas operativos y exploradores" para obtener más información.

Características

El Buzón de WebACD

Inicio automático

Para iniciar el trabajo con rapidez y facilidad, puede configurar WebACD para que se inicie automáticamente al iniciar la computadora.

Ocultar colas

Para ayudarlo a concentrarse en las colas correctas, el Buzón de WebACD puede ocultar las colas de clientes vacías.

Estado No disponible

Si se encuentra inactivo durante un período especificado, el Buzón de WebACD puede cambiar automáticamente su estado a "No disponible".

Alertas automáticas

WebACD puede hacer pestañar la ventana, llevarla adelante de todo, o reproducir un sonido cuando un cliente entre a la cola.

Visualización personalizada de colas

Puede configurar su Buzón de WebACD para que controle el tráfico de otras colas y muestre ciertos detalles de clientes y las colas que desee controlar.

Aceptación automática de solicitudes

Puede configurar su Buzón para que acepte automáticamente la siguiente solicitud. WebACD detecta que usted está disponible y muestra un mensaje para avisarle que un cliente está esperando en una de sus colas. De esta manera, no precisa controlar la cola; la nueva sesión se inicia automáticamente.

Invitación de otros representantes de atención al cliente a sesiones

Si necesita ayuda de otros agentes, puede invitar a todos los agentes asignados a una cola o seleccionarlos para que entren a su sesión. Durante la sesión, puede chatear con ellos en privado y transferir la sesión a otro agente, si es necesario.

Los clientes pueden solicitar ayuda desde su sitio web

Puede colocar un botón o enlace de ayuda en su sitio web. Para obtener detalles, consulte la guía del administrador del sitio en la página Soporte del sitio de servicios Support Center.

El Monitor de WebACD

Seguimiento de solicitudes de clientes

Observe el tráfico de las colas que controla y vea la cantidad de agentes asignados a cada una y el estado de cada agente. También puede ver detalles de los clientes a los que se está ayudando.

Asignación flexible de casos

Los administradores del sitio de WebEx pueden asignar un grupo de agentes para que se encargue de manejar las solicitudes de características específicas.

Limitaciones y problemas conocidos

Enlaces generados por centros de WebEx y servicios de grabación de WebEx

Como parte de nuestras actualizaciones continuas para mejorar la seguridad, Cisco está implementando cambios para mejorar la administración de las claves criptográficas que se usan para generar las URL utilizadas en Meeting Center, Training Center, Support Center y Event Center, y en los servicios de grabación de WebEx. Como consecuencia, se actualizaron los enlaces existentes generados por dichos servicios y, en algunos casos, los usuarios quizá deban solicitar enlaces nuevos.

Windows 8 y 8.1

- Si un presentador que usa Windows 8 u 8.1 comparte su aplicación o pantalla (antes denominada "compartir escritorios"), los otros participantes verán ventanas con un sombreado en la parte superior del contenido compartido en donde haya paneles abiertos. Esto aparecerá en todos los paneles, incluso en el panel de control de reuniones, el panel de participantes, el panel de chat y en los indicadores de compartición. Recomendamos que los presentadores que usen Windows 8 u 8.1 mantengan los paneles cerrados lo más que puedan para ofrecer una mejor experiencia visual a los demás participantes.
- Al conectarse a una computadora remota con Windows 8 u 8.1, la pantalla local no podrá apagarse.
- La herramienta para compartir archivos de documentos de Word de la versión de 32 bits de Microsoft Office 2010 no es compatible en Windows 8.1. En cambio, le recomendamos que use la herramienta para compartir aplicaciones o pantalla.

System Management

Estas notas de la versión describen las características de WebEx System Management y las novedades de esta versión.

Novedades

En la siguiente lista se enumeran características y mejoras recientes en System Management, ordenadas por número de versión. No se enumeran las versiones que no incluyen novedades importantes.

WBS29.11

Mejoras en la página del perfil

La página del perfil se redujo para contener solamente información de perfil clave.

- Se agregó un cargador de imágenes más avanzado que permite cargar una imagen o tomar una foto con su cámara web.
- Ahora para obtener acceso a la página del perfil, haga clic en su nombre de usuario en la esquina superior derecha.
- Ahora esta tiene un aspecto más moderno y es totalmente accesible.

Página de preferencias

La página Preferencias ahora es la ubicación centralizada en toda la configuración de usuario.

- Nuevas categorías contraíbles
- "Preferencias de la página web" y "Configuración de página predeterminada" se movieron a la sección General.
- Los siguientes parámetros de configuración se trasladaron de la página Perfil a la página Preferencias:
-
  - Mi sala personal
  - Plantillas de planificación
  - El nombre "Opciones de sesión" cambió a "Opciones de planificación".
  - Support Center
- "Mis números de teléfono" (de la página del perfil) y la página Conferencias personales se combinaron en "Configuración de audio".
- La página Instalación de Un clic se trasladó a la página Preferencias y su nombre cambió a "Configuración de Reunirse ahora".
- Ahora tiene un aspecto más moderno y es totalmente accesible.

Herramientas de Productividad de WebEx

Se realizaron actualizaciones en el soporte para las Herramientas de productividad de WebEx. Para obtener más información, consulte las tablas “Soporte para las Herramientas de productividad de WebEx” en Herramientas de productividad.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características para obtener más información.

Actualizaciones de la Administración del sitio

Se realizaron actualizaciones a la herramienta de Administración del sitio. Para obtener más información, consulte las Administración del sitio.

WBS29.10

Herramientas de Productividad de WebEx

Se realizaron actualizaciones en el soporte para las Herramientas de productividad de WebEx. Para obtener más información, consulte las tablas “Soporte para las Herramientas de productividad de WebEx” en Herramientas de productividad.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características para obtener más información.

WBS29.9

Informe de herramientas de consultas de sesiones

- El campo Tiempo de espera en el Informe de herramientas de consultas de sesiones de Support Center se mueve de un valor redondeado a minutos a un valor redondeado al segundo más próximo y se muestra en el formato horas, minutos y segundos. El encabezado de la columna de Tiempo de espera ha cambiado de "Tiempo de espera (min)" a "Tiempo de espera (hh:mm:ss)".

- El encabezado de la columna del campo Tiempo de la sesión ha cambiado de "Tiempo de la sesión (min)" a "Tiempo de la sesión (min)".

WBS29.8.1

Icono de la bola de WebEx

Se ha actualizado el icono de la bola de WebEx con un nuevo diseño.

WBS29.8

Rediseño de la página de WebEx y actualizaciones de accesibilidad

Se han realizado mejoras para proporcionar una mejor experiencia del usuario en las páginas web de los centros de WebEx. Si bien las páginas de WebEx ahora cuentan con un diseño más moderno, la interacción no ha cambiado, es decir, su funcionalidad se mantiene intacta.

Se han agregado características de accesibilidad a fin de aumentar nuestro nivel actual de accesibilidad.

El rediseño se abordó con un enfoque en etapas, comenzando por las páginas y los flujos básicos. (Continuaremos rediseñando otras páginas y centros en versiones posteriores).

- Se rediseñaron elementos globales (como el encabezado, la barra de navegación superior y la barra del menú izquierdo) y páginas básicas (como la página de conexión, la página Mi WebEx > Mis reuniones y la página Mi WebEx > Capacitación), y se mejoró la accesibilidad.
- La ficha “Bienvenido” se ha optimizado y se le ha cambiado el nombre a “Inicio”.
- Se puede usar la página "Entrar mediante el número" para buscar una sala personal por el nombre de usuario del organizador.

Rediseño de la página de WebEx y actualizaciones de accesibilidad

Se han realizado mejoras para proporcionar una mejor experiencia del usuario en las páginas web de los centros de WebEx. Si bien las páginas de WebEx ahora cuentan con un diseño más moderno, la interacción no ha cambiado, es decir, su funcionalidad se mantiene intacta.

Se han agregado características de accesibilidad a fin de aumentar nuestro nivel actual de accesibilidad.

El rediseño se abordó con un enfoque en etapas, comenzando por los flujos básicos de Meeting Center. (Continuaremos rediseñando otras páginas y centros en versiones posteriores).

- Elementos globales y páginas básicas de Meeting Center accesibles y con nueva imagen.
- Se cambió el nombre de la ficha “Bienvenido” a “Inicio”.
- Se puede usar la página Entrar mediante el número para buscar una sala personal por el nombre de usuario del organizador.
- Se agregaron nuevas plantillas de correo electrónico HTML para la mayoría de casos de usos de Meeting Center.

Protector de pantalla al compartir

Cuando un usuario comparte contenido en una reunión, se desactiva el protector de pantalla de todos los participantes.

Herramientas de Productividad de WebEx

Se actualizaron las Herramientas de productividad de WebEx, y esto incluye el soporte para Mac. Para obtener más información, consulte las Herramientas de productividad.

Uso de WebEx en Chrome

Como Chrome eliminará el soporte de NPAPI, proporcionamos un método nuevo para entrar y usar WebEx a través de una extensión de Chrome a partir de Chrome 38. Cuando usen WebEx por primera vez con Chrome, los usuarios serán guiados, por única vez, a través de un proceso que indicará cómo agregar la extensión y actualizar la aplicación de WebEx. Luego, los usuarios podrán entrar directamente, sin pasos adicionales.

Actualizaciones de la Administración del sitio

Se realizaron actualizaciones a la herramienta de Administración del sitio. Para obtener más información, consulte las Administración del sitio.

Experiencia de audio mejorada con audio de banda ancha en el audio de WebEx y en VoIP de WebEx

Las reuniones de audio de WebEx y las reuniones de solo VoIP ahora brindan una experiencia de reunión superior con audio de banda ancha cuando los usuarios se conectan al audio mediante sus computadoras (VoIP).

El audio de banda ancha también se refiere a la voz de alta definición. El audio de banda ancha captura un rango de frecuencia más amplio y, por lo tanto, proporciona conexiones de audio más claras.

Las aplicaciones de escritorio de Windows, Mac y Linux, los dispositivos iPad y iPhone de Apple, y los dispositivos móviles Android son compatibles. El audio de banda ancha también es compatible para las grabaciones basadas en red de las reuniones de audio de WebEx y de solo VoIP.

El códec de audio de banda ancha (OPUS) es ahora el códec predeterminado para los asistentes de VoIP de WebEX. El códec OPUS posee mayor Encubrimiento de pérdida de paquetes (PLC) y Corrección de errores de envío (FEC) y es más resistente a la pérdida de paquetes. En consecuencia, ofrece una mejor calidad de audio cuando las condiciones no son las ideales.

Cuenta con un mejor algoritmo de eliminación de ruido que proporciona una experiencia mucho mejor cuando utiliza audio a través de una computadora, incluso sin auriculares. Incluye un búfer de vibración mejorado para el tráfico de VoIP basado en UDP. Demora reducida y menos pérdida de datos con un tamaño de muestreo de paquetes menor a 20 ms.

Las computadoras que se ejecutan en Solaris, los dispositivos móviles de Windows y los dispositivos Blackberry continuarán utilizando audio de banda angosta para el audio de VoIP. Si un usuario entra a una reunión desde cualquiera de estos dispositivos, se utiliza el audio de banda angosta durante toda la reunión.

Libreta de direcciones de la empresa y libreta personal de direcciones en Administración del sitio y Mi WebEx

En la libreta de direcciones de la empresa, que está disponible en Administración del sitio y en Mi WebEx, y la libreta personal de direcciones del usuario, que está disponible en Mi WebEx, se pueden importar múltiples contactos mediante un simple archivo de valores delimitados por coma o por tabulaciones (.csv). Para cargar un archivo .csv delimitado por comas o por tabulaciones, seleccione el archivo que desea cargar, seleccione el tipo de delimitador para el archivo (Tabulación o Coma) y, luego, seleccione Importar. El formato de la libreta de direcciones de WebEx también puede exportarse desde Administración del sitio y desde Mi WebEx.

