

¿Qué ofrece Autentia Real Business Solutions S.L?

Somos su empresa de **Soporte a Desarrollo Informático**.
 Ese apoyo que siempre quiso tener...

1. Desarrollo de componentes y proyectos a medida



2. Auditoría de código y recomendaciones de mejora

3. Arranque de proyectos basados en nuevas tecnologías

1. Definición de frameworks corporativos.
2. Transferencia de conocimiento de nuevas arquitecturas.
3. Soporte al arranque de proyectos.
4. Auditoría preventiva periódica de calidad.
5. Revisión previa a la certificación de proyectos.
6. Extensión de capacidad de equipos de calidad.
7. Identificación de problemas en producción.



4. Cursos de formación (impartidos por desarrolladores en activo)

Spring MVC, JSF-PrimeFaces /RichFaces,
 HTML5, CSS3, JavaScript-jQuery

Gestor portales (Liferay)
 Gestor de contenidos (Alfresco)
 Aplicaciones híbridas

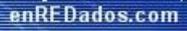
Tareas programadas (Quartz)
 Gestor documental (Alfresco)
 Inversión de control (Spring)

Control de autenticación y
 acceso (Spring Security)
 UDDI
 Web Services
 Rest Services
 Social SSO
 SSO (Cas)

JPA-Hibernate, MyBatis
 Motor de búsqueda empresarial (Solr)
 ETL (Talend)

Dirección de Proyectos Informáticos.
 Metodologías ágiles
 Patrones de diseño
 TDD

BPM (jBPM o Bonita)
 Generación de informes (JasperReport)
 ESB (Open ESB)

	Powered by 	Hosting Patrocinado por  
---	---	---

[Home](#) | [Quienes Somos](#) | [Empleo](#) | [Tutoriales](#) | [Contacte](#)

	<p>Tutorial desarrollado por: Ismael Caballero, 2004.</p> <p>Contacto: icaballero@carixma.com</p>	
---	---	--

[Descargar este documento en formato PDF](#) [NTRinquiero.pdf](#)

[Firma en nuestro libro de Visitas](#)

Software Crm

Entre en la dinámica Microsoft: un cliente satisfecho siempre repite
www.microsoft.es

Ingeniería de Sistemas

Requisitos, Viabilidad, Diseño, Desarrollo, Pruebas, Producción
www.sabentia.es

Descarga software gratis

Saca el máximo rendimiento de tu PC con Google Pack. Infórmate
pack.google.es

SUTIL: Tlf. computarizada

La tecnología ideal para operadores de telefonía y tarjetas prepago.
www.grupoei.com/Conmuta...

Anuncios Goooooogle

Anunciarse en este sitio

NTRinquiero, sistema de asistencia y control remoto online bajo demanda para servicios de soporte y call centers.

1- Introducción

Hace algún tiempo conocí este producto: **Inquiere Remote Solution (NTRinquiero) o NTRsupport**, y la verdad es que me pareció muy interesante; hace poco, volví a tener noticias sobre él y me ha parecido buena idea hacer un breve tutorial sobre sus características generales y sobre su utilización, con el objetivo de que otras personas lo puedan conocer y/o utilizar.

La información completa sobre este producto se encuentra en las siguientes direcciones: <http://www.inquiere.com> y <http://www.ntrsupport.com>

Si deseas conocer en detalle las características y posibilidades de este producto pongo a vuestra disposición el [manual de administrador y de operario de NTRinquiero](#), actualizado a fecha de realización de este tutorial, se puede consultar el documento actualizado en las páginas web de la empresa, indicadas anteriormente.

Creo preciso comentar, que yo no obtengo ningún beneficio económico ni pertenezco a la empresa que desarrolla y comercializa este producto, por lo que soy una persona totalmente imparcial en este aspecto, pero como he comentado anteriormente, he tenido la oportunidad de trabajar con este producto obteniendo unos resultados muy buenos.

Sin más preámbulos, comenzaré a describir brevemente este producto y mostraré un ejemplo de implementación y utilización de NTRinquiero en un sistema web.

Nota: La información que aquí presento, sobre las características, ventajas, especificaciones técnicas, etc. del producto **NTRsupport**, han sido tomadas del sitio web: <http://www.ntrsupport.com> y de la documentación que en él se encuentra.

2- ¿Qué es NTRsupport?

NTRinquiero es una herramienta de asistencia y control remoto a través de Internet para ofrecer ayuda a los usuarios/clientes de manera directa vía WEB, mediante una conexión instantánea entre el usuario y un operador de su empresa.

NTRinquiero es una herramienta software que está diseñada para complementar y agilizar el servicio de atención al cliente tanto en empresas como en organismos públicos.

NTRinquiero puede ser usado para proporcionar asistencia remota tanto a clientes externos -los de la organización- como internos -los propios trabajadores-.

Es un sistema de soporte remoto en cualquier sitio y en cualquier momento, seguro, rápido y fácil. Incluye vídeo, correo electrónico, VoIP, Transferencia de Ficheros y Chat sin instalación. Incluso permite la opción, siempre que el cliente lo acepte, de tener un acceso remoto al ordenador (PC o MAC) del usuario para resolver las incidencias que puedan producirse.

3- ¿Qué ofrece NTRinquiero?

NTRinquiero es un producto totalmente web, seguro y transparente, lo que le permite:

- Ver, asistir y/o controlar cualquier ordenador con Windows, Mac OS o Linux, esté donde esté.
- Prestar asistencia desde cualquier ordenador con Windows, Mac OS o Linux.
- Funcionar sin instalación -sólo es necesario descargar un componente de 100KB en el primer uso-
- Operar con tan sólo un navegador web y una conexión a Internet de al menos 56Kbps.
- Ser transparente y no intrusivo, evitando modificaciones en routers, switches, firewalls o NATs.
- Evitar el uso de hardware y personal internos gracias al modelo ASP (Application Service Provider).
- Evita desplazamientos, mejora la comprensión de la incidencia y permite ahorrar costes.
- Interactuar con el cliente mediante chat, voz y/o vídeo sobre IP -mínimo 256 Kbps-

- Encriptar toda la información que se envía o recibe usando un algoritmo de 256 bits.

