

Konecta

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

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

Contenido

1. Objetivo.....	4
2. Instalación del Puesto de Trabajo.....	4
3. Conexión a las Aplicaciones de Trabajo	6
3.1. Registrar el Token y Descarga VPN.....	6
3.2. Conexión a la VPN:	11
3.3. Conexión al Softphone de Avaya:	16
3.4. Conexión por Escritorio Remoto al PC de la Oficina:.....	18
3.5. Ejecución de las aplicaciones:	20
4. ANEXO 1 - FAQs.....	21
4.1. Fallo con la conexión a Internet.....	21
4.2. No tiene el cable de red conectado al router o no está conectado a la WiFi de su casa correctamente.	21
4.3. Tiene la IP fija de la oficina asignada en el PC y/o el proxy habilitado.	21
4.4. Si no tiene el cliente VPN Pulse Secure configurado	25
4.5. Si no tiene la aplicación Google Authenticator instalada en su dispositivo móvil 25	
4.6. Si no recuerda su usuario y contraseña de acceso a la VPN.....	26
4.7. Si está bloqueado su usuario VPN o ha existido un error en el registro del Token 26	
4.8. Si no está conectado a la VPN	27
4.9. Si no tiene el softphone de Avaya instalado o configurado:.....	27
4.10. Si no conoce su extensión y contraseña de Avaya One-X Communicator ..	28
4.11. Si no le funciona el audio del softphone de Avaya.....	28
4.12. Si no puede conectar por escritorio remoto.....	31
4.13. Si al entrar a KCRM le devuelve un mensaje de Error Fatal	32
4.14. Si al iniciar sesión en el Softphone Avaya one-X Communicator aparece un mensaje de que se ha detectado una sesión existente	33
4.15. Si al iniciar sesión en la VPN nos indica un mensaje de este tipo: “Las credenciales no eran válidas. Vuelva a intentarlo.”	34
4.16. Si al iniciar sesión en la VPN nos indica un mensaje de este tipo: “Proporcione las siguientes credenciales para completar la conexión.”	34
4.17. Si al iniciar Windows no se le cargan los iconos del escritorio	35
4.18. Si al intentar iniciar sesión en Windows le muestra un mensaje de que no ha sido posible encontrar un servidor de dominio.....	35
4.19. Si no tiene el icono del softphone de Avaya	36

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

- 4.20. Si la ejecución de una aplicación en Citrix de Superlinea indica el error: “No es posible conectar con el servidor. Notifique al administrador del sistema el siguiente error: No hay un servidor Citrix...” 37
- 4.21. Si le aparece un error al intentar conectar a Pulse Secure VPN indicando “You are not allowed to sign in to the System.” 38
- 4.22. Si le aparece un error que indica: “No se puede obtener acceso a \\..... Es posible que no tenga permisos para usar este recurso de red. Pongase en contacto con el administrador de este servidor para comprobar si tiene permisos de acceso. 39
- 4.23. Si le faltan certificados, programas o quiere descargar manuales..... 40

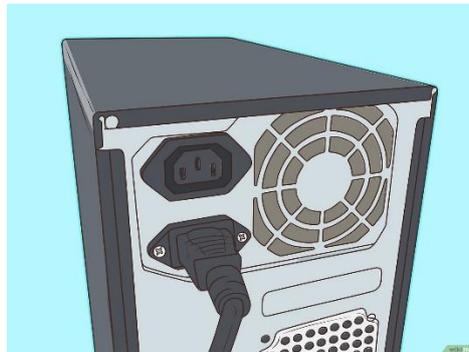
1. Objetivo

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

2. Instalación del Puesto de Trabajo

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

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



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



Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

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



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

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



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

3. Conexión a las Aplicaciones de Trabajo

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

3.1. Registrar el Token y Descarga VPN

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



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

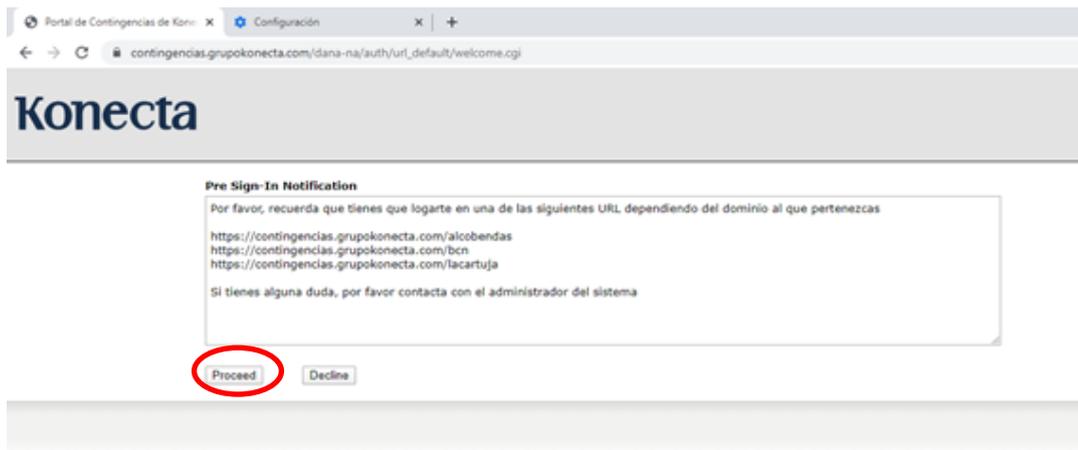
En caso contrario, lo primero que debemos realizar es la descarga en nuestro móvil o Tablet de la aplicación [Google Authenticator](#) (desde Google Play o App Store), es importante que esta aplicación se descargue en tu móvil personal porque será necesario que la ejecutes cada vez que tengas que conectar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

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

<https://contingencias.grupokonecta.com>

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

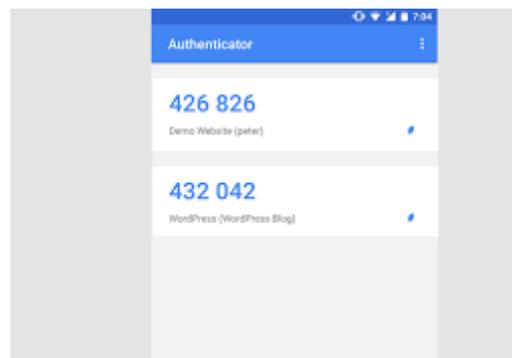
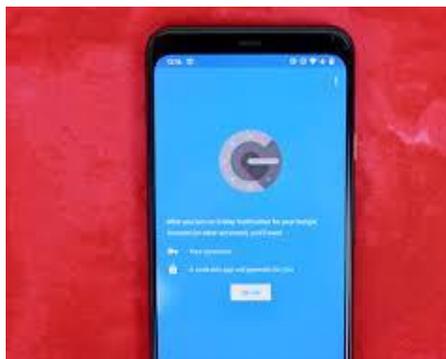
Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo



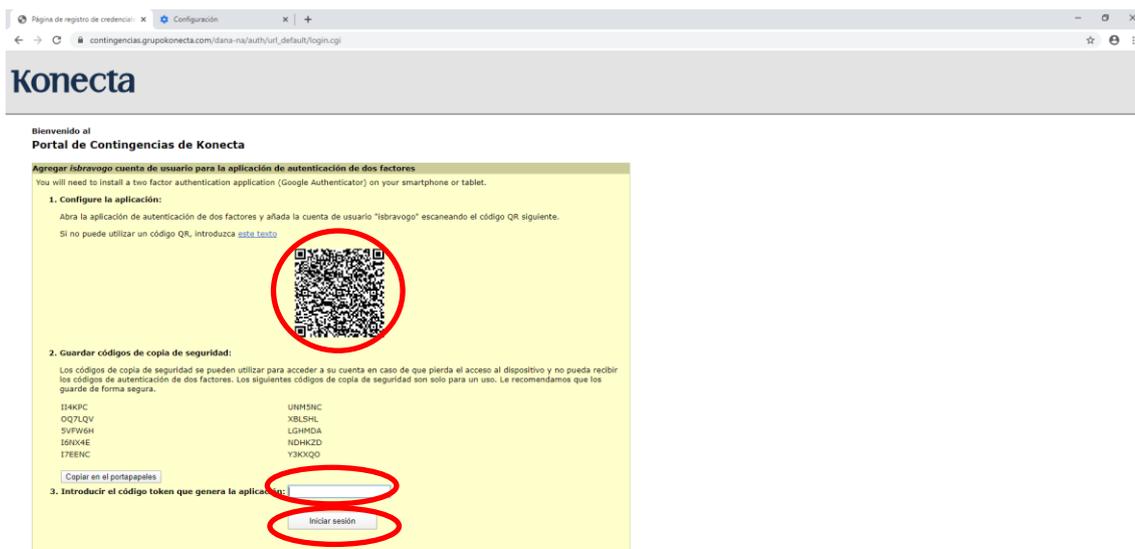
Nos logamos con nuestro usuario de dominio y contraseña de Konecta y seleccionamos el dominio que nos corresponde.



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



Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

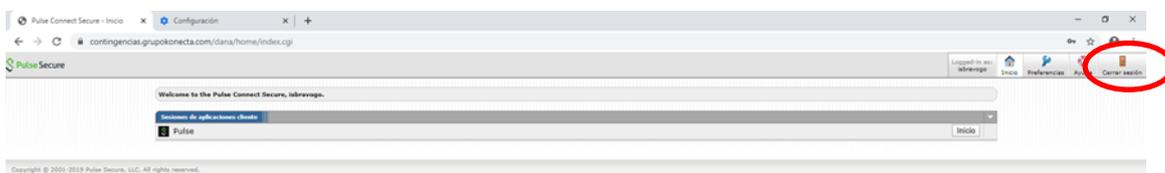


A continuación se abrirá una pantalla con la aplicación de Pulse Secure para poder abrir sesión.

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



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

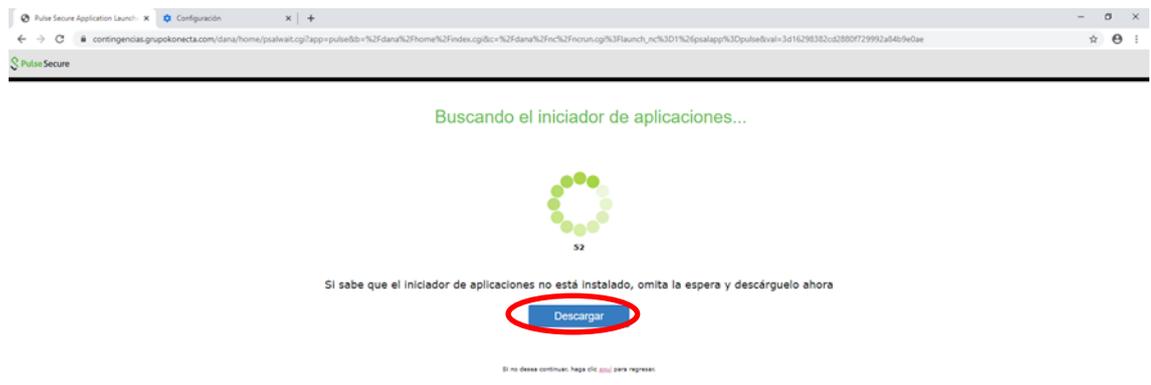


En caso contrario (no tenemos la aplicación instalada), Pulsamos "Inicio".

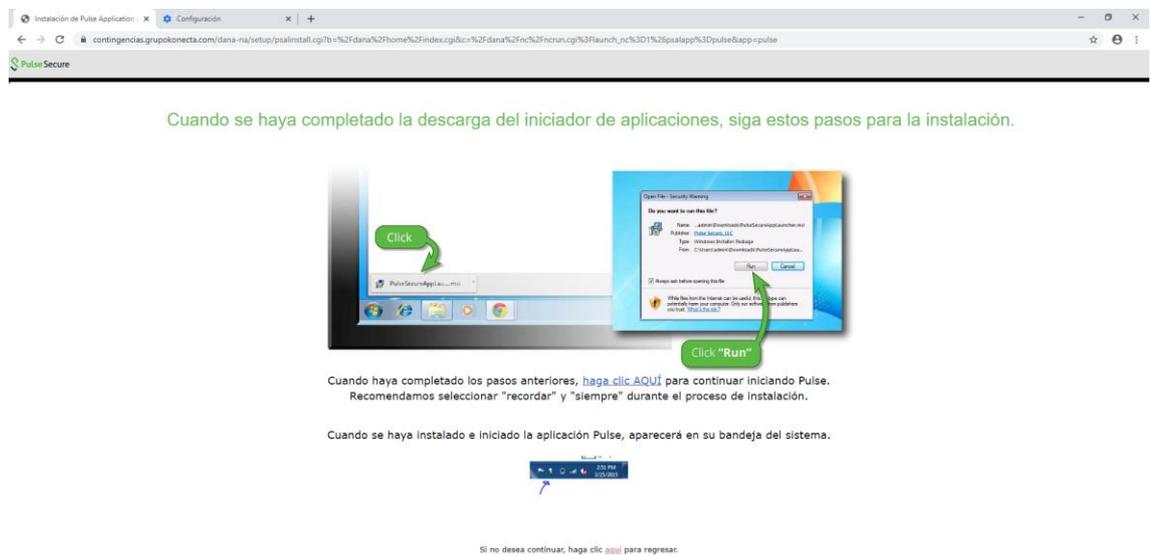
Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo



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

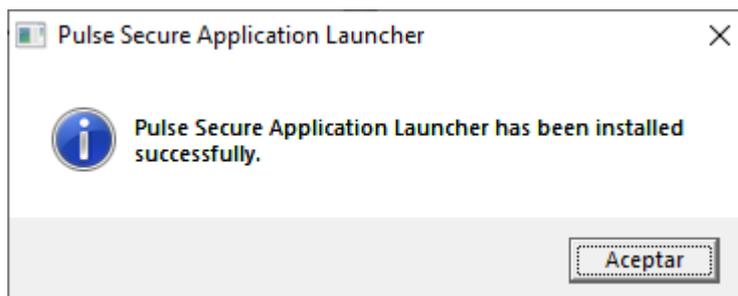


Al terminar la descarga, pinchamos en el ejecutable que se ha descargado y comenzamos la descarga.



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

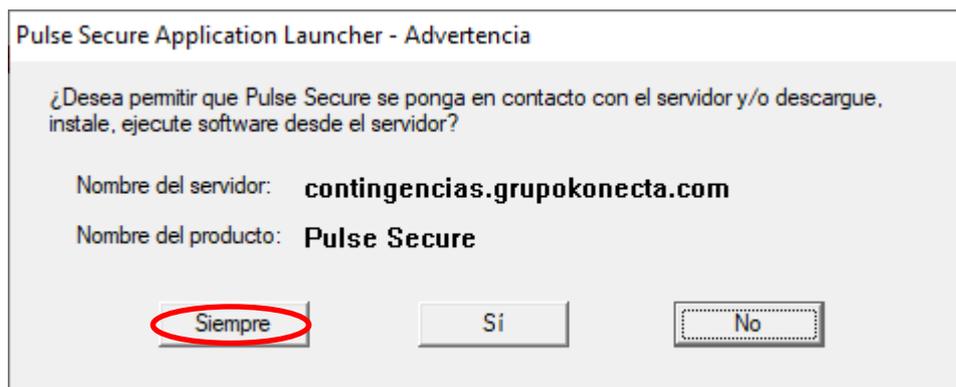
Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo



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

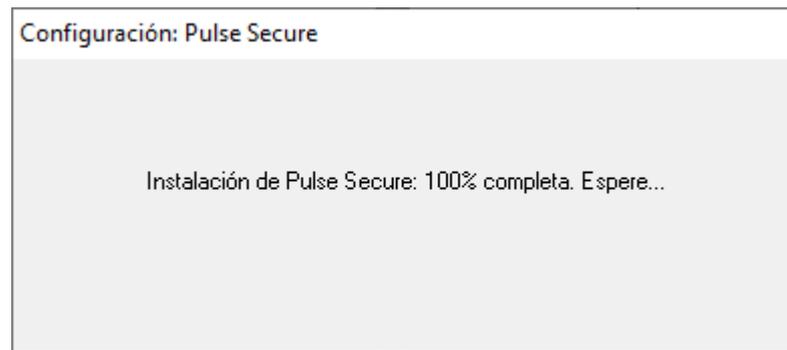


Después de ser instalado, nos llevará de nuevo a la pantalla de INICIO del principio y hacemos click. Pulsamos en este caso abrir aplicación Pulse Secure y aceptamos la pantalla emergente que nos aparecerá.