WBS29.6

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.5

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos y exploradores

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.4

Nuevo rango para la reutilización de las últimas contraseñas

La opción del sitio de administración **No permitir que se vuelvan a usar las últimas contraseñas** ahora permite a los administradores del sitio seleccionar un rango de 3 a 8 contraseñas. La nueva cantidad predeterminada es 3.

Actualizaciones para el soporte de sistemas operativos

Se actualizó el soporte para los sistemas operativos y los exploradores. Consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

WBS29.3

Mejora en la seguridad para servidores de seguridad VeriSign

Una de las mejoras en seguridad incorporadas a la versión WBS29 requiere que la aplicación de reuniones en la computadora de un participante se conecte con los servidores de seguridad VeriSign para validar los certificados de seguridad cuando un participante entra a la reunión. Los administradores deben asegurarse de que su firewall esté configurado de modo que permita que las computadoras de los participantes completen la validación y puedan entrar fácilmente a las reuniones. Para que esto sea posible, asegúrese de que los servidores VeriSign CRL de https://www.verisign.com/repository/crl.html estén incluidos en la lista de URL (o "lista blanca") aprobadas en su firewall. También le recomendamos que agregue las siguientes URL a la lista de URL aprobadas para evitar cualquier tipo de inconveniente en el futuro:

- *.verisign.com
- *.thawte.com
- *.geotrust.com
- *.rapidssl.com
- *.digitalcertvalidation.com
- *.ws.symantec.com

Esta mejora de seguridad también se ha incorporado a los agentes de acceso remoto instalados en una computadora remota en todos los servicios de WebEx. Esto incluye los siguientes servicios:

- Característica para compartir computadoras remotas en reuniones de WebEx
- Laboratorios de práctica en Training Center
- Support Center
- WebACD

La mejora exige que el agente de acceso remoto valide el certificado de seguridad de VeriSign. Si se usan estos servicios, asegúrese de que su firewall esté configurado de modo que permita acceder a las URL enumeradas anteriormente para que el agente remoto pueda permanecer en línea y todos sus usuarios tengan acceso a él.

WBS29.1

Soporte para plataformas cruzadas

Se realizaron actualizaciones en el soporte para los exploradores. En Requisitos del sistema y soporte para las características, consulte la sección “Soporte de sistemas operativos y exploradores” para obtener más información.

Características

Administración y mantenimiento del acceso remoto

Tenga una visualización consolidada de los activos de red que le ayude a actualizar uno o todos los activos. Si un activo no está conectado a Internet, se lo actualizará apenas se conecte.

Copia de seguridad de datos

Utilice el módulo Backup Management para realizar una copia de seguridad automatizada, segura y fuera del sitio de los datos comerciales, que se distribuya en los escritorios y en las computadoras portátiles de la empresa. Usted configura la política de retención para determinar qué datos se copian y con qué frecuencia. WebEx Backup Management funciona con rapidez incluso con la conexión de red más lenta, para garantizar que los datos estén siempre protegidos. Los datos se protegen con transmisiones con cifrado AES de 128 bits.

Protección contra virus

Utilice el módulo Virus Protection para proteger los activos de red contra virus y reducir el costo y la complejidad de administrar un programa empresarial de protección contra virus. Aunque ya tenga un software de protección contra virus, puede usar WebEx Virus Protection para distribuirlo.

Administración centralizada de políticas

Con WebEx Patch Management, puede actualizar las políticas desde una ubicación centralizada a partir de nuestra interfaz basada en el explorador. Integre con facilidad los servidores SUS/WSUS existentes para aprovechar nuestras capacidades de informes y administración.

Optimización de distribuciones grandes

Administre el consumo de ancho de banda en distribuciones grandes con las políticas de ancho de banda y las reglas de descarga de System Management. Puede configurar la cantidad máxima de descargas concurrentes y planificar distribuciones para que se realicen en los períodos de menor uso de red.

Pago por uso

System Management es una aplicación basada en la Web que permite pagar solo por el uso y las funciones que necesita.

No se requiere VPN

Los usuarios y los activos remotos no precisan acceso a la VPN para que WebEx System Management funcione. Siempre que un activo esté conectado a Internet, puede utilizar WebEx System Management para administrarlo.

Recuperación después de fallas

Si una pérdida de la conexión u otro problema no permite realizar una descarga, Software Distribution de WebEx System Management utiliza la función de Reinicio en punto de control para que la descarga se inicie desde donde se había finalizado.

Buscar

System Management le permite buscar en su inventario hardware, software y usuarios específicos por ubicación u oficina.

Informes

Genere informes gráficos y de texto que muestren diferentes indicadores importantes para activos, oficinas o empresas específicos. Ejecute informes en tiempo real o planifique su ejecución para cuando lo desee. También puede distribuir los datos de los informes automáticamente por correo electrónico.

Exportación de datos

Utilice Integration Web Service (IWS), una utilidad de WebEx System Management, para exportar datos de activos y, luego, descargarlos en una base de datos de Microsoft Access o SQL Server.

CAPÍTULO 2

Advertencias

- Advertencias resueltas, página 27

Advertencias resueltas

Las advertencias listadas en la siguiente tabla describen los problemas resueltos en esta versión.

Tabla 1: Advertencias resueltas en la versión 29.11

Identificador	Gravedad	Aviso de la advertencia
CSCur55875	2	MAC 10.10 Join meeting failure with "Automatic proxy configuration"
CSCur73313	2	In-meeting message to rejoin computer audio even if VoIP is disabled
CSCur63223	2	'Storage Capacity Hard Limit notification' error if disable recording
CSCur52664	2	Left menu cannot collapse in Event Center
CSCur47920	2	Voice volume icon didn't change when volume up/down in Remote Player
CSCur41007	2	Customer's ppt file Presentation loading Partially
CSCuq63395	2	URI is changing based on the language selection in 29.9

Identificador	Gravedad	Aviso de la advertencia
CSCur43481	2	Cannot change Host PIN length from default 4 to 10 on site admin page
CSCur39058	2	Call disconnects immediately when click 'Invite & Remind'
CSCur26600	2	Customer recording fail to convert to MP4 due to large camera files
CSCur30777	2	MAC Annotation cannot be erased from shared file on Host
CSCur03999	2	Preferences for the WebEx site (Default page) are not stored
CSCur06238	2	MAC-keyboard lost focus, unable to type during remote desktop share
CSCuq95672	2	Unable to type in Putty tool when remote controlling presenter's PC
CSCuq64861	2	Auto Account Update failed for .cn sites
CSCuq77867	2	"PPT Note" button did not show when sharing an UCF file saved from a PPT
CSCuq11436	2	File sharing not working with Websense DSS Endpoint version 7.7.3
CSCur18021	3	Desktop Share-Remote control not disabled when disabled in Session Type
CSCur12833	3	Breakout Session Chat not disabled when Chat is disabled in Session Type
CSCur65076	3	Panelist is not provided with the teleconference pop up information
CSCur51686	3	ARF playback fails, convert to WMV fails
CSCur55881	3	US flag shown as Canada flag and in green color in Japanese version

Identificador	Gravedad	Aviso de la advertencia
CSCur45226	3	Brightness on MAC dims when in Support Session
CSCur43625	3	MC app crashes after the joining or starting the session
CSCur36657	3	Host can't mute or unmute attendee sometimes
CSCur34833	3	Registration report missing SourceID
CSCur40978	3	Recording failed to restart
CSCur38034	3	Text wipe animations were inverted during PowerPoint share
CSCur34787	3	Disable "Video option" in schedule meeting, page display error
CSCur22403	3	Available Recording Notification is sent as HTML instead of Plain Text
CSCur33123	3	Global calling list page is not getting displayed properly
CSCur30142	3	Unable to use New email domain for email
CSCur30482	3	Copying and pasting phone numbers causes meeting to crash
CSCur04053	3	Missing default call number from phone number list and invitation email
CSCur01627	3	PT schedule meeting, meeting link in invitation language wrong
CSCur24456	3	Event start time was shown incorrect when using browser on mobile device
CSCuq96291	3	Total recording use storage show in page is higher than actual usage
CSCur06220	3	Unable to accept some special characters in event password field

Identificador	Gravedad	Aviso de la advertencia
CSCur06043	3	Registered user unable to join Training Center unlisted meeting
CSCur06046	3	Join Training Center unlisted meeting via URLAPI does not work
CSCuo06168	3	Pull Session Query Tool report timeout
CSCzt75354	3	Host is inactive, but other attendees still can join meeting
CSCuq19249	3	Audio out of sync when converting ARF recording to WMV
CSCur33722	4	Excel files.xlsx with hidden pages not loading in meetings
CSCur35487	4	Unable to schedule "Other Teleconference Service" meeting
CSCuq68945	4	Recording data failed to generate on backup storage
CSCuq63801	4	Recording is shorter than in the real meeting
CSCur30576	5	Annotation tools menu bar in MAC not display
CSCup43819	5	Site ID is wrong in log file when sent swap session failed email

CAPÍTULO 3

Requisitos del sistema y soporte para las características

Este documento describe las funciones disponibles, los problemas conocidos y todas las limitaciones que se pueden experimentar al utilizar los servicios de WebEx con diversos sistemas operativos y exploradores Web.

Nota WebEx será compatible con cualquier distribución de Linux siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- Kernel: 2,6 o posterior
- X Lib: X11R6 o posterior compatible
- C++ Lib: libstdc++ 6
- Ambiente del escritorio: XFce 4.0 o posterior, KDE, Ximian, Gnome
- GDK/GTK+ versión: 2.0 o posterior
- Glib: 2.0 o posterior
- Java 1.6

- Soporte de idiomas, página 32
- Soporte de sistemas operativos y exploradores, página 32
- Anuncio de finalización del soporte para Windows XP e Internet Explorer 6, página 34
- Soporte de Citrix XenDesktop y XenApp, página 34
- Características de varias plataformas, página 34
- Limitaciones y problemas conocidos en plataformas cruzadas, página 46

Soporte de idiomas

Idioma	Meeting Center[1]	Event Center	Training Center	Support Center
Chino (simplificado)	Sí	Sí	Sí	Sí
Chino (tradicional)	Sí	Sí	Sí	Sí
Holandés	Sí	Sí	Sí	Sí
Español	Sí	Sí	Sí	Sí
Francés	Sí	Sí	Sí	Sí
Alemán	Sí	Sí	Sí	Sí
Italiano	Sí	Sí	Sí	Sí
Japonés	Sí	Sí	Sí	Sí
Coreano	Sí	No	Sí	Sí
Portugués (Brasil)	Sí	Sí	Sí	Sí
Ruso	Sí	Sí	Sí	Sí
Español (europeo)	Sí	Sí	Sí	Sí
Español (Latinoamérica)	Sí	Sí	Sí	Sí
Sueco	Sí	No	No	No

1 Los idiomas localizados de Mac solo están disponibles para Meeting Center. Training Center, Event Center y Support Center no son compatibles con los idiomas localizados.