4- ¿Cómo funciona NTRinquiero?

NTRinquiero cuenta con dos opciones complementarias, cliente y operador, dotadas de una interfaz amigable desde la que acceder a todas las funcionalidades que ofrece. El cliente puede solicitar asistencia pulsando simplemente un botón. Este botón puede situarse tanto en la página web del cliente como dentro de cualquier aplicación (modo Direct Support Application). NTRinquiero se encarga de derivar esa petición al primer operador disponible en la empresa o bien a aquel o aquellos que ésta haya asignados para atender ese tipo de petición. El operador puede ver en su pantalla el escritorio de la máquina del cliente, conociendo de primera mano cuál es su situación. A partir de ahí, puede o bien orientar al usuario o bien solucionar por sí mismo la incidencia, evitando así desplazamientos y reduciendo drásticamente los costes de atención al cliente. A pesar de permitir el control total de la máquina remota, NTRinquiero no es intrusivo y respeta completamente el entorno del cliente, ya que cualquier operación de acceso, asistencia o control ha de ser expresamente autorizada por éste.

A continuación, puedes ver los botones estándar de comunicación entre el usuario y el operador tanto cuando el operador está activo como cuando no lo está.

Cuando el operador está activo (Modo Online), se produce una comunicación inmediata entre el usuario y el operador, de manera similar a un sistema de mensajería instantánea entre dos usuarios.



Cuando el operador está inactivo (Modo Offline), al usuario se le permite enviar un mensaje similar a un correo electrónico que el operador cuando se conecte recibirá y podrá responder y gestionar.





Puede conseguir una demostración guiada sobre producto en la siguiente dirección:

http://www.ntsupport.com/web/demo/demo_es/player.asp

5- Ventajas y beneficios de utilizar NTRInquiero

Algunas de las ventajas y beneficios de la utilización de **NTRInquiero** son:

- Reducir el tiempo de llamadas.
- Reducir costes operativos.
- Reducir los desplazamientos a casa del cliente.
- Subir los ficheros de cliente para realizar un análisis rápido.
- Definir y solucionar los problemas más rápidamente mediante del acceso remoto.
- Reducir las llamadas repetitivas sobre un mismo tema.
- Disminuir el escalado de llamadas.
- Mejorar la atención al cliente solucionando los problemas en la primera llamada.
- Proporcionar el soporte técnico sin tener que salir de la oficina.
- Proporcionar una ayuda directa e inmediata al usuario/cliente, dándole un trato personalizado e incrementado su satisfacción.
- Sin Instalación Previa (Ni el técnico, ni el cliente todo es ONLINE).
- Transparente a todos los elementos de comunicación (Router, Proxy, NAT, IP Dinámicas, Firewall, etc.).
- Comunicaciones Seguras, Encriptación a 256 bits AES.
- Comunicación por Voz y Video Conferencia.
- Transferencia de Archivos.
- Asistencia Remota a Equipos no Atendidos.
- Auditoria de todas las asistencias realizadas con InQuiero: Conexiones, tiempos, controles remotos, modalidades, conversaciones, etc.
- Se puede incluir en la firma de correos electrónicos para apoyo a sus contactos.

6- Novedades

Selector de Aplicaciones: El cliente podrá seleccionar sobre que aplicaciones de su maquina se tomará el control remoto y sobre cuales no.

Grabación de Sesiones de Control Remoto en Video: Posibilita la grabación de una sesión de Control Remoto para auditar las operaciones realizadas en nuestros clientes

Diagnóstico Remoto: Nos permitirá realizar una petición de información de la máquina: SW, HW, Comunicaciones, Sistema, etc.

Reiniciar y Reconectar: Permite reiniciar un equipo en remoto y que automáticamente se reconecte con la misma sesión que estaba trabajando incluso con módems.

7- Características del Producto

CARACTERÍSTICAS

Algunas características de InQuiero Technical Support son:

- Control Remoto de PC incluso con PCs desatendidos.
- Transferencia de ficheros y co-surfing.
- Voz sobre IP y mensajería instantánea.
- Organizador del tráfico de llamadas para distribuir el flujo de consultas.
- Hasta 5 chats simultáneos.
- Preguntas más frecuentes pre-grabadas.
- Firma de e-mail interactiva.
- Multilingüe con la posibilidad de cambiar el idioma mientras se utiliza la solución; Inglés, Español, Alemán, Francés, Italiano, Checo, Sueco, Catalán, Portugués, Polaco y Japonés.

Características opcionales

- InQuiero Helpdesk - Sistema de ticketing de incidencias.
- InQuiero Video - Videoconferencia.
- Soporte Directo para las Aplicaciones (DSA).

Puede conocer más información sobre las características de este producto, en <http://www.ntsupport.com/web/features.asp>

8- Desarrollo de ejemplo

Para comenzar a trabajar con NTRsupport, debemos descargar y configurar el programa (versión de prueba de 15 días gratuita), desde la siguiente dirección:

<https://www.ntrsupport.com/web/registro.asp>

Se presentará un formulario donde se nos pedirá nuestros datos personales y una vez completado este formulario, deberemos introducir los datos para un operador y para el administrador del sistema.

Dirección de la zona de login de operadores y administrador, mostrar ventanas y opciones.

<http://www.ntrsupport.com/web/logins.asp?redir>

En este apartado mostraremos el código de nuestra página ASP de ejemplo, así como las imágenes de las operaciones que se ejecutan entre el usuario y el operador y finalmente de la consola del administrador.