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

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo



3.2. Conexión a la VPN:

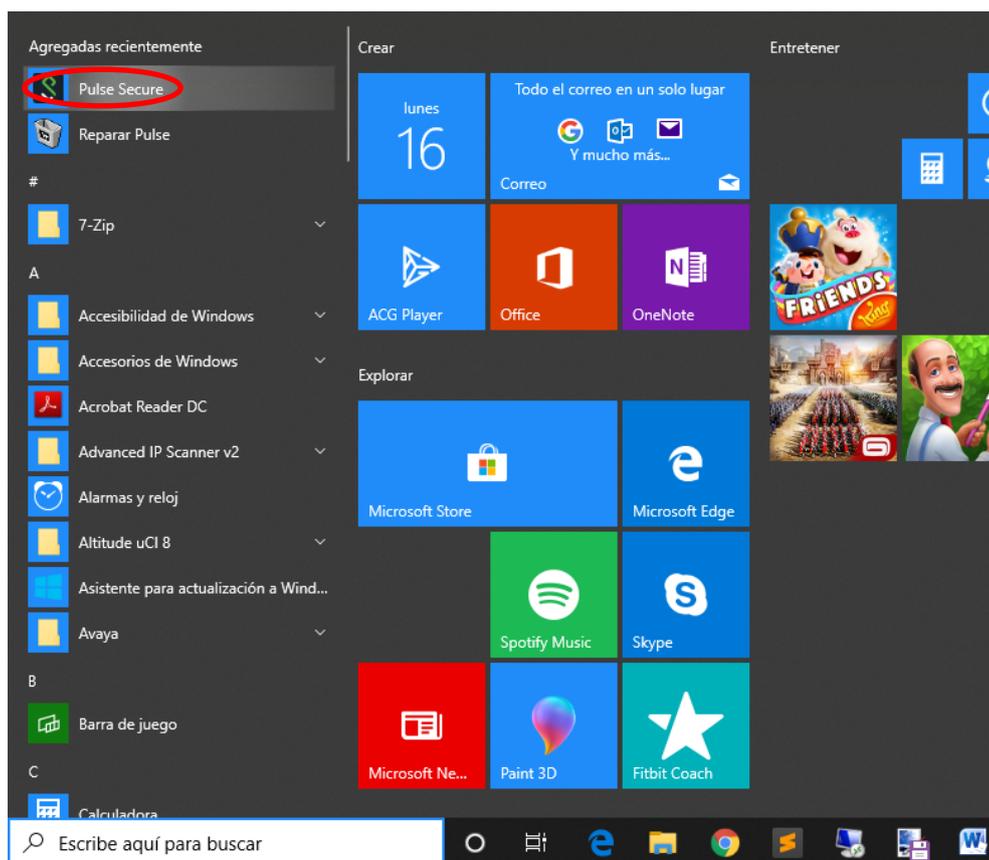
Lo primero que haremos es comprobar si ya tenemos la VPN instalada en el equipo, puedes saberlo si tienes el icono de la VPN en el listado de aplicaciones que aparecen en el reloj de Windows:



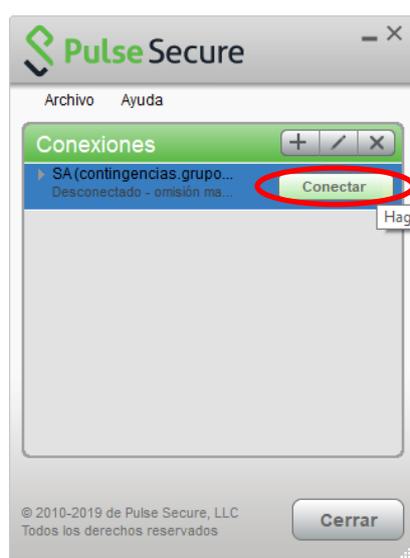
Si no lo tienes, retrocede al punto anterior. Si por el contrario, lo tienes, ponte sobre el cursor, elige la VPN y pulsa en el botón CONECTAR. *Si le muestra un error de conexión y comprobamos que no tenemos Internet, vaya a la sección FAQ del anexo 1 que se encuentra al final de este documento.*