Soporte de sistemas operativos y exploradores

	Windows	Mac OS X[1]	Linux
Sistemas operativos	2003 Server, Vista 32-bit/64-bit, Windows 7 32-bit/64-bit, Windows 8 32-bit/64-bit, Windows 8.1 32-bit/64-bit	10.6, 10.7, 10.8, 10.9, 10.10	Ubuntu 10x y 11x (Gnome), Red Hat 5, 6, Open SuSE 11.4 Fedora 15, 16 (todos de 32 bits)

	Windows	Mac OS X[1]	Linux
Servicios disponibles de WebEx	Todos los servicios	Meeting Center Training Center Event Center Sales Center Remote Support	Meeting Center Event Center Training Center Remote Support
Requisitos mínimos del sistema			
Procesador	Procesador Intel Core2 Duo de 2,XX GHz o AMD (2 GB de RAM recomendado)	Intel (512 MB de RAM o más recomendados)	Intel o AMD x86
JavaScript	JavaScript e cookies habilitados	JavaScript e cookies habilitados	JavaScript e cookies habilitados
Otros	Active X habilitado (se recomienda desbloquear IE) Java 6 o posterior		Java 6, libstdc++ 6.0, sistema de ventanas GNOME/KDE
Exploradores			
Internet Explorer	7, 8 (32-bit/64-bit), 9 (32-bit/64-bit), 10 (32-bit/64-bit), 11 (32-bit/64-bit)		
Mozilla			
Firefox[2]	Más reciente	Más reciente	Más reciente
Safari		5, 6, 7, 8	
Chrome[2]	Más reciente 32-bit/64-bit	Más reciente 32-bit/64-bit	

[1] **Entrada a una reunión en una Mac**

- A partir de Mac OS X 10.7, Apple ya no ofrece Java como parte del sistema operativo Mac. Como WebEx se había basado en el complemento del explorador Java para descargar automáticamente la aplicación de reuniones para los usuarios utilizando el programa por primera vez, aquellos que no tenían instalado Java tuvieron dificultades para entrar a una reunión. La dependencia de Java se ha eliminado. En su lugar, se le solicita al usuario que instale un pequeño complemento que, una vez instalado, se encarga del resto de la instalación de la aplicación de reuniones y, luego, inicia la reunión.
- Cuando inicia un evento o entra a él usando Event Center por primera vez en Safari 6.X y Safari 7, ocurre un problema. Después de haber instalado WebEx, Safari le exige que confíe en el complemento correspondiente al sitio desde el que está tratando de iniciar el evento o entrar a él. La página se actualizará luego de eso, pero usted no entrará al evento. Para entrar al evento, regrese al enlace que seleccionó originalmente y podrá hacerlo.

[2]**Uso de WebEx en Chrome**

- Como Chrome eliminará el soporte de NPAPI, proporcionamos un método nuevo para entrar y usar WebEx a través de una extensión de Chrome a partir de Chrome 38. Cuando usen WebEx por primera vez con Chrome, los usuarios serán guiados, por única vez, a través de un proceso que indicará cómo agregar la extensión y actualizar la aplicación de WebEx. Luego, los usuarios podrán entrar directamente, sin pasos adicionales.

Anuncio de finalización del soporte para Windows XP e Internet Explorer 6

Como sabrá, Microsoft ha anunciado que no proporcionará más soporte para Windows XP a partir del 8 de abril de 2014. Si utiliza Windows XP, le recomendamos encarecidamente que mejore a una versión de Windows con soporte. Comprendemos que no todos podrán ajustarse a la línea temporal de Microsoft, de modo que WebEx continuará proporcionando soporte para Windows XP hasta finales de 2014, con solo una excepción: si surge un problema con Windows XP que requiere cambios de Microsoft, WebEx no podrá reparar el problema, ya que Microsoft no estará proporcionando actualizaciones. A partir de enero de 2015, WebEx ya no será compatible con Windows XP. Le recomendamos que se actualice a una versión compatible de Windows antes de esta fecha.

Para estar actualizado con los estándares web actuales, WebEx ya no proporcionará soporte para Internet Explorer 6, a partir de la versión WBS29.8. Le recomendamos que realice una mejora a una versión más reciente de Internet Explorer o utilice un explorador distinto antes de que se actualice su sitio de WebEx a WBS29.8.

Soporte de Citrix XenDesktop y XenApp

Soporte adicional para Citrix XenDesktop 5.0, 5.5, 7.0 y XenApp 6.5, en los cuales el sistema operativo del organizador y el sistema operativo virtual es Windows (Windows XP o Windows 7). El SO host es el sistema operativo instalado en la computadora local del usuario final. El sistema operativo virtual es el sistema operativo que proporciona el servidor.

Consulte Limitaciones y problemas conocidos en plataformas cruzadas para obtener más información.

Características de varias plataformas

Se proporciona soporte para las siguientes características en cada servicio de WebEx.

Meeting Center

	Windows	Mac OS X	Linux
Organizar reuniones	sí	sí	sí
Asistencia a reuniones	sí	sí	sí

	Windows	Mac OS X	Linux
Entrada a la teleconferencia antes que el organizador	sí	sí	sí
Indicador de asistente preparado	sí	sí	sí
Ficha Inicio rápido (para invitar y enviar recordatorios a participantes)	sí	sí	no
Envío de la transcripción de la reunión	sí	no	no
Power Panels (Brinda vistas de pantalla completa para los asistentes mientras los organizadores usan los controles para administrar la actividad de la reunión de manera privada)	sí	sí	no
Anotación y compartición de aplicaciones	sí	sí	sí
Anotación y compartición de exploradores de contenido web	sí	sí	sí
Anotación y compartición de escritorios	sí	sí	sí
Anotación, y compartición de pizarra blanca y de archivos	sí	sí	sí
Compartición de contenido web	sí	sí	sí
Control de escritorios remotos	sí	sí	sí
Control de aplicaciones remotas	sí	sí	sí
Control remoto de exploradores web	sí	sí	sí

	Windows	Mac OS X	Linux
Control remoto de escritorios	sí	sí	sí
Animaciones y transiciones en PowerPoint	sí	solo visualización	solo visualización
Reproducción automática de presentaciones	sí	sí	sí
Avance automático de presentaciones	sí	sí	sí
Chat	sí	sí	sí
Vídeo de alta calidad	sí	sí	solo visualización
Vídeo de alta definición	sí	sí	no
Visualización de vídeo en pantalla completa con vídeo de alta definición	sí	sí	no
Vídeo con cambio al orador activo	sí	sí	sí
Transferencia del procesamiento de vídeo a la GPU	sí	sí	no
Visualización propia al enviar vídeo	sí	sí	no
Características de Medianet con soporte	sí	no	no
Audio de WebEx	sí	sí	sí
Cisco Unified MeetingPlace versión 8.x Audio	sí	sí	sí
Audio de un tercero (TSP)	sí	sí	sí
Conferencia personal	sí	sí	sí
Teléfono Internet integrado (VoIP)	sí	sí	sí

	Windows	Mac OS X	Linux
Grabación del lado del cliente (WRF)	sí	no	no
Grabación basada en red (ARF)	sí	sí	sí
Reproducción independiente (WRF/ARF)	sí	sí	no
Reproducción en el explorador (WRF/ARF)	sí	sí	sí
Edición de grabaciones (WRF)	sí	no	no
Sondeo	sí	sí	sí
Impresión	sí	no	no
Transferencia de archivos (La transferencia básica le permite publicar archivos en una ventana separada, de modo que los asistentes puedan descargarlos. La transferencia avanzada le permite transferir archivos o carpetas hacia o desde la computadora de otra persona).	básica y avanzada	básica	básica
Notas y subtítulos	sí	sí	sí
Ficha de información personalizada	sí	no	no
Integración con Microsoft Outlook de 32 y 64 bits	sí	no	no

Event Center

	Windows	Mac OS X	Linux
Organización de eventos	sí	sí	sí
Asistencia a eventos	sí	sí	sí

	Windows	Mac OS X	Linux
Entrada a la teleconferencia antes que el organizador	sí	sí	sí
Ficha Inicio rápido (para invitar y enviar recordatorios a participantes)	sí	sí	no
Indicador de asistente preparado	no	sí	no
Power Panels (Brinda vistas de pantalla completa para los asistentes mientras los organizadores usan los controles para administrar la actividad de la reunión de manera privada).	sí	sí	no
Miembros del panel	sí	sí	sí
Preguntas y respuestas	sí	sí	sí
Anotación y compartición de aplicaciones	sí	sí	sí
Anotación y compartición de exploradores de contenido web	sí	sí	sí
Anotación y compartición de escritorios	sí	sí	sí
Anotación, y compartición de pizarra blanca y de archivos	sí	sí	sí
Compartición de contenido web	sí	sí	sí
Animaciones y transiciones en PowerPoint	sí	solo visualización	solo visualización
Reproducción automática de presentaciones	sí	sí	sí

	Windows	Mac OS X	Linux
Avance automático de presentaciones	sí	sí	sí
Chat	sí	sí	sí
Vídeo de alta calidad	sí	sí	solo visualización
Vídeo de alta definición	no	no	no
Visualización de vídeo en pantalla completa con vídeo de alta calidad	sí	sí	sí
Vídeo con cambio al orador activo	sí	sí	sí
Transferencia del procesamiento de vídeo a la GPU	no	no	no
Visualización propia al enviar vídeo	sí	sí	no
Características de Medianet con soporte	no	no	no
Audio de WebEx	sí	sí	sí
Cisco Unified MeetingPlace versión 8.x Audio	sí	no	no
Audio de un tercero (TSP)	sí	no	no
Teléfono Internet integrado (VoIP)	sí	sí	sí
Grabación del lado del cliente (WRF)	sí	no	no
Grabación basada en red (ARF)	sí	sí	sí
Reproducción independiente (WRF/ARF)	sí	sí	no

	Windows	Mac OS X	Linux
Reproducción en el explorador (WRF/ARF)	sí	sí	sí
Edición de grabaciones (WRF)	sí	no	no
Sondeo	sí	sí	sí
Impresión	sí	no	no
Transferencia de archivos (La transferencia básica le permite publicar archivos en una ventana separada, de modo que los asistentes puedan descargarlos. La transferencia avanzada le permite transferir archivos o carpetas hacia o desde la computadora de otra persona).	básica y avanzada	básica	básica
Ficha de información personalizada	sí	no	no
Integración con Microsoft Outlook de 32 y 64 bits	sí	no	no

Support Center

	Windows	Mac OS X	Linux
Organización de una sesión de soporte	sí	sí	sí
Asistencia a una sesión de soporte	sí	sí	sí
Grabación de sesiones	sí	no	no
Acceso a computadoras remotas	sí	sí	sí
Anotación y compartición de escritorios	sí	sí	sí

	Windows	Mac OS X	Linux
Anotación y compartición de archivos	sí	no	no
Compartición de contenido web (representante de atención al cliente)	sí	no	no
Visualización de contenido web (cliente)	sí	sí	no
Impresión remota	sí	no	no
Chat	sí	sí	sí
Reinicio de computadoras remotas y reconexión (modo seguro)	sí	no	no
Visualización de información sobre el sistema del usuario	sí	limitada	limitada
Conexión como un usuario diferente	sí	no	no
Vídeo de alta calidad	sí	no	no
Vídeo de alta definición	no	no	no
Visualización de vídeo en pantalla completa con vídeo de alta calidad	sí, pero sin miniaturas	no	no
Vídeo con cambio al orador activo	no	no	no
Transferencia del procesamiento de vídeo a la GPU	no	no	no
Visualización propia al enviar vídeo	no	no	no
Características de Medianet con soporte	no	no	no
Audio de WebEx	sí	sí	sí