El código HTML de esta firma es el siguiente:

```
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1" />
<title>Documento sin título</title>
</head>

<body>
<b>Ejemplo de imagen de soporte con NTRsupport en la web de Carixma.</b>
<br/><br/>
Pulse aquí para abrir una conexión con un operador:
<!--<br/><script language="javascript" src="https://www.ntrsupport.com/inquiero/web/an/ann4.asp?
login=47364&lang=es&bgcolor=FF0000">

</script-->

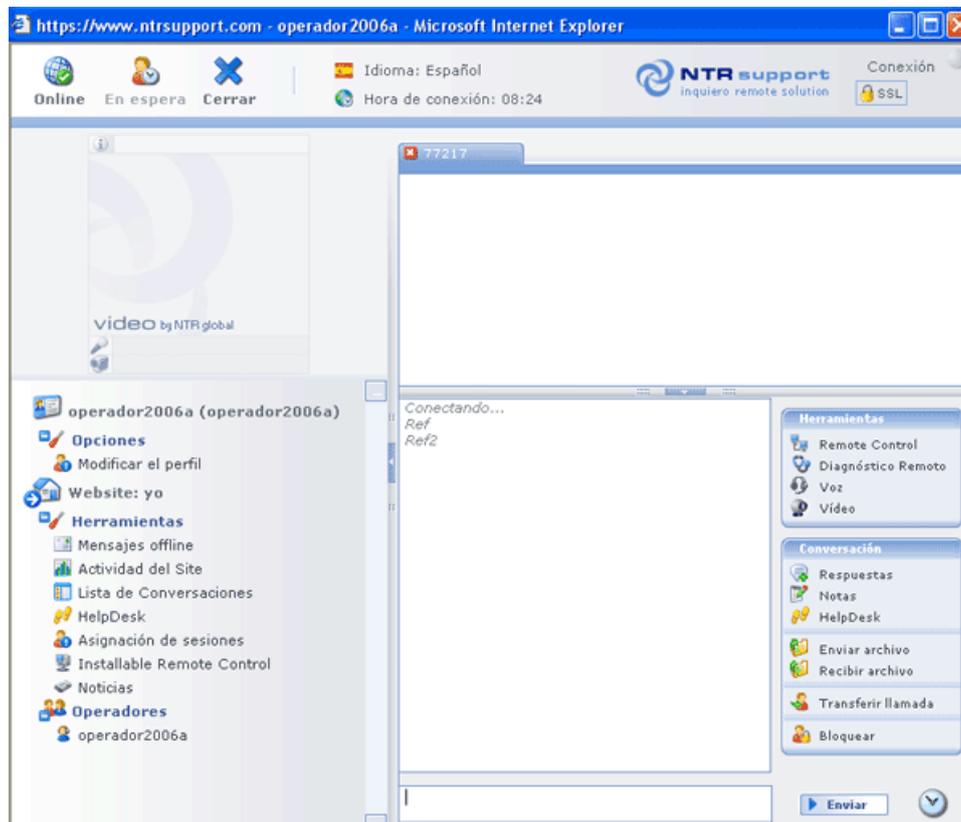
<!-- Begin NTRsupport integration ----->
<br/><script language="JavaScript" src="http://www.ntrsupport.com/inquiero/web/an/ann4.asp?
login=I21tt8GZ8BJ8BM81p8&lang=es">

</script>
<!-- End NTRsupport integration ----->

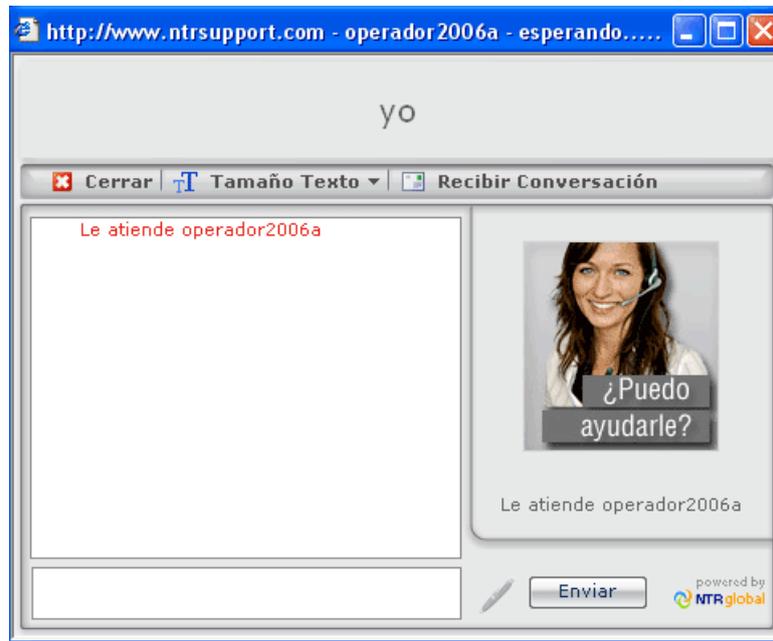
</body>
</html>
```

A continuación se muestran varias imágenes de los paneles de control del usuario y del operador en una **comunicación online**, una vez que el usuario pulsa el botón de contactar, mostrado anteriormente:

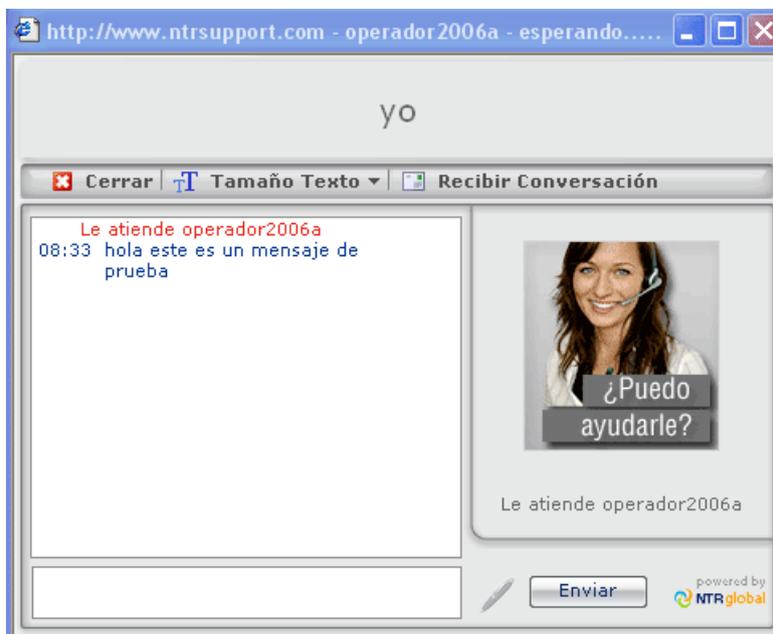
1- El operador está conectado y puede comenzar la comunicación con el usuario.