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

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

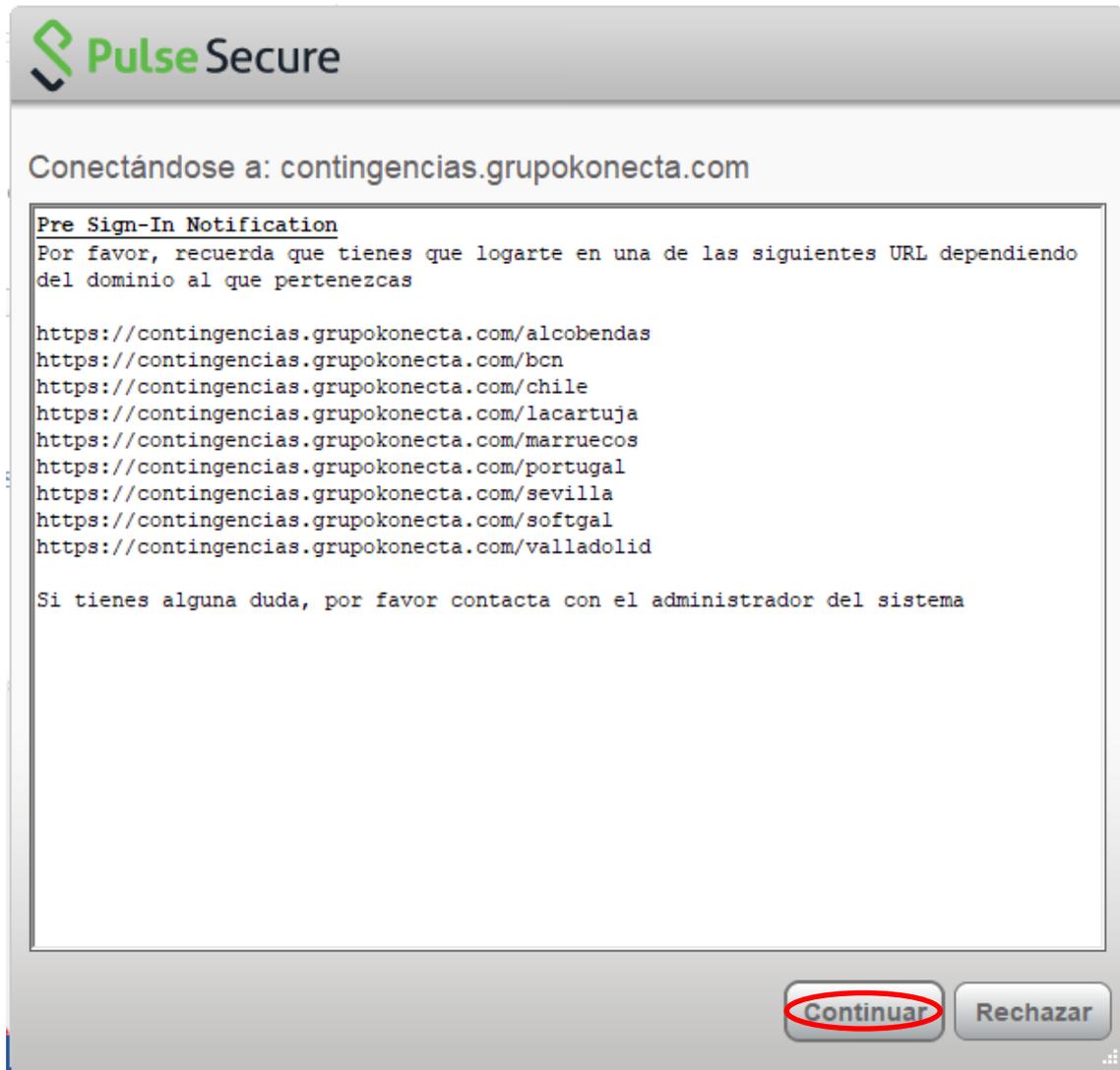


Finalmente el último paso será pulsar el botón CONECTAR para logarnos en la VPN, así todo quedará listo para usarlo. Una vez hecho esto, ya estará la VPN conectada (*Si le muestra un error de conexión y comprobamos que no tenemos Internet, vaya a la sección FAQ del anexo 1 que se encuentra al final de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



Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

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



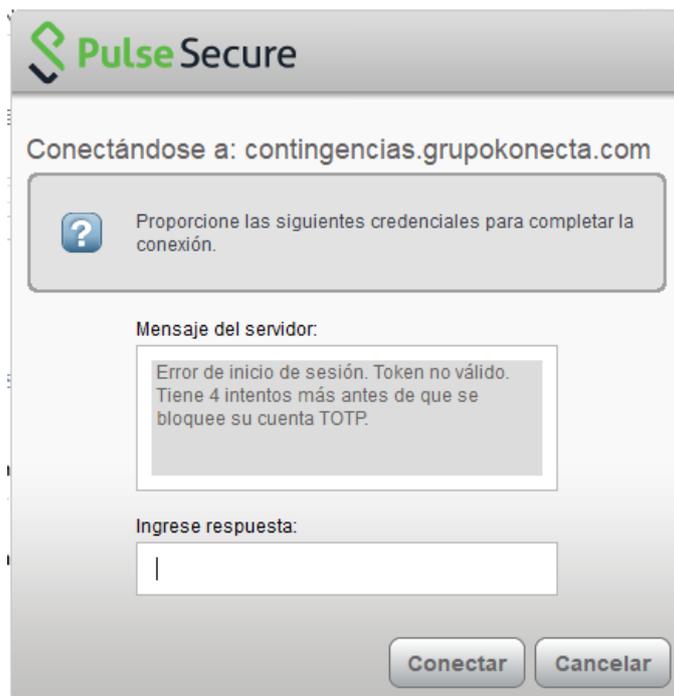
A continuación se le mostrará la pantalla para introducir su nombre de usuario y contraseña, tendrá que poner las que se le hayan dado desde Konecta (no son válidas las credenciales de los equipos con maqueta Banco Santander, tiene que introducir las credenciales que le hayan dado desde Konecta):

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

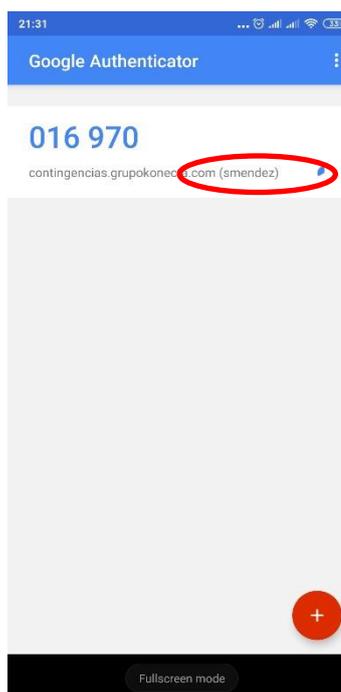
A continuación nos mostrará otra página para ingresar el token, por lo que tenemos que abrir la aplicación Google Authenticator y poner la numeración de 6 dígitos que se muestra (sea ágil porque cada 30 segundos la numeración de 6 dígitos cambia).

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

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

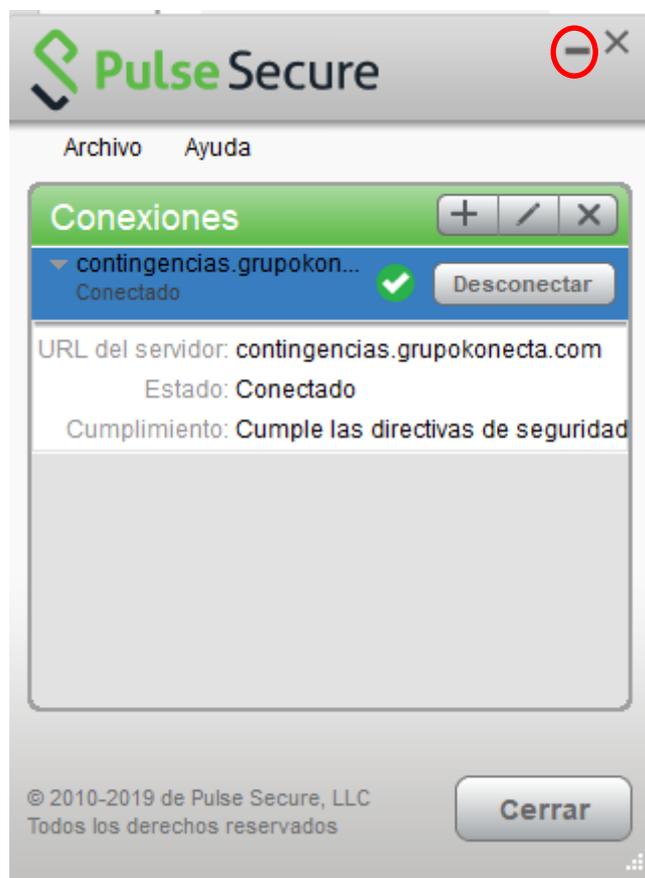


Significa que está introduciendo erróneamente los 6 dígitos que le muestra la aplicación Google Authenticator (tal vez cuando introdujo la numeración en el móvil ya le mostraba otra diferente) o que ha realizado el registro del Token de manera accidental desde otro dispositivo o cuenta diferente al que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



Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

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



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

3.3. Conexión al Softphone de Avaya:

Se requiere estar conectado a la VPN.

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

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo



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

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



Inicio de sesión de Avaya one-X® Communicator

Inicie sesión:

Extensión:

Contraseña:

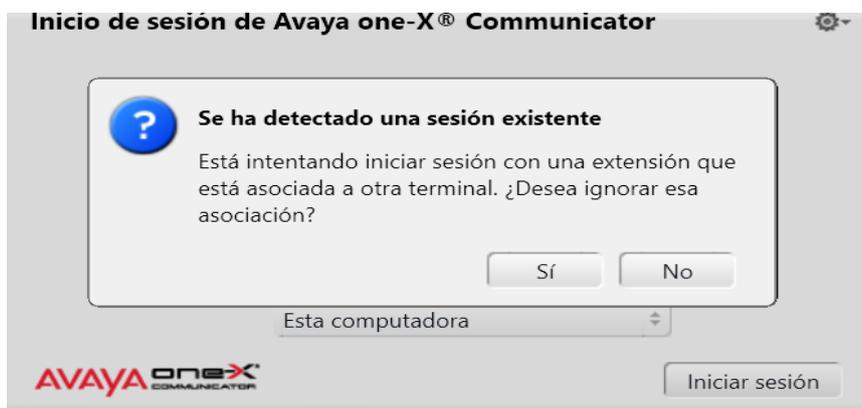
Realizar y recibir llamadas usando

AVAYA one-X COMMUNICATOR

Iniciar sesión

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

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



Inicio de sesión de Avaya one-X® Communicator

Se ha detectado una sesión existente

Está intentando iniciar sesión con una extensión que está asociada a otra terminal. ¿Desea ignorar esa asociación?