	Windows	Mac OS X	Linux
Cisco Unified MeetingPlace versión 8.x Audio	no	no	no
Audio de un tercero (TSP)	no	no	no
Grabación del lado del cliente (WRF)	sí	no	no
Grabación basada en red (ARF)	sí	sí	sí
Reproducción independiente (WRF/ARF)	sí	sí	no
Reproducción en el explorador (WRF/ARF)	sí	sí	sí
Edición de grabaciones (WRF)	sí	no	no
Teléfono Internet integrado (VoIP)	sí	sí	sí
Transferencia de archivos (La transferencia básica le permite publicar archivos en una ventana separada, de modo que los asistentes puedan descargarlos. La transferencia avanzada le permite transferir archivos o carpetas hacia o desde la computadora de otra persona).	básica y avanzada	básica	básica

Training Center

	Windows	Mac OS X	Linux
Organización de sesiones de capacitación	sí	sí	sí
Asistencia a sesiones de capacitación	sí	sí	sí

	Windows	Mac OS X	Linux
Entrada a la teleconferencia antes que el organizador	sí	sí	sí
Indicador de asistente preparado	sí	sí	sí
Sesiones de breakout	sí	sí	sí
Sesiones del laboratorio de prácticas	sí	sí	no
Preguntas y respuestas	sí	sí	sí
Ficha Inicio rápido (para invitar y enviar recordatorios a participantes)	sí	sí	no
Power Panels (Brinda vistas de pantalla completa para los asistentes mientras los organizadores usan los controles para administrar la actividad de la reunión de manera privada).	sí	sí	no
Anotación y compartición de aplicaciones	sí	sí	sí
Anotación y compartición de exploradores de contenido web	sí	sí	sí
Anotación y compartición de escritorios	sí	sí	sí
Anotación, y compartición de pizarra blanca y de archivos	sí	sí	sí
Compartición de escritorios	sí	sí	sí
Control de aplicaciones remotas	sí	sí	sí

	Windows	Mac OS X	Linux
Anotación, y compartición de pizarra blanca y de archivos	sí	sí	sí
Animaciones y transiciones en PowerPoint	sí	solo visualización	solo visualización
Reproducción automática de presentaciones	no	no	no
Chat	sí	sí	sí
Vídeo de alta calidad	sí	sí	solo visualización
Vídeo de alta definición	sí	sí	no
Visualización de vídeo en pantalla completa con vídeo de alta calidad	sí	sí	no
Vídeo con cambio al orador activo	sí	sí	sí
Transferencia del procesamiento de vídeo a la GPU	no	no	no
Visualización propia al enviar vídeo	sí	sí	no
Características de Medianet con soporte	no	no	no
Audio de WebEx	sí	sí	sí
Cisco Unified MeetingPlace versión 8.x Audio	sí	no	no
Audio de un tercero (TSP)	sí	no	no
Teléfono Internet integrado (VoIP)	sí	sí	sí
Grabación del lado del cliente (WRF)	sí	no	no

	Windows	Mac OS X	Linux
Grabación basada en red (ARF)	sí	sí	sí
Reproducción independiente (WRF/ARF)	sí	sí	no
Reproducción en el explorador (WRF/ARF)	sí	sí	sí
Edición de grabaciones (WRF)	sí	no	no
Sondeo	sí	sí	sí
Editor de sondeos fuera de línea	sí	no	no
Fichas para cambiar nombres (para la compartición de archivos y sondeos)	sí	sí	no
Impresión	sí	no	no
Transferencia de archivos (La transferencia básica le permite publicar archivos en una ventana separada, de modo que los asistentes puedan descargarlos. La transferencia avanzada le permite transferir archivos o carpetas hacia o desde la computadora de otra persona).	básica	básica	básica
Archivos multimedia	sí	Sí (QuickTime)	no
Bandeja móvil de iconos	sí	sí	no
Integración con Microsoft Outlook de 32 y 64 bits	sí	no	no

Limitaciones y problemas conocidos en plataformas cruzadas

Esta sección incluye problemas y limitaciones conocidas sobre los exploradores y los sistemas operativos compatibles con WebEx. Para obtener más información sobre otros problemas conocidos, consulte las notas de la versión correspondientes a cada servicio.

Presentation Studio bajo demanda

- OpenSolaris no es compatible con Presentation Studio ni con versiones más recientes de las distribuciones de Linux.

Soporte para Linux de 64 bits

- No se proporciona soporte oficial para las distribuciones de Linux de 64 bits.
- Firefox de 64 bits no es compatible.

Soporte para Microsoft Office 2010

- El kit de herramientas de UCF no es compatible con Microsoft Office 2010 de 64 bits.
- Tampoco son compatibles las animaciones, las transiciones ni los gráficos en 3D nuevos presentados en Microsoft Office 2010.
- La importación de la libreta de direcciones de su empresa a sus contactos de WebEx no es compatible con Microsoft Outlook 2010 de 64 bits.

Soporte para Microsoft Office 2013

- Si tiene instalado Microsoft Office 2013, las siguientes características no son compatibles cuando comparte archivos de PowerPoint 2013:
  - Animaciones y transiciones
  - Archivos de vídeo o audio integrados
  - Notas de PowerPoint en un panel dedicado
  - Kit de herramientas de UCF
- Si ha personalizado la ficha Información, es posible que algunos elementos personalizados no sean compatibles. Le recomendamos que los valide para asegurarse de que sigan mostrándose correctamente en una reunión de WebEx.
- En algunos casos, pueden ocurrir los siguientes problemas:
  - El texto y los colores de relleno pueden ser ligeramente distintos a los colores reales de una diapositiva.
  - Es posible que falten algunos elementos gráficos de una diapositiva.
  - Las fuentes pueden aparecer borrosas en una diapositiva o pueden ser distintas a las originales.
  - El tamaño de las formas puede ser distinto al de las originales.

- Si un objeto de una presentación de PowerPoint no se muestra correctamente en el modo de edición, se elimina automáticamente en la vista de Presentación con diapositivas; sin embargo, el objeto puede seguir apareciendo cuando el archivo se comparte en una reunión de WebEx.
- No puede compartir archivos de PowerPoint 2013 protegidos por contraseña mediante la característica para compartir archivos. Utilice las características para compartir aplicaciones o para compartir escritorios en su lugar.
- No puede compartir archivos de Excel 2013 en Windows 8 y 8.1 mediante la característica para compartir archivos. Utilice las características para compartir aplicaciones o para compartir escritorios en su lugar.
- No puede compartir documentos de Word 2013 (64 bits) en Windows 8 y 8.1 (64 bits) mediante la característica para compartir archivos. Utilice las características para compartir aplicaciones o para compartir escritorios en su lugar.

Windows 2000

A partir de esta versión, ya no se proporciona soporte para Windows 2000. Es posible que los usuarios de Windows 2000 todavía puedan entrar a reuniones, pero no se garantiza el rendimiento.

Mac OS

- Los usuarios de Mac OS X 10.5 o versiones anteriores ya no pueden conectarse a reuniones de WebEx.
- Los usuarios de la plataforma Mac PowerPC ya no pueden conectarse a reuniones de WebEx.
- El Reproductor de grabaciones basadas en red de WebEx no es compatible con la conversión de grabaciones al formato MP4 en sistemas Mac.

Firefox 4.0 o superior

El sistema operativo Windows solo es compatible con la versión de 32 bits de Firefox.

Citrix XenDesktop y XenApp

- Debido a una limitación de la arquitectura del entorno de escritorio virtual, es posible que el envío de vídeos funcione con problemas. Además, al enviar vídeos en una reunión, es posible que la velocidad de fotogramas sea muy baja. Esto resultará en una experiencia de usuario inferior a la óptima cuando envía vídeos.
- No se pueden compartir algunos archivos de vídeo en un entorno de escritorio virtual.
- Si el sistema operativo host es Mac OS, es posible que no se reconozcan la cámara web y el micrófono (ya sean externos o integrados) y que no se puedan utilizar en una reunión.
- Remote Access y Access Anywhere no son compatibles porque la plataforma subyacente de Citrix eliminará automáticamente los agentes de Remote Access y Access Anywhere después de que se reinicie el sistema operativo.
- Los usuarios de las Herramientas de productividad no pueden iniciar una reunión de Un clic o una reunión planificada correctamente desde Outlook.
- Al utilizar las herramientas de productividad como una aplicación publicada en XenApp, un usuario debe desconectarse de la aplicación de herramientas de productividad antes de salir de la aplicación. De lo contrario, el ID de la sesión no se borrará automáticamente del servidor.

SO Mac X 10.8 Mountain Lion

Cuando inicie una reunión o entre a ella mediante el proxy PAC en Mac OS X 10.8 Mountain Lion, se bloquea la aplicación de reuniones. Este es un error en el sistema operativo que se informó a Apple (Informe de errores de Apple n.° 11844696). El problema fue resulto en la compilación Mac OS X 10.8.2.

Internet Explorer 10 y 11

No se proporciona soporte para el "Modo protegido mejorado" en Internet Explorer 10 y 11 en el escritorio. Ya que este modo ofrece una experiencia de exploración libre de complementos, los complementos de WebEx están deshabilitados y no se pueden utilizar los métodos de descarga de ActiveX ni de Java. Los usuarios aún pueden utilizar la solución de carpeta temporal (TFS) para entrar en una reunión. Alternativamente, los usuarios pueden elegir desactivar el Modo protegido mejorado para entrar en la reunión normalmente.

Windows 8 y 8.1

- Los usuarios no pueden compartir archivos de Excel con dispositivos que ejecuten versiones de 32 y 64 bits de Windows 8 y 8.1, y que utilicen versiones de Excel de 32 y 64 bits.
- para compartir archivos, debe contar con Adobe Reader para compartir archivos PDF.
- al compartir archivos de Microsoft PowerPoint con el modo "Controlador de impresión", es posible que el contenido no se muestre en su totalidad. Le recomendamos que, en cambio, use nuestro modo "UCF" estándar, la compartición de aplicaciones o la compartición de escritorios.
- para compartir archivos, recomendamos usar la versión de Microsoft Office de 32 bits ya que la versión de 64 bits de Word no es compatible.
- Si un presentador que usa Windows 8 u 8.1 comparte su aplicación o escritorio, los demás participantes verán un sombreado amarillo en la parte superior del contenido que se comparte, en los lugares donde haya paneles abiertos. Esto aparecerá en todos los paneles, incluso en el panel de control de reuniones, el panel de participantes, el panel de chat y en los indicadores de compartición. Recomendamos que los presentadores que usen Windows 8 u 8.1 mantengan los paneles cerrados lo más que puedan para ofrecer una mejor experiencia visual a los demás participantes.
- Al conectarse a una computadora remota con Windows 8 u 8.1, la pantalla local no podrá apagarse.

Solo Windows 8.1

- La herramienta para compartir archivos de documentos de Word de la versión de 32 bits de Microsoft Office 2010 no es compatible en Windows 8.1. Recomendamos que use, en cambio, la herramienta para compartir aplicaciones o la herramienta para compartir escritorios.

CAPÍTULO 4

Herramientas de productividad

Estas notas de la versión describen las características de las herramientas de productividad de WebEx, las versiones compatibles, los problemas conocidos y las limitaciones.

- Novedades, página 49
- Soporte para las Herramientas de productividad de WebEx, página 51
- Problemas conocidos y limitaciones de Windows, página 57
- Problemas conocidos y limitaciones de Mac, página 62

Novedades

WBS29.11

Versión de Mac de las Herramientas de productividad de WebEx

La versión de las Herramientas de productividad para Mac tiene un conjunto de características completo para ayudarlo a usar WebEx con Microsoft Outlook en su Mac:

- La versión de Mac incluye una interfaz de usuario nueva.
- Los usuarios pueden planificar reuniones recurrentes y crear excepciones en las series de reuniones.
- Todas las opciones de audio son totalmente compatibles en la planificación de WebEx, incluidas Otra teleconferencia, Meeting Place Audio y otras.
- Ahora es fácil asignar un organizador alternativo cuando está planificando su reunión.
- Ahora los asistentes pueden planificar en nombre de otros usuarios.
- Los 13 idiomas estándar de WebEx son compatibles.
- Se implementaron mejoras con relación a la compatibilidad del lector de pantalla y la accesibilidad del teclado.