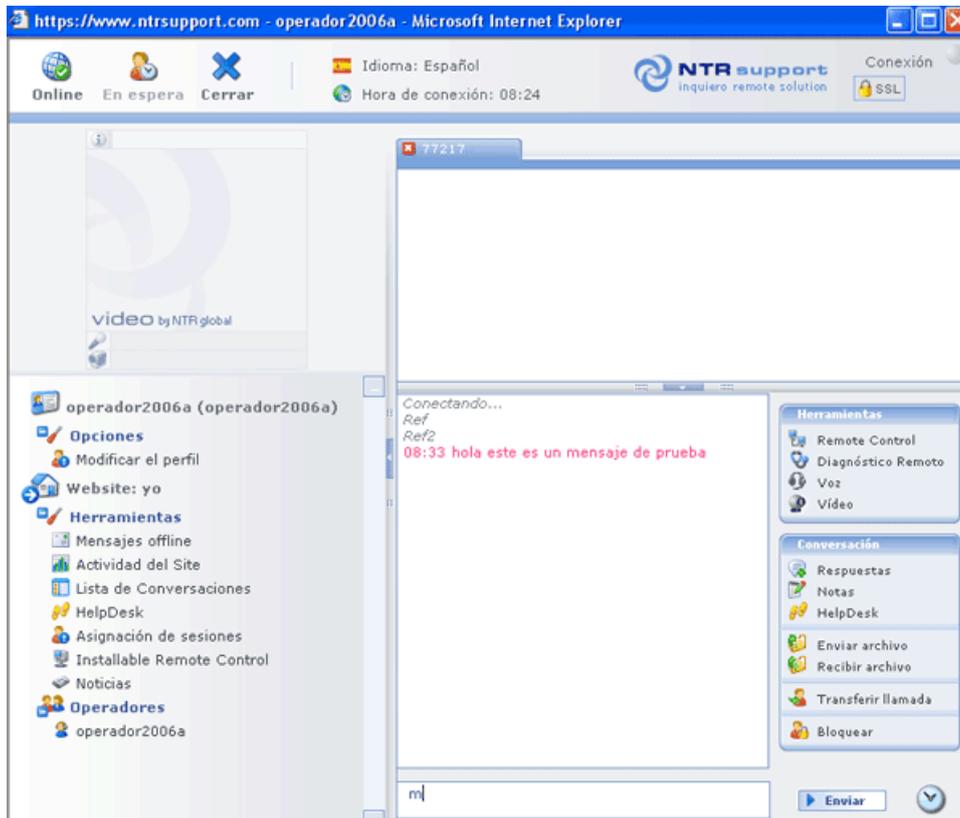
2 - El usuario inicia la comunicación con el operador.



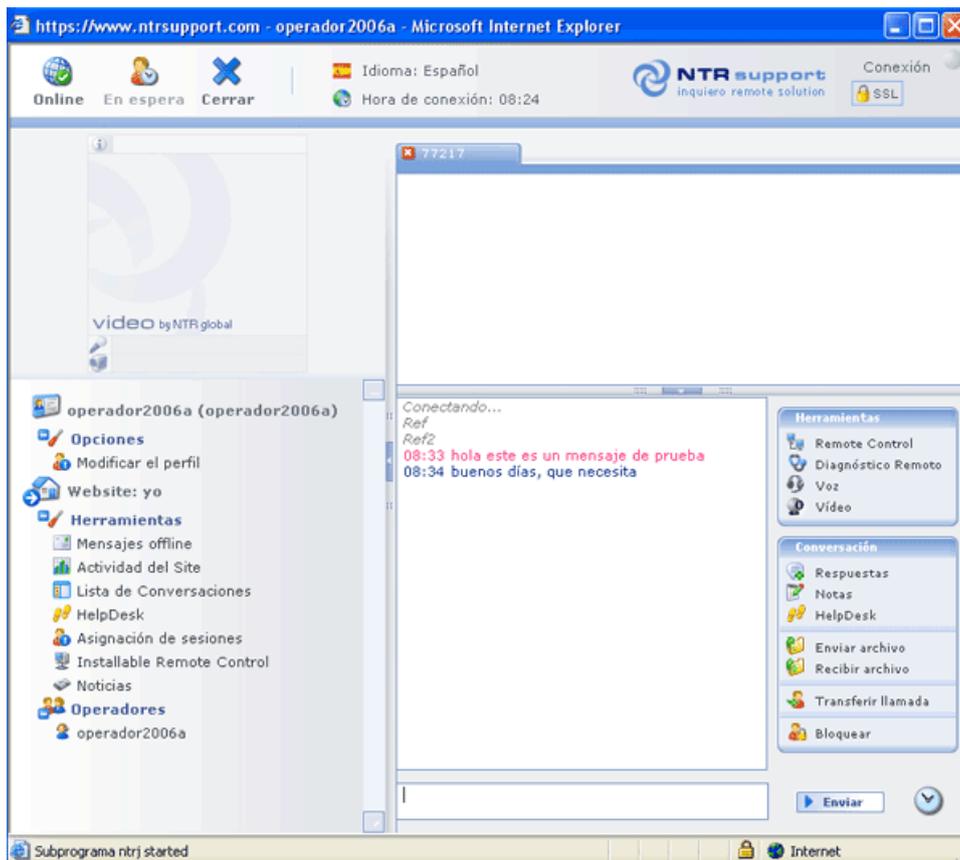
3- El usuario continua con la comunicación con el operador.