AVAYA one-X COMMUNICATOR

Iniciar sesión

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

Pulsamos “Sí” y ya la tendríamos capturada.

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



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

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

Se requiere estar conectado a la VPN.

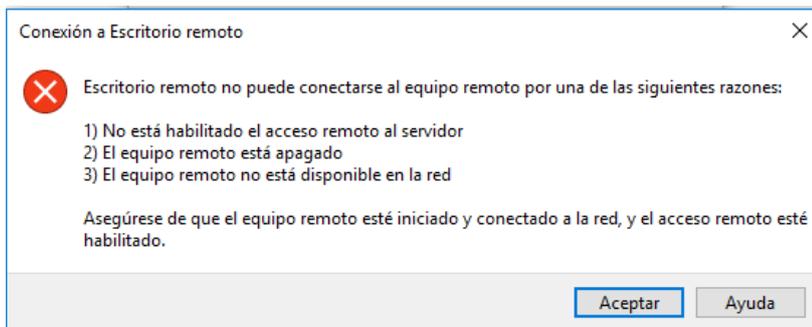
Si está utilizando su propio PC o un portátil que le haya cedido Konecta, y le hayan indicado que su manera de trabajar es conectándose en remoto al PC de la oficina, entonces tendrá que seguir los siguientes pasos:

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

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

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

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



Significa que:

- *No estamos conectados a la VPN. Por lo que tendría que irse al punto 2: Conexión a la VPN.*
- *El PC de la oficina está apagado. Por lo que tendrá que solicitar que alguien pueda ir a la oficina a encenderlo/revisarlo.*

8. Se abrirá la ventana donde se te pide que «Ingreses las credenciales».
9. En el cuadro «Nombre de usuario», escribe el nombre del usuario con el que inicias sesión en Windows desde el PC de la oficina.
10. En el cuadro «Contraseña», escribe la contraseña del usuario en el ordenador remoto.
11. Haz clic en «Aceptar».
12. Después de unos momentos, aparecerá el escritorio del ordenador de la oficina.

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

3.5. Ejecución de las aplicaciones:

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

4. ANEXO 1 - FAQs

4.1. Fallo con la conexión a Internet

Este fallo se puede dar por 2 motivos:

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

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

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

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

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

Desactivar configuración del proxy

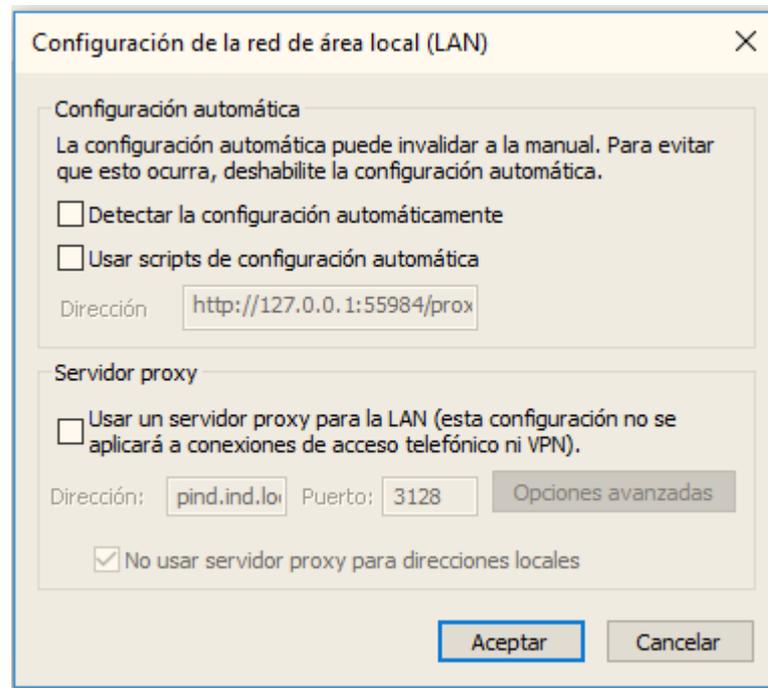
1. Pulsa la tecla Windows + R.
2. Escribe inetctl. cpl en la ventana Ejecutar.
3. Haz clic en Aceptar.
4. Haz clic en la pestaña Conexiones.
5. Selecciona Nunca usar una conexión de marcado (si está disponible).
6. Haz clic en Configuración Lan.
7. Desmarca la opción de Utilizar un servidor **proxy**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



www.enigmasoftware.es

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

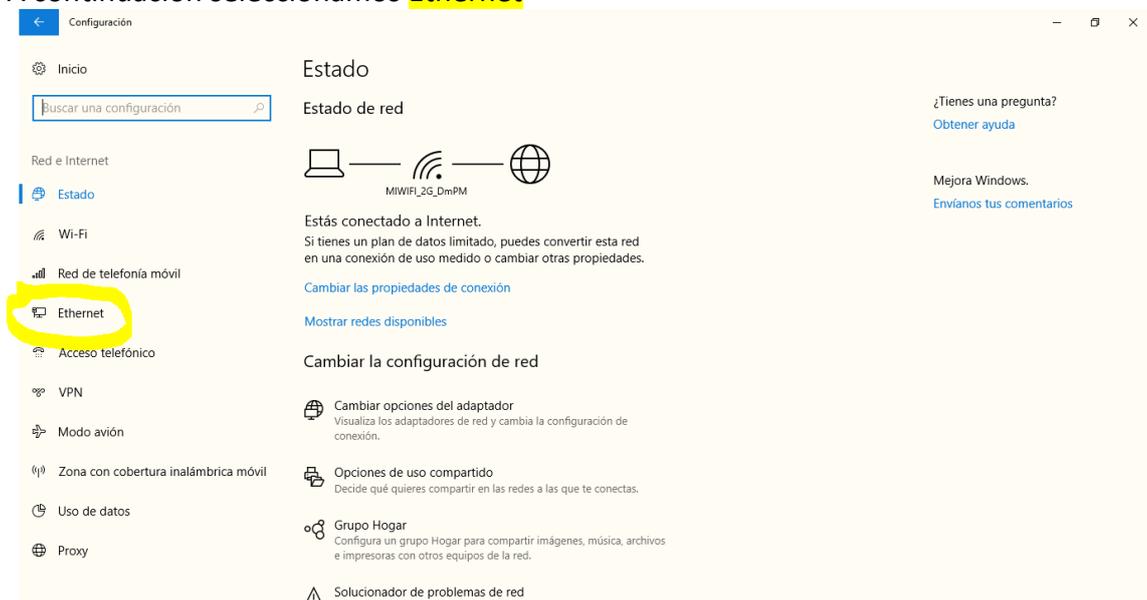
Tu configuración de proxy debería quedar como se muestra a continuación:



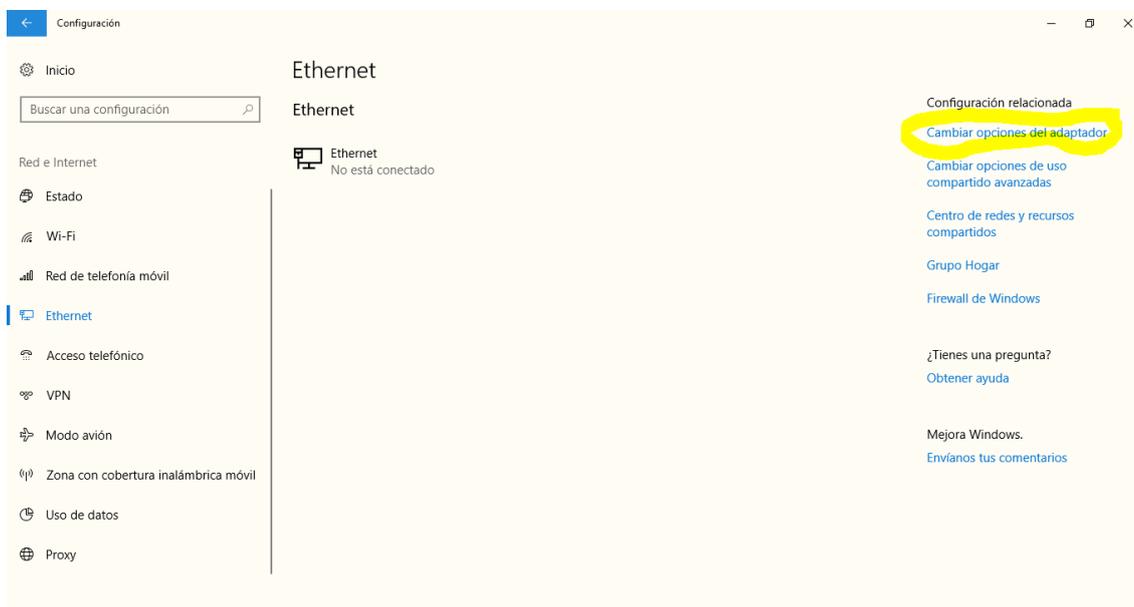
Asimismo, otra comprobación que tendremos que realizar antes de trasladar el PC al domicilio del Empleado es que la configuración de la tarjeta Ethernet (si la conexión en el domicilio es por cable) tenga todos los parámetros de direccionamiento IP y DNS en automático (DHCP). El procedimiento es el siguiente:

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

A continuación seleccionamos **Ethernet**

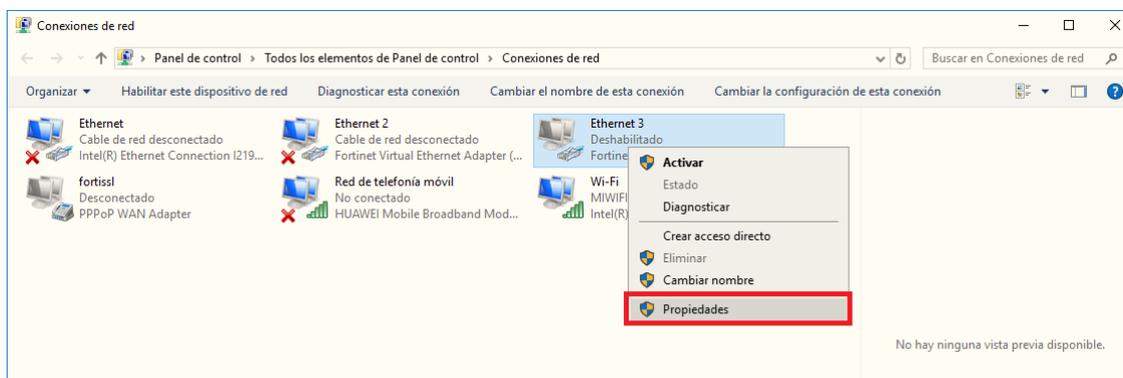


Y a continuación seleccionamos **Cambiar opciones del adaptador**



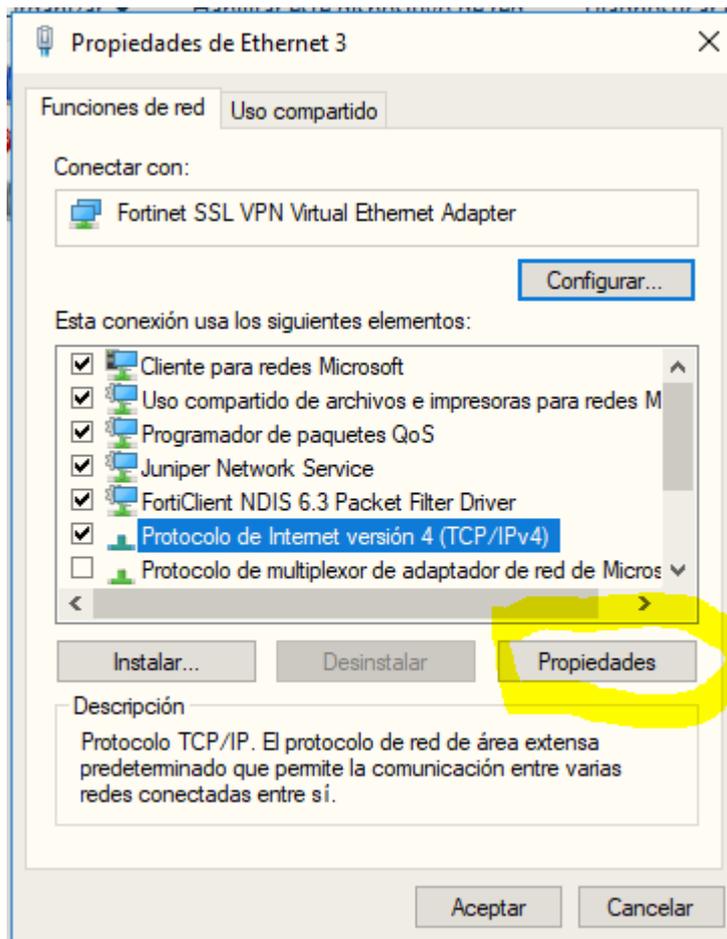
A continuación seleccionamos la red a la que estamos conectados. Si desconocemos la red a la que estamos conectados lo podemos comprobar poniendo el cursor encima del icono de conexión de red que se muestra junto al reloj y fecha de Windows y verificando que en las Conexiones de red de la configuración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

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



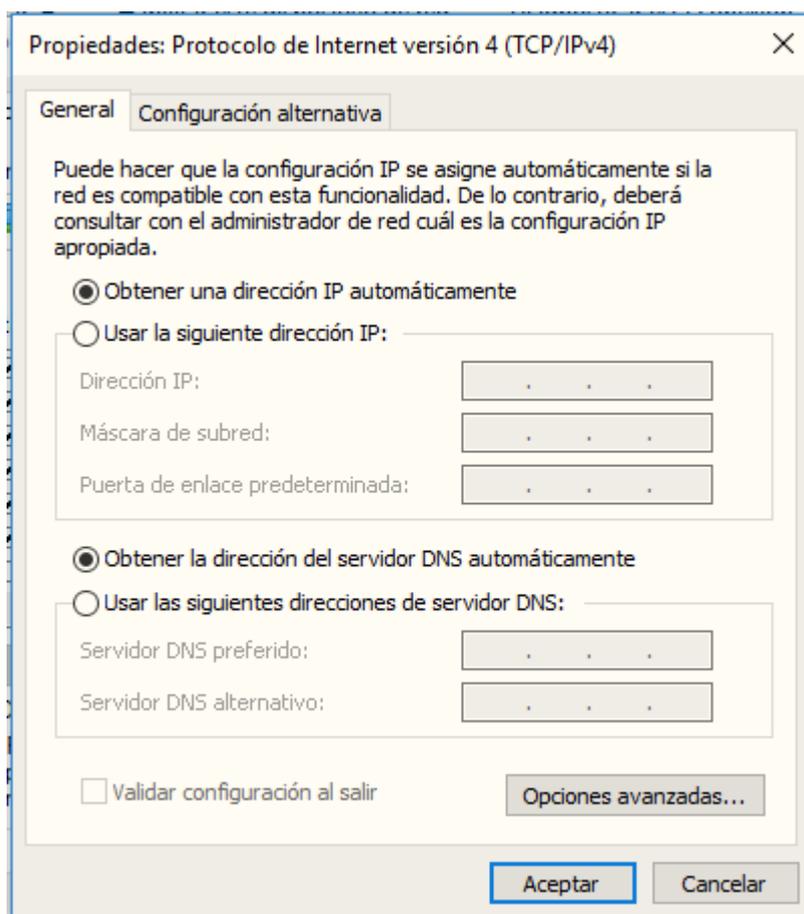
Elegimos la opción de “Propiedades”

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo



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

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



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

4.4. Si no tiene el cliente VPN Pulse Secure configurado

Vaya al siguiente manual para la instalación y configuración:

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

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

Vaya al siguiente manual para la instalación y configuración:

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

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

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

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

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

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

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

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

En el CC: tickets_teletrabajo@grupokonecta.es

En el Asunto: [BT Seda - Reseteo de Contraseña](#)

En el Cuerpo:

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

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

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

Gracias,
Un saludo.