Versión de Windows de las Herramientas de productividad de WebEx

- Ahora los usuarios pueden modificar las reuniones individuales dentro de una serie de reuniones recurrentes para crear excepciones:

- Se admiten los siguientes casos para crear excepciones en la serie de reuniones:
  - Una reunión de WebEx puede quitarse de una sola ocurrencia de una reunión de WebEx recurrente.
  - Se admite la actualización de una sola reunión de una reunión de WebEx recurrente.
  - Se admite la eliminación de una sola reunión de una reunión de WebEx recurrente.
- No se admiten los siguientes casos para crear excepciones en la serie de reuniones:
  - No se admite la edición de una sola reunión, tanto si se trata de una ocurrencia o de una excepción de una serie de reuniones, si la hora de inicio y la hora de finalización de dicha reunión son anteriores a la hora actual.
  - Las actualizaciones de una sola ocurrencia de una reunión de TelePresence con WebEx (CMR híbrida) recurrente aún son incompatibles.
  - Cisco Smart Scheduler no admite la introducción de cambios en una sola ocurrencia de una reunión de TelePresence con WebEx (CMR híbrida) recurrente.
  - Los usuarios no pueden agregar una reunión de WebEx a una sola ocurrencia de una serie de reuniones si la serie de reuniones recurrentes no tiene una reunión de WebEx agregada.
- La característica que le permite a un usuario planificar reuniones de WebEx en nombre de otro organizador se ha simplificado, de modo que el único requisito ahora es especificar la configuración de delegación para su cuenta de WebEx.
- A partir de la versión WBS29.11, la integración de las Herramientas de productividad de WebEx con Microsoft Outlook usa una plantilla de invitación por correo electrónico para el organizador y los asistentes. Los organizadores pueden seleccionar un enlace en la invitación a la reunión para ir a su página de información y luego iniciar sesión en sus cuentas de organizador para obtener su información detallada, por ejemplo, la clave y la información de audio del organizador. Los organizadores también pueden seleccionar Cambiar la configuración dentro de la reunión o seleccionar Preferencias en el cuadro de diálogo de configuración de WebEx para ver su información de audio, si es necesario. Esta información también está disponible en el sitio de WebEx en la sección Audio de la página Preferencias.

WBS29.8.1

Icono de la bola de WebEx

Se ha actualizado el icono de la bola de WebEx con un nuevo diseño.

Soporte para las Herramientas de productividad de WebEx

Soporte para Microsoft Outlook

Microsoft Outlook Version/ Microsoft Exchange Server Version	Windows 2000	Windows XP SP2	Windows Server 2003	Windows Vista	Windows 7	Windows 8	Windows 8,1	Mac OS 10.6 a Mac 10.8
Microsoft Outlook 2000 SP3/ Microsoft Exchange Server 2000	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No
Microsoft Outlook XP SP2/ Microsoft Exchange Server 2003	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No
Microsoft Outlook XP SP3/ Microsoft Exchange Server 2003	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No
Microsoft Outlook 2003 SP1, SP2/ Microsoft Exchange Server 2003	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No

Microsoft Outlook Version/ Microsoft Exchange Server Version	Windows 2000	Windows XP SP2	Windows Server 2003	Windows Vista	Windows 7	Windows 8	Windows 8,1	Mac OS 10.6 a Mac 10.8
Microsoft Outlook 2007/ Microsoft Exchange Server 2003	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Microsoft Outlook 2010 (32 bits y 64 bits)/ Microsoft Exchange Server 2007 (compatible con WBS27.22 y versiones posteriores)	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Microsoft Outlook 2010 (32 bits y 64 bits)/ Microsoft Exchange Server 2010	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No

Microsoft Outlook Version/ Microsoft Exchange Server Version	Windows 2000	Windows XP SP2	Windows Server 2003	Windows Vista	Windows 7	Windows 8	Windows 8,1	Mac OS 10.6 a Mac 10.8
Microsoft Outlook 2010 (32 bits y 64 bits)/ Microsoft Office 365 Hosted Exchange Server	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Microsoft Outlook 2013 y Microsoft Outlook 2013 SP1/ Microsoft Exchange 2013	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No
Microsoft Outlook para Mac 2011, versión 14.1.3	-	-	-	-	-	-	-	Sí

Soporte para IBM Lotus Notes

IBM Lotus Notes Version/ Domino Server Version	Windows 2000	Windows XP SP2	Windows Server 2003	Windows Vista	Windows 7	Windows 8	Windows 8,1
IBM Lotus Notes/ Domino Server 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 7.0.0, 7.0.1, 7.0.2	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No
IBM Lotus Notes/ Domino Server 8.0.0, 8.0.1	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
IBM Lotus Notes 8.5 (32 bits, en Notes)/ Domino Server 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 (compatibles con WBS28 y versiones posteriores)	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
IBM Lotus Notes 9.0 (32 bits)/Domino Server 9.0 (compatible con WBS29.3 y versiones posteriores)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Compatibilidad con programas de mensajería instantánea

Nombre y versión del programa de mensajería instantánea	Windows XP SP2	Windows Server 2003	Windows Vista	Windows 7	Windows 8/Windows 8.1
Yahoo Messenger 7.0 a 8.3, 9.0, 10	Sí	Sí	Sí	Sí	No
AIM 5.5 a 6.9.13.4, 7.0.8.15, 7.3.6.4	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Skype 3.1 a 3.8, 4.0.0.224, 4.2	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Google Talk 1.0.0.105, versión más reciente	Sí	Sí	Sí	Sí	No
IBM Lotus Sametime 7.0, 7.5, 8.0	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
IBM Lotus Sametime 8.0, 8.5.1, 8.5.2 (integrado en Lotus Notes)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Microsoft Office Communicator 2005, 2007	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Microsoft Office Communicator 2007 R2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Windows Messenger 2009	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Windows Messenger 4.7	Sí	Sí	No	No	No
MSN Messenger 5.1 a 8.5	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Microsoft Lync Communicator	No	Sí	Sí	Sí	Sí

Soporte para Microsoft Office

Versión de Microsoft Office	Windows 2000	Windows XP SP2	Windows Server 2003	Windows Vista	Windows 7	Windows 8	Windows 8,1
Microsoft Office 2000	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No
Microsoft Office XP, 2003, 2007	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Microsoft Office 2010 (32 bits y 64 bits) (compatible con WBS27.22 EP4 y versiones posteriores)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Microsoft Office 2013	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí

Soporte para exploradores

Nombre y versión del explorador	Windows 2000	Windows XP SP2	Windows Vista	Windows 7	Windows 8	Windows 8,1
Microsoft Internet Explorer 6,0	Sí	Sí	No	No	No	No
Microsoft Internet Explorer 7,0	Sí	Sí	Sí	No	No	No
Microsoft Internet Explorer 8,0	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Microsoft Internet Explorer 9,0	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Microsoft Internet Explorer 10,0	No	No	No	No	Sí	Sí

Nombre y versión del explorador	Windows 2000	Windows XP SP2	Windows Vista	Windows 7	Windows 8	Windows 8,1
Microsoft Internet Explorer 11.0	No	No	No	No	Sí	Sí
Mozilla Firefox 3 a 10	Sí	Sí	Sí	Sí	-	-
Mozilla Firefox 17 (compatible a partir de WBS28.0)	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí

Soporte para Citrix (WBS26.45 a WBS28)

Versión de Citrix	Integración con Microsoft Outlook 2010	Integración con Lotus Notes 8.5.3
Citrix XenDesktop 5.5	Sí	Sí
Citrix XenDesktop 5.6 (compatible a partir de WBS28.4)	Sí	Sí
Citrix XenApp Share Desktop 6.0	Sí	Sí
Citrix XenApp Share Desktop 6.5 (compatible a partir de WBS28.4)	Sí	Sí

Problemas conocidos y limitaciones de Windows

Los problemas que se mencionan aquí afectan a todos los servicios de WebEx, a menos que se indique lo contrario.

Plantillas de invitación por correo electrónico

Dado que la integración de las Herramientas de productividad de WebEx con Microsoft Outlook ahora usa una sola plantilla de invitación por correo electrónico para el organizador y los asistentes, la invitación por correo electrónico no puede detallar información que solo debería ver el organizador, como la clave del organizador y el código de acceso del organizador. Sin embargo, el organizador puede seleccionar un enlace en la invitación por correo electrónico para ver la información del organizador en la página de información de la reunión después de iniciar sesión en las cuentas de sus organizadores. Los organizadores también puede seleccionar **Cambiar la configuración** dentro de la reunión o seleccionar **Preferencias** en el cuadro de diálogo de configuración de WebEx para ver su información de audio, si es necesario. Esta información también está disponible en el sitio de WebEx en la sección Audio de la página Preferencias.

Soporte para Lync 2013

- El soporte para Lync 2013 es limitado porque no permite que las Herramientas de productividad cambien el estado de un usuario y, además, el elemento del menú de WebEx integrado ya no es compatible en el menú contextual de Lync.
- Lync no es compatible con las reuniones de la nube de CMR.

Mejora silenciosa

En algunos casos de mejora silenciosa, la versión de las Herramientas de productividad del panel de control no se reflejará correctamente. Este problema no afecta a ninguna de las características de las Herramientas de productividad y se solucionará en una de las siguientes versiones.

Enlaces generados por centros de WebEx y servicios de grabación de WebEx

Como parte de nuestras actualizaciones continuas para mejorar la seguridad, Cisco está implementando cambios para mejorar la administración de las claves criptográficas que se usan para generar las URL utilizadas en Meeting Center, Training Center, Support Center y Event Center, y en los servicios de grabación de WebEx. Como consecuencia, se actualizaron los enlaces existentes generados por dichos servicios y, en algunos casos, los usuarios quizá deban solicitar enlaces nuevos.

La opción Permitir a las personas entrar utilizando WebEx nunca está seleccionada

En las versiones WBS29 y posteriores, la opción Permitir a las personas entrar utilizando WebEx está desactivada de manera predeterminada para cada reunión de WebEx; no queda *seleccionada* por más que se modifique una vez. Si desea activarla, deberá hacerlo cada vez que planifique una nueva reunión. Este comportamiento se cambió a partir del comportamiento anterior de WBS28. En esta versión si se activaba esta opción en una reunión anterior, se guardaba dicha configuración para las siguientes reuniones.

Conexión con una cuenta de inicio de sesión único

Los usuarios que tienen Internet Explorer 6 y versiones posteriores, y que deben conectarse a las Herramientas de productividad de WebEx a través de una cuenta de inicio de sesión único (SSO), podrían tener algunos problemas para conectarse si su proveedor de identidad (IdP) de inicio de sesión único no es compatible con Internet Explorer 6 y las versiones posteriores.

Soporte para plataformas cruzadas

Las Herramientas de productividad están disponibles solo para la plataforma Microsoft Windows; actualmente no están disponibles en las plataformas Mac, Linux, Unix y Solaris.