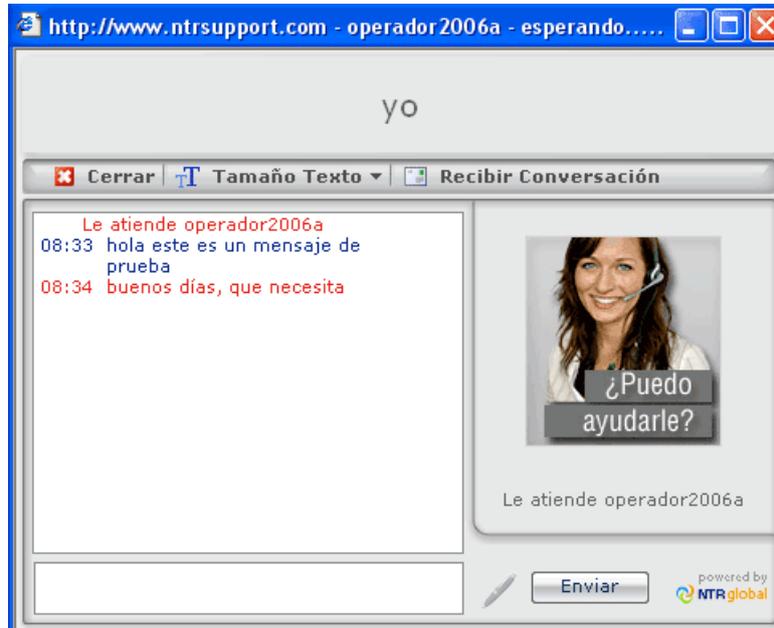
4- El operador recibe el mensaje de la comunicación con el usuario



5- El operador envía al usuario una respuesta.



6- El usuario recibe el mensaje de la comunicación con el operador, este proceso se repetiría tantas veces como el usuario o el operador necesiten interactuar entre ellos.



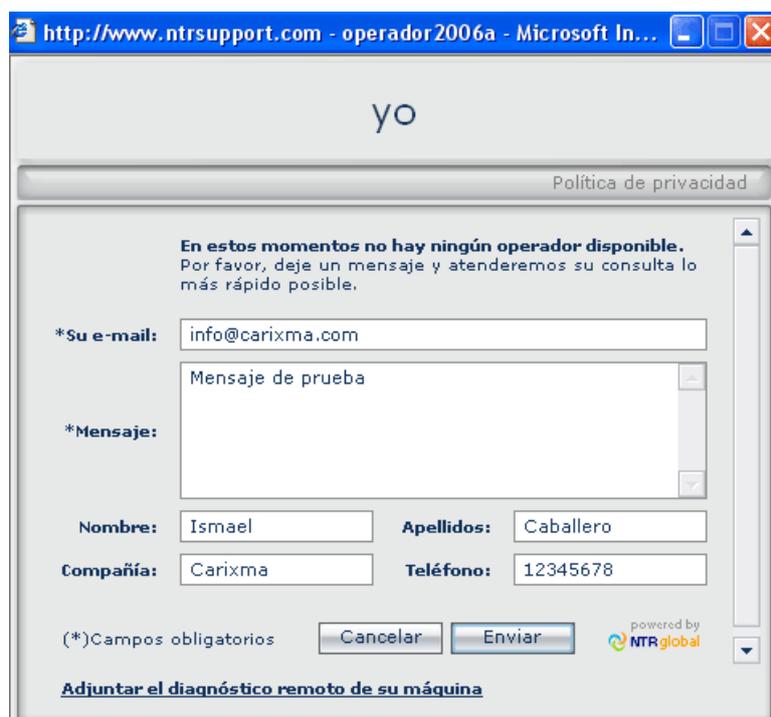
6- El usuario puede personalizar su mensaje en tamaño y color así como recibir un resumen final de la comunicación realizada mediante las opciones del menú superior, aquí se pueden apreciar alguna de ellas.



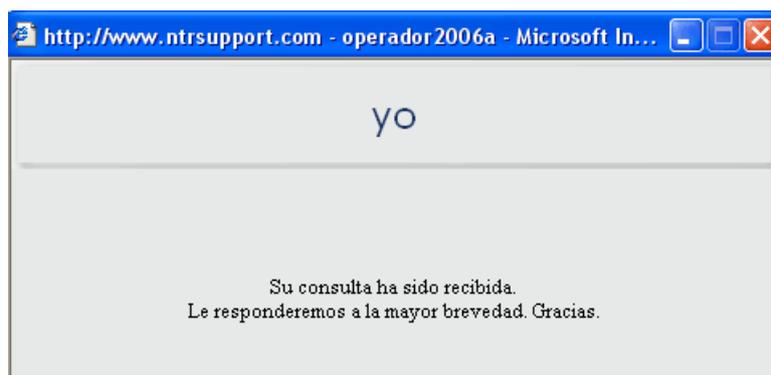


A continuación se muestran varias imágenes de los paneles de control del usuario y del operador en una **comunicación offline**, una vez que el usuario pulsa el botón de contactar, mostrado anteriormente:

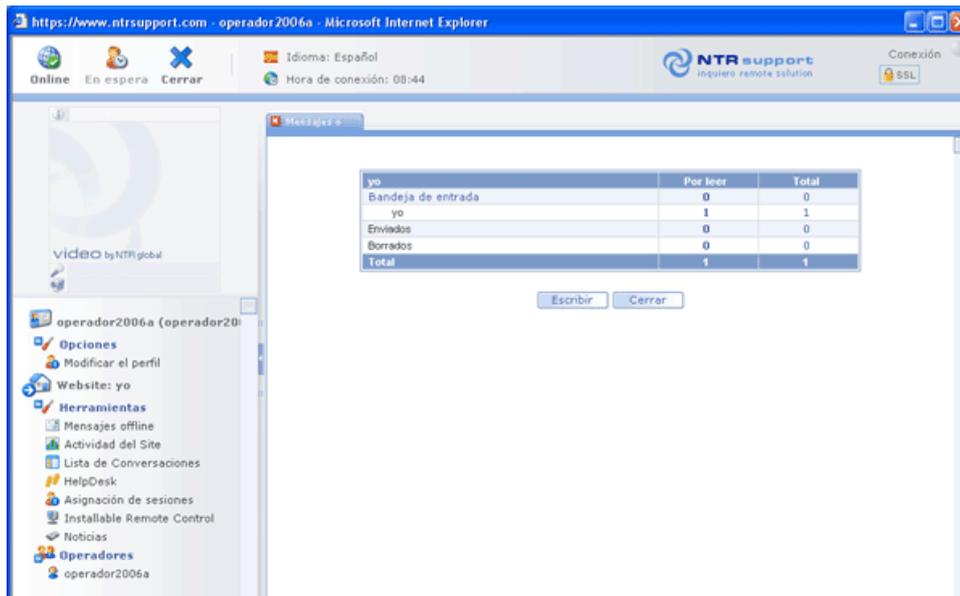
1- El usuario inicia la comunicación con el operador (envío de mensaje de correo).