4.8. Si no está conectado a la VPN

Vaya al inicio de este documento o consulte el siguiente manual:

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

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

Dependiendo del servicio tendrá que visitar estos manuales:

Si utiliza la PBX de Konecta, visite este manual:

Manual instalación Avaya One-x Communicator_5.pdf

Si utiliza la PBX de Banco, visite este manual:

BSCH_Manual instalación Avaya One-x Communicator v2.pdf

Si utiliza la PBX de Liberty, visite este manual:

Liberty - Manual instalación Avaya One-x Communicator.pdf

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

Servicio/campaña:

Sede habitual de trabajo:

PC usado en teletrabajo (equipo maqueta Konecta/Banco / equipo personal):

¿Usa escritorio remoto? (sí/no):

Usuario de Windows:

Extensión:

Login ACD:

Nombre y apellidos:

Teléfono de contacto:

Horario de contacto:

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

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

Pruebe con la contraseña: [1234](#) o [12345](#)

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

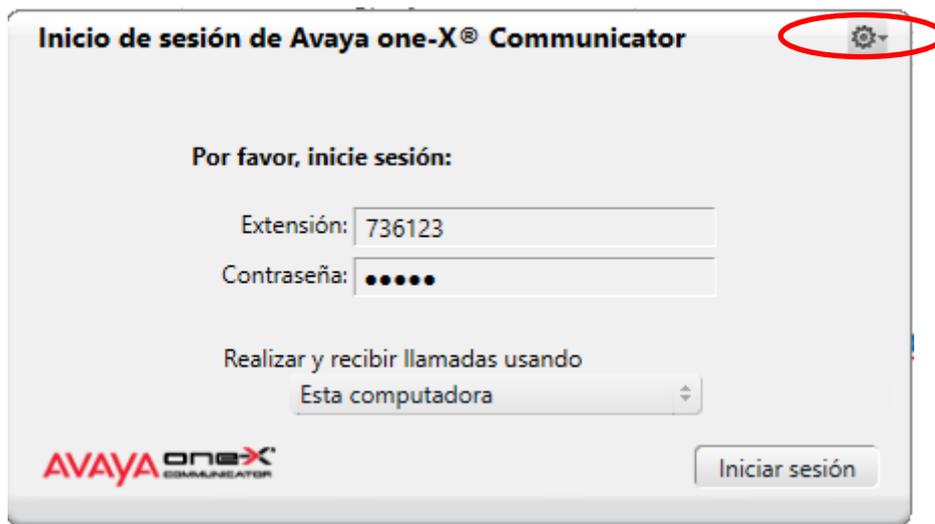
Si tiene que realizar la configuración, vaya a la pregunta 7 de este FAQ.

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

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

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

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



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

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

- Marcar la casilla “Timbrar en llamadas entrantes”

Pulsar el botón de Aceptar al terminar la configuración.



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



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

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

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

4.12. *Si no puede conectar por escritorio remoto*

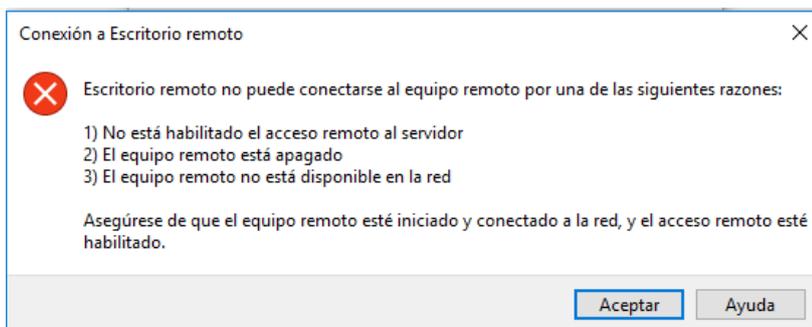
Lo primero es comprobar que esté conectado a la VPN, en caso contrario vaya a la pregunta 6 de este FAQ.

Si está conectado a la VPN, entonces:

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

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

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



Significa que:

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

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

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

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

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

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

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

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

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

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

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

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



Pulsamos “Sí” y ya la tendríamos capturada.

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



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

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

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



Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

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



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

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

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

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

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

4.19. Si no tiene el icono del softphone de Avaya

Para descargar el software, accedemos a esta dirección :

<https://mft.grupokonecta.com>

Nos aparecerá una ventana para meter credenciales :



The image shows a login page for 'Konecta'. At the top right, there is a language selector showing 'Español' with a dropdown arrow. The main heading 'Konecta' is centered. Below it are two input fields: 'Nombre de usuario' and 'Contraseña'. A blue button labeled 'Iniciar sesión' is positioned below the password field. At the bottom, it says 'Con tecnología de [GoAnywhere](#)'.

usuario : konectatec

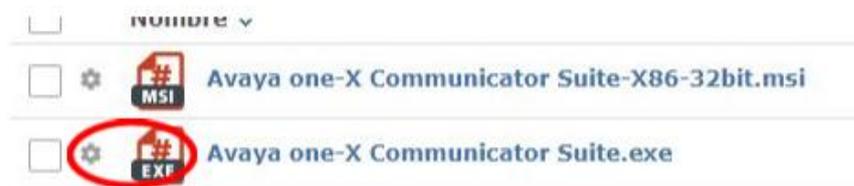
contraseña : Konecta2020@27

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

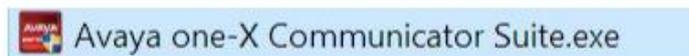
Accedemos a la carpeta "Avaya ONE X" :



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



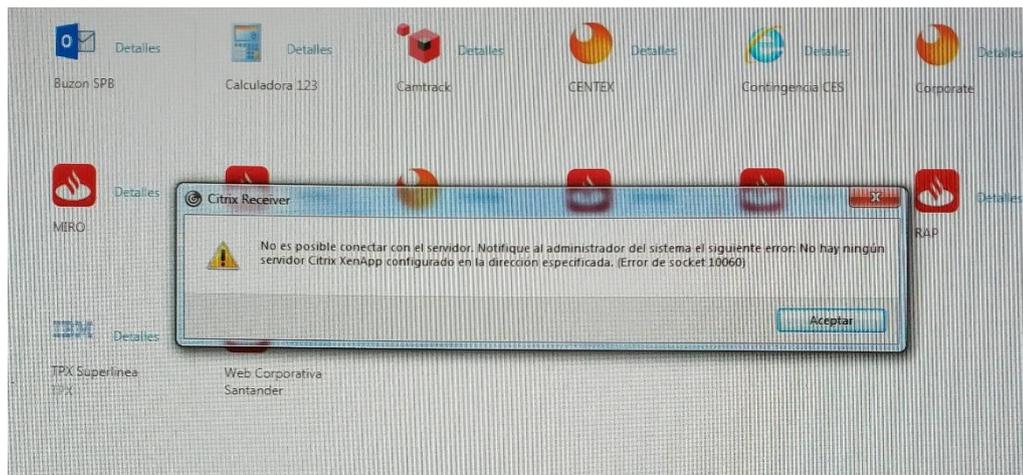
Una vez descargado el software en nuestro PC, abrimos la carpeta donde lo hayamos descargado y hacemos doble click sobre el programa :