Integración con Microsoft Outlook

- Si se elimina o se vuelve a planificar una sola instancia de reunión recurrente de WebEx, la información de la reunión no se actualizará en el sitio de servicios WebEx. No obstante, en los calendarios de Outlook del organizador y del asistente, la reunión eliminada o reprogramada aparecerá correctamente.
- El registro de asistentes no se puede activar para reuniones recurrentes de WebEx planificadas mediante la integración en Outlook.
- Si una plantilla utilizada durante la integración en Outlook tiene habilitada la opción "Silencio al entrar", podrá escuchar de todos modos un sonido cuando los asistentes entren en la sesión.

- Si el software de Outlook tiene una configuración de zona horaria diferente a la del sitio de WebEx, las reuniones de WebEx que se planifican mediante la integración en Outlook no se mostrarán correctamente en el sitio de WebEx. No obstante, en los calendarios de Outlook del organizador y del asistente, la zona horaria de la reunión planificada aparecerá correctamente.
- Una reunión de Training Center que se planifica mediante la integración en Outlook tiene las limitaciones que se detallan a continuación:
    - No es posible especificar la opción “Listada solo para usuarios autorizados”.
    - No es posible reservar computadoras para laboratorios de prácticas.
    - No es posible especificar una fecha de cierre del registro ni una cantidad máxima de registros.
    - No es posible invitar asistentes como presentadores en la sesión de formación.
    - No es posible asignar privilegios de los asistentes.
    - No es posible modificar el tipo de mensajes de correo electrónico que desea enviar cuando se realizan eventos distintos.
    - No es posible agregar pruebas ni material del curso.
    - La opción de entrar en una reunión antes que el organizador no está disponible para las sesiones recurrentes de Training Center.
- Una reunión de Event Center que se planifica mediante la integración en Outlook tiene las limitaciones que se detallan a continuación:
    - No es posible asignar un programa.
    - No es posible asignar varias zonas horarias a un evento.
    - No es posible agregar opciones de evento, como las opciones de carga de la imagen de un organizador o presentador, carga del material del evento, reproducción automática de UCF, etc.
    - No es posible agregar presentadores ni miembros del panel.
    - No es posible editar las opciones de las plantillas de correo electrónico para un evento.
    - La opción de entrar en una reunión antes que el organizador no está disponible para las reuniones recurrentes de Event Center.
- Si planifica una reunión mediante Microsoft Outlook y luego modifica la información de la reunión en el sitio del servicio WebEx, los cambios no se mostrarán en Outlook.
- Si selecciona varias reuniones en Outlook y las elimina o las mueve al mismo tiempo, dichos cambios no se mostrarán en el sitio de servicios WebEx.
- Si planifica una reunión nueva en Outlook mediante la copia de una reunión existente, no se creará una reunión nueva en el sitio del servicio WebEx. En cambio, se mostrará el mismo enlace a la reunión de WebEx tanto en la reunión original como en la reunión copiada.
- No se muestra el código de acceso del asistente (solo de escucha) en las reuniones de solo audio planificadas por medio de la integración con Outlook.
- La importación de la libreta de direcciones de su empresa a sus contactos de WebEx no es compatible con Microsoft Outlook 2010 de 64 bits.

Integración con Lotus Notes

- No es posible especificar la telefonía TSP mientras se planifica una reunión de WebEx mediante la integración en Lotus Notes.
- La integración de WebEx en Lotus Notes requiere la inserción de una secuencia de comandos en la base de datos de Domino para cada usuario. Por consiguiente, un usuario de Notes con privilegios de "editor" no puede instalar la integración en Lotus Notes mediante la ejecución de un MSI disponible en la página de soporte. En el caso de los usuarios de Lotus Notes con privilegios de "editor", el administrador de Domino debe insertar una secuencia de comandos de WebEx en la base de datos de Notes mediante la herramienta de administración de la integración de WebEx en Lotus Notes.
- Mediante el archivo MSI de integración en Lotus Notes, solo un usuario de Lotus Notes con privilegios de "administrador" y "diseñador" puede instalar la integración de WebEx en Lotus Notes.
- Si se elimina o se vuelve a planificar una sola instancia de una reunión recurrente de WebEx, la información de la reunión no se actualizará en el sitio del servicio WebEx. No obstante, en los calendarios de Lotus Notes del organizador y del asistente, la reunión recurrente aparecerá correctamente.
- Cuando una reunión recurrente de WebEx se planifica de modo que se repita en semanas alternadas (cada dos semanas, cada tres semanas, etc.) en un calendario de Lotus Notes, la reunión recurrente aparece planificada en el sitio de servicios WebEx como si se realizara semanalmente, en lugar de en semanas alternadas. No obstante, en los calendarios de Lotus Notes del organizador y del asistente, la reunión recurrente aparecerá correctamente.
- El registro de asistentes no se puede activar para reuniones recurrentes de WebEx planificadas mediante la integración en Lotus Notes.
- Si una plantilla utilizada durante la integración en Lotus Notes tiene habilitada la opción "Silencio al entrar", podrá escuchar de todos modos un sonido cuando los asistentes entren en la reunión.
- Si el cliente de Lotus Notes tiene una configuración de zona horaria diferente a la del sitio de servicios WebEx, las reuniones de WebEx que se planifica mediante la integración en Lotus Notes no se mostrarán correctamente en el sitio de servicios WebEx. No obstante, en los calendarios de Lotus Notes del organizador y del asistente, la zona horaria de la reunión planificada aparecerá correctamente.
- Dado que la integración en Lotus Notes no usa plantillas de correo electrónico, no es posible configurar el contenido de las invitaciones por correo electrónico del organizador y del asistente para las reuniones de WebEx que se planifican mediante la integración en Lotus Notes.
- Una reunión de Training Center que se planifica mediante la integración en Lotus Notes tiene las limitaciones que se detallan a continuación:
    - No es posible especificar la opción "Listada solo para usuarios autorizados".
    - No es posible reservar computadoras para laboratorios de prácticas.
    - No es posible especificar una fecha de cierre del registro ni una cantidad máxima de registros.
    - No es posible invitar asistentes como presentadores en la sesión de formación.
    - No es posible asignar privilegios de los asistentes.
    - No es posible modificar el tipo de mensajes de correo electrónico que desea enviar cuando se realizan eventos distintos.
    - No es posible agregar pruebas ni material del curso.

    - La opción de entrar en una reunión antes de la hora de inicio no está disponible para las reuniones recurrentes de Training Center.

- Una reunión de Event Center que se planifica mediante la integración en Lotus Notes tiene las limitaciones que se detallan a continuación:
    - No es posible asignar un programa.
    - No es posible asignar varias zonas horarias a un evento.
    - No es posible agregar opciones de evento, como las opciones de carga de la imagen de un organizador o presentador, carga del material del evento, reproducción automática de UCF, etc.
    - No es posible agregar presentadores ni miembros del panel.
    - No es posible editar las opciones de las plantillas de correo electrónico para un evento.
    - La opción de entrar en una reunión antes de la hora de inicio no está disponible para las reuniones recurrentes de Event Center.
- Si planifica una reunión mediante Lotus Notes y luego modifica la reunión en el sitio de servicios WebEx, los cambios no se mostrarán en Lotus Notes.
- Si selecciona varias reuniones en Lotus Notes y las elimina o las mueve al mismo tiempo, dichos cambios no se mostrarán en el sitio del servicio WebEx.
- Si planifica una reunión nueva en Lotus Notes mediante la copia de una reunión existente, no se creará una reunión nueva en el sitio de WebEx. En cambio, se mostrará el mismo enlace a la reunión de WebEx, tanto en la reunión original como en la reunión copiada.
- No se muestra el código de acceso del asistente (solo de escucha) en las reuniones de solo audio planificadas por medio de la integración con Outlook.
- Si el organizador edita una reunión de integración con Lotus Notes ya planificada y agrega un asistente, la información del asistente no se publica en el sitio de servicios WebEx. En consecuencia, para tales asistentes, esta reunión no aparecerá en la lista de reuniones a las cuales usted está invitado en Mis reuniones de Mi WebEx.

Integración con TelePresence

Los siguientes problemas se aplican a la integración de WebEx con TelePresence:

- **Planificación de reuniones conjuntas**: si su administrador ha activado la integración con TelePresence para su sitio de WebEx, usted puede planificar reuniones de TelePresence con WebEx mediante Microsoft Outlook para Windows. Esta opción está disponible solo para los sitios que tienen activada la integración con TelePresence.
- **Adición de recursos:** cuando planifica una reunión de WebEx con Outlook, si agrega salas de TelePresence o más participantes de realización de llamada de vídeo, se planificará automáticamente una reunión de TelePresence con WebEx. Si no incluye estos recursos, la reunión será solo una reunión de WebEx. Los indicadores de estado (marca de verificación de color verde) le mostrarán que ha reservado una reunión de TelePresence, si ha podido agregar esos recursos.
- **Invitaciones por correo electrónico en formato HTML:** la versión de Windows de las Herramientas de productividad para TelePresence con WebEx (CMR híbrida) no es actualmente compatible con el envío de invitaciones por correo electrónico en formato HTML.

- **Zona horaria y horario de verano**
  - La zona horaria para el sitio de WebEx debe coincidir con la zona horaria para Cisco TelePresence Management Suite; de lo contrario, el horario de la reunión no se sincronizará.
  - Cuando realiza cambios en el horario de verano entre su sitio de WebEx y Cisco TelePresence Management Suite, es posible que su reunión esté una hora fuera del horario planificado; si esto ocurre, deberá volver a planificar la reunión. Si este problema ocurre con una serie de reuniones en las que algunas instancias se registran antes de que comience el horario de verano y algunas suceden después, le recomendamos que cree dos series de reuniones: una serie de reuniones que se inicie antes de que comience el horario de verano y una segunda serie de reuniones que se inicie después de comenzado el horario de verano.

- **Recurrencia de reuniones**
  - Los cambios en la recurrencia de las reuniones siguen el comportamiento actual de las Herramientas de productividad de WebEx Meeting Center —es decir, las excepciones por única vez a las series recurrentes no son compatibles— y, además, los cambios en la recurrencia no se actualizan para los sistemas de TelePresence.

- Audio de Cisco Unified MeetingPlace: la versión de las Herramientas de productividad de WebEx que es compatible con la integración de WebEx con Cisco TelePresence no es compatible con el audio de Cisco Unified MeetingPlace. Si tiene instalada la versión de las Herramientas de productividad de Cisco Unified MeetingPlace y, ocasionalmente, quiere planificar una reunión combinada de WebEx y TelePresence usando audio de WebEx o TSP, tendrá que usar el Planificador inteligente de Cisco TelePresence Management Suite (TMS) para planificarla. Un usuario no puede tener dos versiones de las Herramientas de productividad de WebEx instaladas al mismo tiempo.

Integraciones con Un clic de WebEx/programas de mensajería instantánea/Integraciones con Microsoft Office

- Si utiliza enlaces personalizados para *entrar* en reuniones con el fin de completar automáticamente los nombres y las direcciones de correo electrónico de los asistentes en la página Entrar a la reunión, algunas puertas de enlace de correo electrónico pueden truncar los enlaces. Los asistentes podrán hacer clic en los enlaces, pero dichos enlaces no les permitirán entrar en la reunión. Deberán escribir su nombre y dirección de correo electrónico antes de entrar en la reunión. En este momento no hay ninguna solución conocida para este problema.
- Con la interfaz de usuario de Un clic, no es posible invitar a un asistente como miembro del equipo de ventas o como miembro del panel.
- Si la integración con programas de mensajería instantánea fue instalada usando un instalador silencioso, el usuario tendrá que desconectarse y volver a conectarse en el programa de mensajería instantánea para ver las características de integración de las Herramientas de productividad de WebEx.