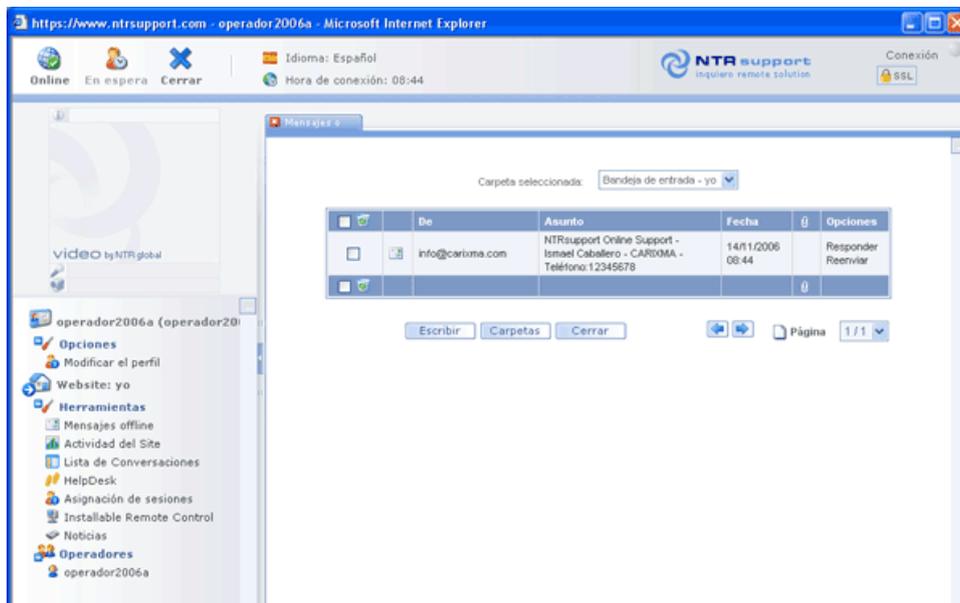
2- El usuario envía el mensaje correctamente.



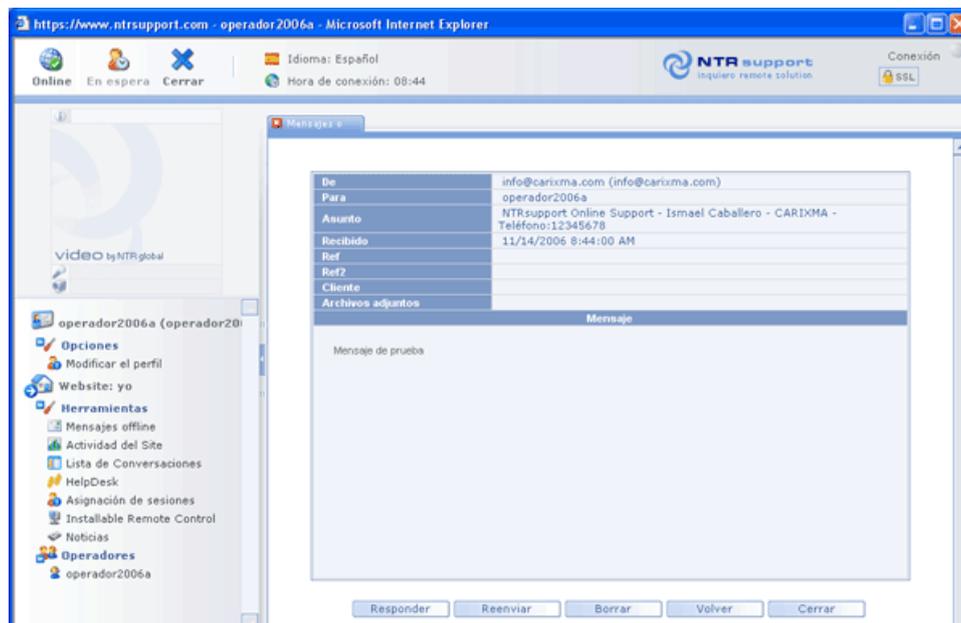
3- El operador al conectarse comprueba los mensajes recibidos.