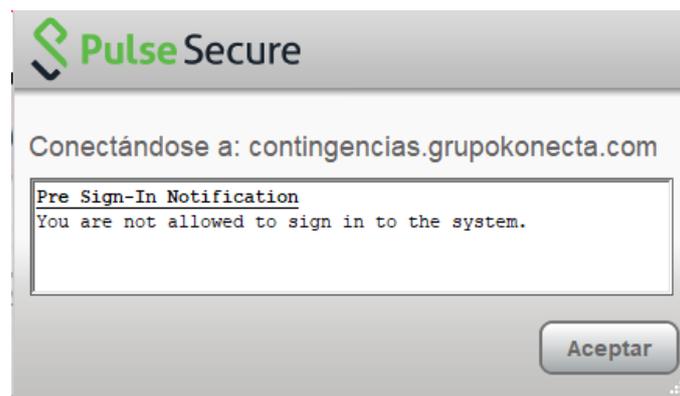
**4.20. Si la ejecución de una aplicación en Citrix de Superlinea indica el error:
"No es posible conectar con el servidor. Notifique al administrador del sistema el siguiente error: No hay un servidor Citrix..."**

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

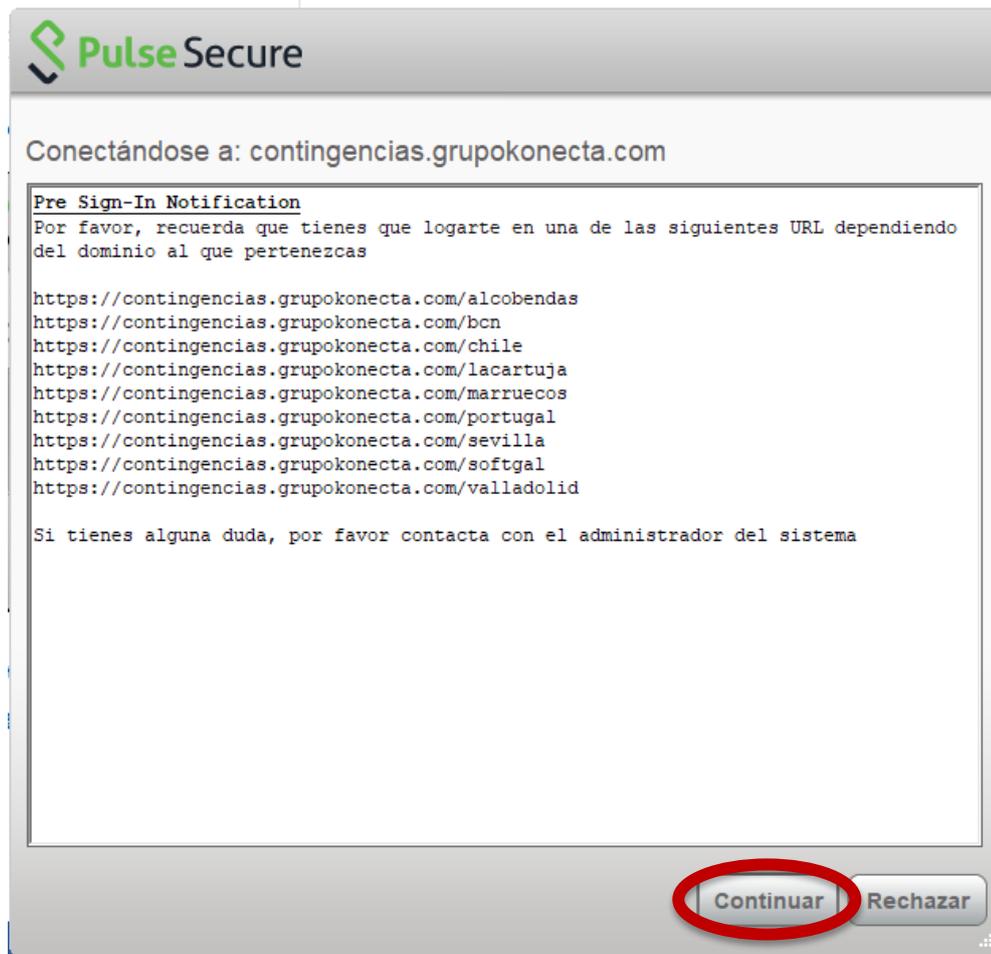
Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo



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

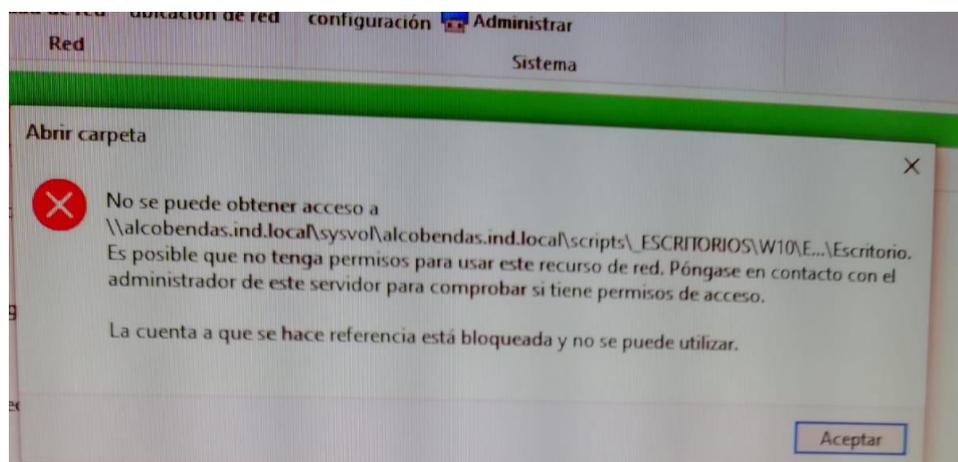


Este mensaje es porque en el proceso de conexión le ha dado a RECHAZAR en lugar de CONTINUAR. Tiene que pulsar el botón de CONTINUAR.



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

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



Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

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

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

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

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

<https://mft.grupokonecta.com>

Nos aparecerá una ventana para meter credenciales :



usuario : konectatec

contraseña : Konecta2020@27

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

Guía Paso a Paso & FAQ Teletrabajo

/ (Inicio)		
<input type="checkbox"/>	Nombre ↕	Fecha de modificación ↕
<input type="checkbox"/>	 7ZIP	3/13/20 2:38:12 PM
<input type="checkbox"/>	 ADOBE READER	3/13/20 2:38:26 PM
<input type="checkbox"/>	 AVAYA ONE X	3/23/20 8:14:30 PM
<input type="checkbox"/>	 Certificados Contingencias	3/24/20 1:08:57 PM
<input type="checkbox"/>	 Configuración PROXYS	3/24/20 6:39:55 PM
<input type="checkbox"/>	 Creacion usuario local	3/25/20 8:57:36 AM
<input type="checkbox"/>	 Emagister	3/25/20 3:28:49 PM
<input type="checkbox"/>	 Fortinet client	3/13/20 2:38:49 PM
<input type="checkbox"/>	 Iberdrola	3/26/20 6:16:22 PM
<input type="checkbox"/>	 kcrm	3/25/20 8:53:36 AM
<input type="checkbox"/>	 kRemoteInfo	3/28/20 3:01:35 PM
<input type="checkbox"/>	 La_Vanguardia	3/26/20 1:33:13 PM