Problemas conocidos y limitaciones de Mac

Los problemas que se mencionan aquí afectan a todos los servicios de WebEx, a menos que exista una indicación específica.

Nueva versión de las Herramientas de productividad para Mac

- En este momento, las Herramientas de productividad de WebEx para Mac no son compatibles con algunas configuraciones y características avanzadas de WebEx, como la asignación de organizadores alternativos, la planificación en nombre de otro organizador, la opción para permitir a los usuarios entrar mediante el número de reunión, la integración con TelePresence, entre otras.
- Las Herramientas de productividad de WebEx para Mac no son actualmente compatibles con las reuniones de TelePresence con WebEx (CMR híbrida).
- La versión actual de Herramientas de productividad de WebEx para Mac es compatible solo en el idioma inglés. En versiones futuras se agregará el soporte para otros idiomas.

Compatibilidad con Microsoft Outlook

La versión de Mac de las Herramientas de productividad de WebEx posee los siguientes problemas y limitaciones conocidos para la compatibilidad con Microsoft Outlook:

- Solo la versión 14.1.3 o posterior de Microsoft Outlook para Mac es compatible.
- Solo las reuniones planificadas con las versiones WBS29.8 o posteriores son compatibles. Las reuniones planificadas con versiones anteriores de centros de WebEx no son compatibles.
- Las reuniones desde Cisco WebEx Meetings Server no son compatibles.
- Actualmente, la planificación en nombre de otro organizador no es compatible. Además, las reuniones que se planificaron mediante la versión de Windows de las Herramientas de productividad de WebEx en nombre de otro organizador no son compatibles.
- Algunos problemas conocidos pueden surgir con las Herramientas de productividad de WebEx cuando se utilizan Microsoft Exchange Server 2007 y Microsoft Outlook para Mac.
- Si el usuario actualiza la reunión de WebEx en la vista de calendario de Outlook en lugar de editar la ventana de la instancia, pueden surgir algunos problemas ya que algunas características de la vista de calendario de Outlook no se pueden controlar con las Herramientas de productividad de WebEx.

Proceso de inicio y cierre de sesión

- En algunos casos, las Herramientas de productividad para Mac pueden redireccionar al usuario al sitio de WebEx para que vuelva a conectarse y cambie su contraseña.
- Las Herramientas de productividad para Mac son compatibles con usuarios empresariales de inicio de sesión único. Sin embargo, como el sitio de la empresa no cuenta con el servicio de cierre de sesión único, el usuario solo podrá cambiar su cuenta cuando caduque el código de inicio de sesión único.

CAPÍTULO 5

Audio WebEx

El audio integrado de WebEx proporciona un servicio de audioconferencias basadas en telefonía, con un alto rendimiento y una gran cantidad de características. Este servicio puede usarse de forma independiente o completamente integrado en una reunión de WebEx.

- Características, página 65
- Perguntas Frequentes, página 66
- Opciones de audio, página 66
- Comparaciones de las características de audio, página 70

Características

Audio de WebEx (audio híbrido)

Audio de WebEx (audio híbrido) brinda flexibilidad a los asistentes para entrar en una audio conferencia a través de su computadora (VoIP) o un teléfono. No hay opciones a nivel de reunión para activar o desactivar esta característica; está disponible todo el tiempo que el audio de WebEx esté disponible en una reunión de WebEx. Las características como activar y desactivar el silencio, los iconos y la notificación de orador activo funcionan de forma idéntica para los asistentes. Los asistentes pueden intercambiar la computadora por el teléfono o viceversa en cualquier momento. El estado del asistente y el modo que está utilizando para conectarse con la conferencia se pueden observar en la lista de participantes.

Audio de WebEx (audio híbrido) es compatible con los siguientes servicios y plataformas:

Soporte para audio de WebEx (audio híbrido)	Windows	Macintosh	Linux
Solaris Meeting Center	Sí	Sí	Sí
Training Center	Sí	Sí	Sí
Event Center	No	No	No
Support Center	No	No	No

Perguntas Frequentes

P. ¿Cuál es la capacidad del audio de WebEx?

R. La capacidad del audio de WebEx es de 1000 asistentes para todos los servicios compatibles con WebEx, con 500 asistentes de telefonía y 500 de voz sobre IP integrada de WebEx.

P. ¿Existen restricciones de llamada en determinados lugares?

R. Sí, este documento describe las siguientes restricciones: http://www.webex.com/pdf/tollfree_restrictions.pdf

P. ¿El audio de WebEx es compatible con un modo mixto o una audioconferencia híbrida con asistentes de VoIP?

R. Sí, el audio de WebEx es compatible con el modo de audio híbrido en servicios selectos. (Consulte la tabla anterior).

Opciones de audio

Nota Para obtener más información acerca de las opciones de audio compatibles para cada sistema operativo, consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

		Disponible en			
Recurso	**Descripción**	**Meeting Center**	**Event Center**	**Support Center**	**Training Center**
Teleconferencia de WebEx	Esta opción de audio está integrada en la sesión en línea de WebEx. Elija una de estas opciones: • Realización de llamada: WebEx ofrece un número de teléfono gratuito o pago al que puede llamar cuando entra a la sesión (también hay números inter nacionales disponibles). • Devolución de llamada: Cuando entre a una sesión, introduzca su número de teléfono y WebEx lo llamará.	Sí	Sí	No	Sí

		Disponible en			
Recurso	**Descripción**	**Meeting Center**	**Event Center**	**Support Center**	**Training Center**
Transmisión de audio	Audio unidireccional, para las reuniones donde los asistentes solo escuchan. Un organizador habla con un micrófono conectado a sus computadoras.	No	Sí	No	No
Audio de voz sobre IP integrada	En lugar de utilizar un teléfono, use su computadora para enviar audio a través de Internet.	Sí	Solo para Windows	Sí	Solo para Windows

		Disponible en			
Recurso	**Descripción**	**Meeting Center**	**Event Center**	**Support Center**	**Training Center**
Conferência pessoal	La conferencia personal le permite iniciar una audioconferencia y luego expandir la reunión opcionalmente para añadir una reunión en línea, incluida una videoconferencia. Una cuenta de conferencia personal puede tener hasta tres grupos de números de acceso (códigos de acceso del organizador y los asistentes). Para inscribirse a una cuenta de conferencia personal, vaya a la ficha Mi WebEx y seleccione **Conferencia personal**.	Sí	No	No	No
Otro servicio de teleconferencia	Utilice un servicio de teleconferencia de terceros.	Sí	Sí	Sí	Sí

Comparaciones de las características de audio

Recurso	Descripción	Difusão de Audio	Audio WebEx[2]	Voz sobre IP integrada	Conferência pessoal
Tamaño de la conferencia	Al elegir una opción de audio, tenga en cuenta el tamaño del grupo que asistirá a la sesión.	3000 asistentes	1000 asistentes (500 de telefonía y 500 de VoIP de WebEx)	500 asistentes (1000 para Training Center)	500 asistentes
Varios oradores	La cantidad de oradores activos que se necesitan en la conferencia	De forma predeterminada, solo los organizadores, presentadores y miembros del panel pueden hablar	Sin limitaciones	Sin limitaciones	Sin limitaciones
Tonos de entrada y de salida	WebEx puede reproducir tonos para que pueda saber cuándo los asistentes entran y salen de la sesión.	No	Sí	No	Sí
Silencio al entrar	Silencie automáticamente los micrófonos de los asistentes cuando entran a la sesión.	No disponible	Sí	Sí	No

Recurso	Descripción	Difusão de Audio	Audio WebEx[2]	Voz sobre IP integrada	Conferência pessoal
Inicie automáticamente la audioconferencia	Inicie el audio cuando un asistente entra a la sesión. Si el organizador todavía no entró, los asistentes escuchan un mensaje grabado que les informa que el organizador todavía no ha entrado.	Sí	Opcional	No	Opcional
Guardar como predeterminada	Guarde la configuración de audio predeterminada en su perfil de Mi WebEx a fin de facilitar el inicio y la planificación de las sesiones con las opciones de configuración que prefiera.	Sí	Sí	Sí	Sí
Informes	Realice informes que muestren el uso del audio de WebEx.	Sí	Sí	Sí	Sí
Soporte para TCP/UDP	WebEx admite los protocolos UDP y TCP.	Sí	NA	Sí	NA

Recurso	Descripción	Difusão de Audio	Audio WebEx[2]	Voz sobre IP integrada	Conferência pessoal
Soporte para la reunión de audio de WebEx (audio híbrido)	En la reunión de audio de WebEx (audio híbrido), los asistentes tienen la flexibilidad para unirse a una conferencia a través del teléfono o VoIP basada en escritorio.	Sí	Sí	No	NA

2 El audio de WebEx incluye audio híbrido.

CAPÍTULO 6

Vídeo

Meeting Center, Training Center y Support Center de WebEx cuentan con la capacidad de vídeo de alta definición. Meeting Center, Event Center, Training Center y Support Center de WebEx siguen siendo compatibles con vídeo de alta calidad.

Para obtener instrucciones detalladas acerca de cómo usar el servicio de vídeo de WebEx, consulte la guía del usuario en la página Soporte del sitio de servicios WebEx.

- Novedades, página 73
- Características del vídeo de alta definición, página 73
- Integración con Cisco Medianet: soporte para la supervisión de rendimiento con los Sistemas de administración de red, página 76
- Requisitos, página 76
- Cámaras compatibles con vídeo de alta calidad, página 77
- Cámaras compatibles con vídeo de alta definición, página 78
- Limitaciones y problemas conocidos, página 79

Novedades

Características del vídeo de alta definición

Recurso	Descripción	Meeting Center	Event Center	Training Center	Support Center
Hasta una resolución de alta definición (720p)	La resolución de vídeo puede llegar hasta 720 p (1280x720) de alta definición.	Sí	No	Sí	No

Recurso	Descripción	Meeting Center	Event Center	Training Center	Support Center
Hasta una resolución de alta calidad (360p)	La resolución de vídeo puede llegar hasta una resolución de alta calidad de 360p (640 x 360).	Sí	Sí	Sí	Sí
Visualización de vídeo en pantalla completa	Visualización de vídeo en pantalla completa con alta definición o pantalla de vídeo de alta calidad (según el tamaño del monitor) y cinco miniaturas de vídeos.	Sí	Sí	Sí	Sí (pero no incluye miniaturas de vídeos)
Visualización de vídeo en pantalla completa expandida	Expanda el orador activo a la pantalla completa, que también permite la recepción del vídeo en alta definición.	Sí	Sí (visualización de pantalla completa expandida sin vídeo de alta definición)	Sí	No
Visualización del vídeo del orador activo en la visualización de pantalla completa compartida	Visualización del vídeo flotante del orador activo cuando se comparte la visualización de pantalla completa.	Sí	Sí	Sí	En la visualización de pantalla completa, el CSR ve el vídeo en un panel separado; el cliente ve el vídeo en un área integrada en la consola del cliente.