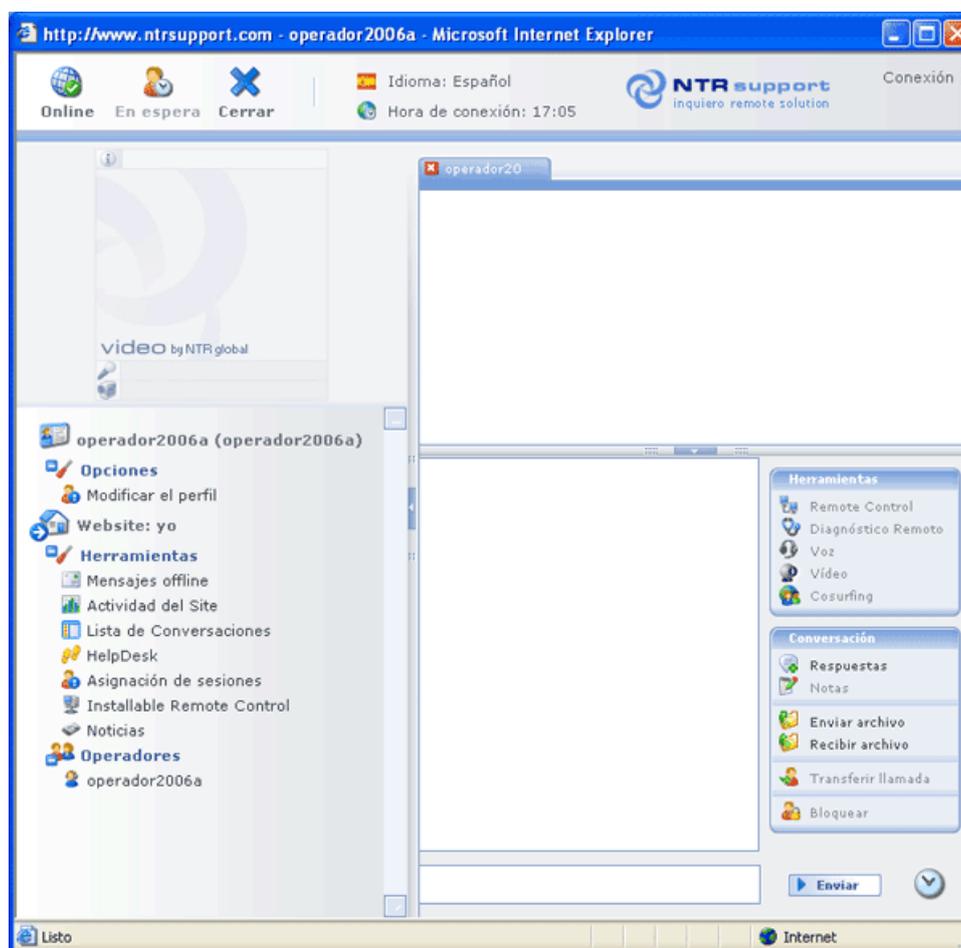
4- El operador lista los mensajes de su bandeja de entrada.

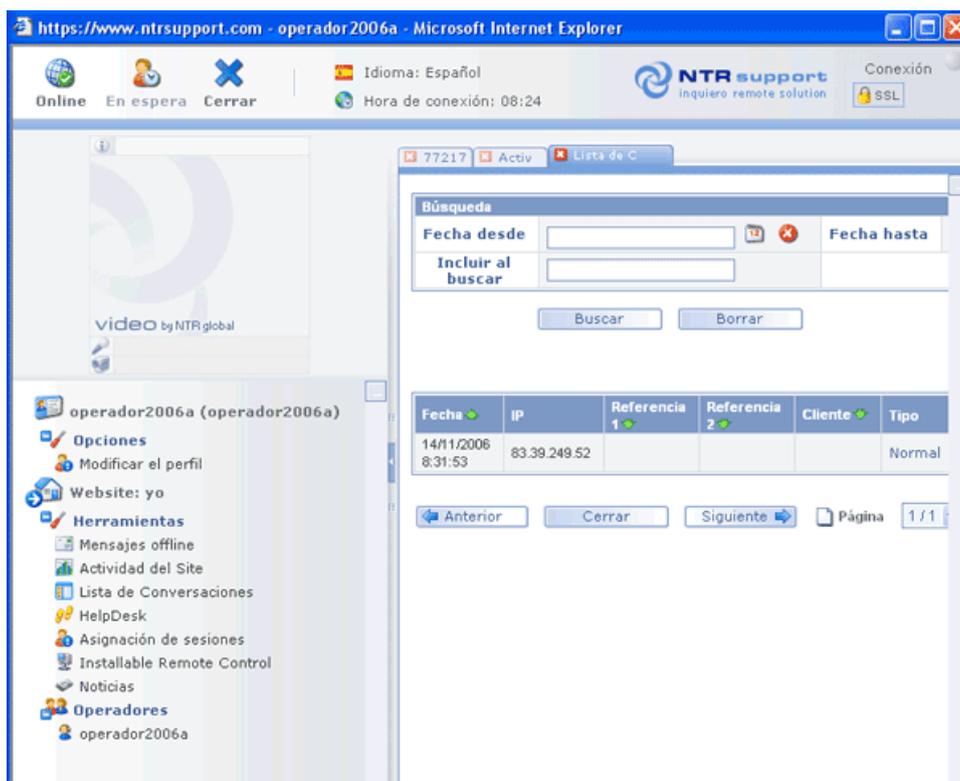
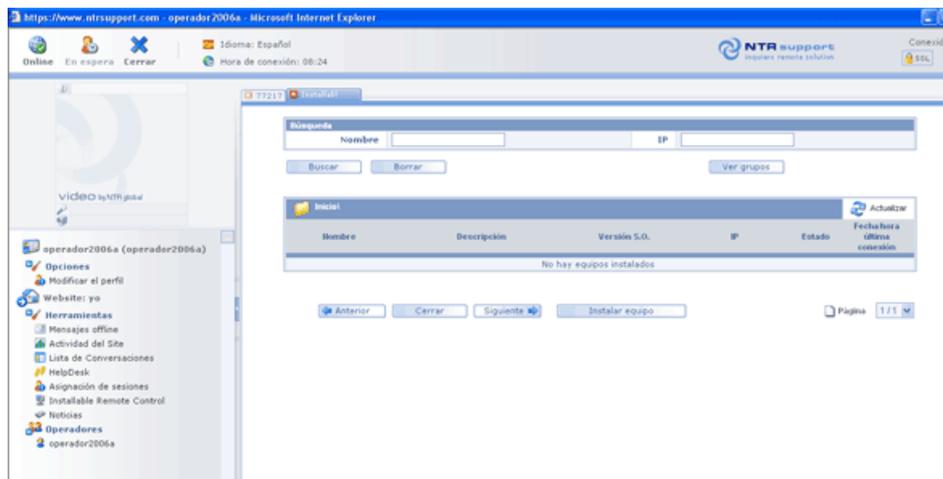