Recurso	Descripción	Meeting Center	Event Center	Training Center	Support Center
Visualización propia de vídeo en la visualización de la compartición en pantalla completa	Vea la visualización propia del vídeo en la pantalla de vídeo principal al compartir la visualización en pantalla completa. Inicie o detenga el envío de vídeo desde la ventana de vídeo de visualización propia.	Sí	Sí	Sí	No
Cambio al orador activo	Cambio de vídeo automático al participante activo con más volumen.	Sí	Sí	Sí	No
Miniaturas de vídeo	Lista de participantes basada en vídeo con miniaturas de vídeo.	Sí	Sí	Sí	No
Vídeo autoajustable	Configuración automática de la calidad de vídeo de los participantes según la disponibilidad del ancho de banda de la red.	Sí	Sí	Sí	Sí
Conexión directa de la cámara	Los asistentes pueden conectar y cambiar cámaras web mientras se encuentran en una reunión.	Sí	Sí	Sí	Sí

Recurso	Descripción	Meeting Center	Event Center	Training Center	Support Center
Bloqueo de vídeo	El presentador puede determinar qué vídeo se va a mostrar a todos los participantes.	Sí	Sí	Sí	No
Transferencia de decodificación de vídeo de alta definición a la GPU	El conjunto de chips de la GPU admitidos puede transferir la decodificación del proceso de la CPU del organizador.	Sí	No	No	No

Integración con Cisco Medianet: soporte para la supervisión de rendimiento con los Sistemas de administración de red

A partir de la versión WBS28.4, cuando se encuentre en una red de Cisco, Cisco Medianet admite la recopilación de datos en tiempo real de extremo a extremo y la supervisión de rendimiento en los flujos de medios de vídeo y los flujos de audio para VoIP de WebEx que son menos sensibles a las demoras y a las pérdidas, mediante el uso de un Sistema de administración de red de un socio de Cisco (siempre que el Sistema de administración de red admita Medianet MSI 3.1.1 REST API), directamente desde las máquinas de los usuarios que tienen instalada la aplicación WebEx Meeting Center. Consulte http://www.cisco.com/go/medianet para obter mais informações.

Mediante el uso de la funcionalidad Supervisión de rendimiento de Cisco Medianet con WebEx en una red de Cisco, un administrador de red puede ver, comprender e informar fácilmente si los usuarios individuales tienen experiencias de medios aceptables o no. Por ejemplo, si sus sesiones experimentan latencia, vibración o pérdida de paquetes, incluso antes de que llamen para informar estos problemas. Con la Supervisión de rendimiento mediante el uso de Medianet, los administradores de red pueden obtener mayor visibilidad de lo que está sucediendo en su red activada para Medianet y de la experiencia de medios enriquecida que les proporciona a sus usuarios. Cisco Medianet hace que su red funcione de manera más inteligente y note más los medios.

Requisitos

Los vídeos de WebEx son compatibles con cualquier computadora que cumpla con los requisitos básicos de Meeting Center, Training Center o Support Center. Para poder alcanzar la resolución de vídeo de 360p, las PC deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- CPU: Procesador de doble núcleo
- RAM: 1 GB de RAM

- Cámara: una cámara web USB compatible con vídeo de alta calidad (consulte la lista en Cámaras compatibles con vídeo de alta calidad.

Para poder enviar vídeo de alta definición (720p), las PC deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- CPU: Procesador de cuatro núcleos (tres o más participantes en la reunión), procesador de doble núcleo (dos participantes en la reunión).
- RAM: 2 GB de RAM
- Cámara: una cámara web USB compatible con vídeo de alta definición (consulte la lista en Cámaras compatibles con vídeo de alta definición).

Para poder recibir vídeo de alta definición (720p), las PC deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- CPU: Procesador de doble núcleo
- RAM: 2 GB de RAM

Para transferir el procesamiento de decodificación de vídeos a la GPU del cliente para 720p, se requiere cualquiera de los siguientes conjuntos de chips de la GPU:

- Windows (DXVA):
  - NVIDIA GeForce 9800GT
  - NVIDIA GeForce GT 430
  - NVIDIA GeForce GTS 450
  - NVIDIA GeForce GTX 275
  - NVIDIA GeForce GTX 460
  - NVIDIA GeForce GTX 560
  - NVIDIA GeForce GTX 560Ti
  - NVIDIA GeForce GT 520
  - ATI Radeon HD 6950
- Mac OS X (VDA):
  - NVIDIA GeForce9400M
  - NVIDIA GeForce320M
- NVIDIA GeForce 330M

Cámaras compatibles con vídeo de alta calidad

La mayoría de las cámaras compatibles con PC deberían funcionar con WebEx. Las siguientes cámaras fueron probadas por WebEx para obtener vídeo de alta calidad:

- Cisco VT Camera II
- Cisco VT Camera III

- Cisco Precision HD
- Logitech HD Webcam C920
- Logitech Quick Cam Pro 9000
- Logitech QuickCam Orbit AF
- Logitech QuickCam C905
- Logitech QuickCam S7500
- Logitech HD Pro Webcam C910
- Microsoft LifeCam HD
- Microsoft LifeCam VX-1000
- Microsoft LifeCam Cinema
- Microsoft LifeCam VX-6000
- Microsoft LifeCam NX-6000
- Microsoft LifeCam VX-3000

Cámaras compatibles con vídeo de alta definición

Las siguientes cámaras fueron probadas por WebEx para obtener vídeo de alta definición:

- Logitech HD Webcam C310
- Logitech HD Webcam C500
- Logitech HD Webcam C510
- Logitech HD Webcam C905/B905
- Logitech HD Pro Webcam C910/B910
- Logitech HD Webcam C920
- Microsoft LifeCam HD-5000/HD-5001
- Microsoft LifeCam HD-6000
- Microsoft LifeCam Cinema
- Microsoft LifeCam Studio
- Cisco Precision HD
- Cisco VT Camera III
- Apple iSight HD

Limitaciones y problemas conocidos

Esta sección incluye los problemas conocidos y las limitaciones que afectan al vídeo integrado de WebEx. Para obtener más información acerca de los exploradores y los sistemas operativos compatibles con WebEx, y los problemas conocidos que afectan a otros servicios de WebEx, consulte Requisitos del sistema y soporte para las características.

Vídeo de alta definición

El vídeo de alta definición se apaga automáticamente al compartir aplicaciones, de escritorios y la transmisión de multimedia. Se vuelve a encender automáticamente cuando finalizan esas funciones.

Compatible con Medianet e IPv6

Si bien la aplicación de WebEx es compatible con IPv6, Medianet y los metadatos solo son compatibles con las direcciones IPv4 en este momento. Se incluirá el soporte para IPv6 en una versión futura.

La transmisión de multimedia en Event Center detiene el vídeo del presentador

En Event Center, para reproducir vídeo de un archivo y compartirlo con todos los participantes, es necesario detener la videocámara del presentador. El presentador puede enviar solo una secuencia de vídeo a la vez. El presentador puede encender nuevamente su videocámara cuando finalice la transmisión del archivo o multimedia.

Se agregó esta limitación a fin de proteger a los abonados, para evitar problemas con el ancho de banda como consecuencia de un excesivo tráfico de vídeo si se envían transmisiones de vídeo sin miniaturas a una gran cantidad de participantes. Se espera eliminar esta limitación en el futuro.

CAPÍTULO 7

Administración del sitio

Estas notas de la versión solo corresponden a los administradores.

Utilice la Administración del sitio de WebEx para configurar y mantener los sitios de Meeting Center, Event Center, Training Center o Support Center de WebEx.

- Novedades, página 81
- Características, página 81
- Limitaciones y problemas conocidos, página 82

Novedades

WBS29.11

Cuenta de organizador desactivada

Los eventos o las reuniones de WebEx no pueden iniciarse si el organizador ha sido desactivado.

Desactivar la impresión y el guardado de documentos al compartir archivos

La administración del sitio de WebEx proporciona la capacidad de controlar la impresión y el guardado de documentos al compartir un archivo para todos los centros.

Características

Opción Mostrar la deducción de la hora de Greenwich (GMT)

La opción Mostrar la deducción de la hora de Greenwich para zonas horarias en correos electrónicos y páginas web controla si la deducción horaria de Greenwich (GMT), como por ejemplo “GMT -8:00”, se muestra para las zonas horarias y las horas. Si usted solamente trabaja con clientes en los Estados Unidos y Canadá que no están familiarizados con GMT, puede desactivar esta opción.

Configuración de la zona horaria

Las etiquetas de zona horaria son personalizables para el sitio. Estas etiquetas incluyen la ubicación (por ejemplo, “San Francisco”) y el nombre de la zona horaria (por ejemplo, “Hora del Pacífico”) y la etiqueta de horario de verano (DST) (por ejemplo, “Hora de verano” o “Estándar”).

Mostrar reuniones a la hora real o a la hora de inicio planificada

La opción Mostrar reuniones a la hora de inicio real, no a la hora planificada, que está disponible para Meeting Center, controla si una reunión en curso se muestra en los calendarios a la hora planificada o a la hora de inicio real. Para que los asistentes puedan encontrar las reuniones en curso en los calendarios con mayor facilidad, ahora las reuniones se muestran a la hora planificada de forma predeterminada. Al activar esta opción en las opciones de administración del sitio se volverá al comportamiento anterior, si se lo desea.

Opción del botón Comunidad

La opción "Mostrar botón de comunidad" en la barra de navegación controla si el botón Comunidad aparece en la barra de navegación horizontal. Tanto los organizadores como los asistentes pueden usar este botón para tener acceso a la Comunidad de WebEx.

Importación de libretas de direcciones en Microsoft Outlook 2010

La importación de la libreta de direcciones de su empresa a sus contactos de WebEx no es compatible con Microsoft Outlook 2010 de 64 bits.

Cuentas de Administración del sitio sin tipo de sesión

Las cuentas de administración del sitio ahora pueden crearse sin tipos de sesión asignados, y dichas cuentas no cuentan para el límite del organizador identificado de un sitio. Estas cuentas no pueden iniciar una sesión por sí mismas, pero pueden planificarse para otro usuario si éste da su permiso para hacerlo.

Invitar por MI y Enviar recordatorio por MI en el menú de Inicio rápido

La opción Integración de presencia controla la apariencia de las opciones Invitar por IM y Recordar por IM en el menú de Rápido Inicio (QuickStart) en una reunión, y también controla la descarga de WebEx Connect en las páginas de Soporte.

Usuarios de solo audio de organizador identificado

Ahora existe una cuenta de aprovisionamiento aparte para usuarios de organizador identificado que solamente tienen activado el tipo de reunión Conferencia personal, es decir, usuarios que solo pueden iniciar reuniones de Conferencia personal. Esta cuenta aparece en la página Inicio de la administración del sitio.

Confirmación de inscripción en la cuenta

La opción Confirmación requerida para nuevas cuentas requiere que los usuarios que se inscriben para una cuenta confirmen la solicitud. El usuario confirma haciendo clic en un enlace en un mensaje de correo electrónico de seguimiento enviado a la dirección dada en el formulario de inscripción. También hay opciones relacionadas para hacer caducar la página de confirmación (lo predeterminado es 3 días), y notificar a los administradores del sitio una confirmación exitosa, e incluir una verificación de seguridad en el formulario de inscripción.

Limitaciones y problemas conocidos

Esta sección incluye los problemas conocidos y las limitaciones que solo afectan a la Administración del sitio. Para obtener más información acerca de los exploradores y los sistemas operativos compatibles con WebEx, y los problemas conocidos que afectan a otros servicios de WebEx, consulte Requisitos del sistema y soporte para las características, en la página 31.

Marca y personalización

- El nuevo encabezado de WebEx no permite que los encabezados con marca sean de menos de 75 píxeles. Si un sitio con marca cuenta con una altura de encabezado menor que 75 píxeles y no cuenta con un

código en formato HTML para el encabezado personalizado, el sistema automáticamente aumentará la altura del encabezado a 75 píxeles.

- Los enlaces Conectar y Desconectar para la herramienta de administración del sitio no se visualizan si el color de navegación del encabezado es azul o de un color oscuro.

Si desea realizar cambios de marca, debe comunicarse con su gestor de soporte al cliente (CSM).

Soporte para el explorador Safari

La administración del sitio no es compatible con el explorador Safari.