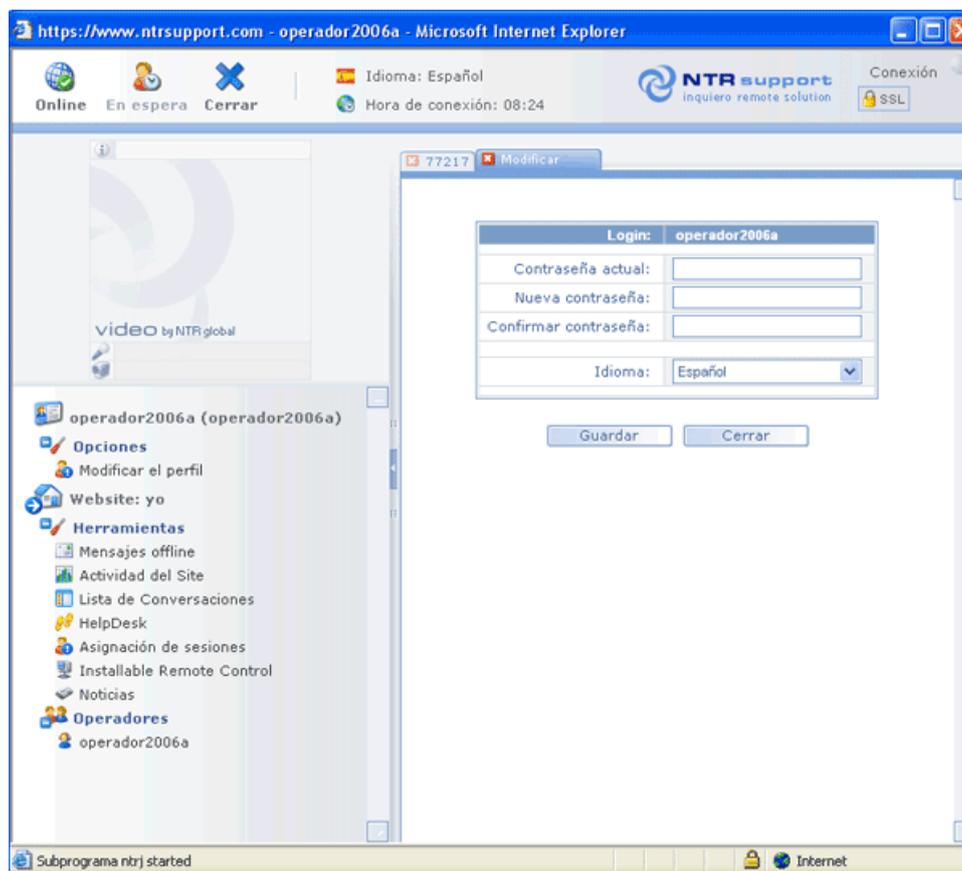
5- El operador ve el detalle del mensaje y procede a su gestión o respuesta.



A continuación se muestran varias imágenes de la consola de control del operador y algunas de sus opciones:







A continuación se muestra una imagen de la consola de control del administrador y sus opciones:

Recuerda

que el personal de [Autentia](#) te regala la mayoría del conocimiento aquí compartido ([Ver todos los tutoriales](#))

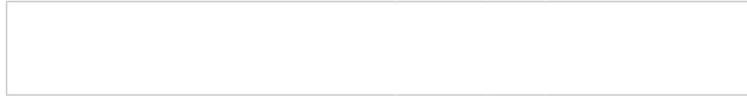
¿Nos vas a tener en cuenta cuando necesites consultoría o formación en tu empresa?

¿Vas a ser tan generoso con nosotros como lo tratamos de ser con vosotros?

info@autentia.com

Somos pocos, somos buenos, estamos motivados y nos gusta lo que hacemos

Autentia = Soporte a Desarrollo & Formación



[Autentia S.L.](#) Somos expertos en:
J2EE, Struts, JSF, C++, OOP, UML, UP, Patrones de diseño ..
 y muchas otras cosas

Nuevo servicio de notificaciones

Si deseas que te enviemos un correo electrónico cuando introduzcamos nuevos tutoriales, inserta tu dirección de correo en el siguiente formulario.

Subscribirse a Novedades	
e-mail	<input type="text"/>
	<input type="button" value="Enviar"/>

Otros Tutoriales Recomendados ([También ver todos](#))

Nombre Corto

[Gestión de errores con IIS](#)

[Fundamentos básicos del reconocimiento de Voz](#)

[Problemas al planificar un proyecto](#)

[Gestión de contenidos y errores comunes](#)

[La Eficacia Personal](#)

Descripción

Ismael caballero nos enseña como evitar que aparezcan pantallas genericas de error cuando trabajamos con IIS

Cristian Martínez comparte con nosotros un tutorial sobre los fundamentos básicos del reconocimiento de Voz

En este tutorial/artículo os presentamos una plantilla modelo (básica) para un proyecto software (orientado a aplicaciones Web/Java OOP) y os comentamos por qué es tan difícil cumplir con un plan de proyecto informático

Os explicamos en que consiste la gestión de contenidos y cuales son los errores cometidos por multitud de empresas a la hora de abordar su implantación

Os invitamos a reflexionar sobre si gestionamos de un modo eficaz el tiempo probablemente el bien más escaso

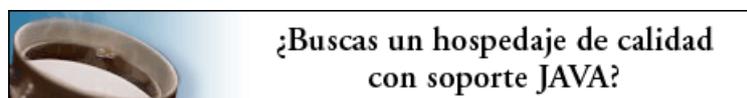
Nota: Los tutoriales mostrados en este Web tienen como objetivo la difusión del conocimiento.

Los contenidos y comentarios de los tutoriales son responsabilidad de sus respectivos autores.

En algún caso se puede hacer referencia a marcas o nombres cuya propiedad y derechos es de sus respectivos dueños. Si algún afectado desea que incorporemos alguna reseña específica, no tiene más que solicitarlo.

Si alguien encuentra algún problema con la información publicada en este Web, rogamos que informe al administrador rcanales@adictosaltrabajo.com para su resolución.

[Patrocinados por enredados.com Hosting en Castellano con soporte Java/J2EE](#)



www.AdictosAlTrabajo.com Optimizado 800X600