

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



Tutorial desarrollado por:
[Ismael Caballero, Diciembre, 2006.](#)

Contacto: icaballero@carixma.com



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 NTRinquiero?

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, NTRInquiere 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.

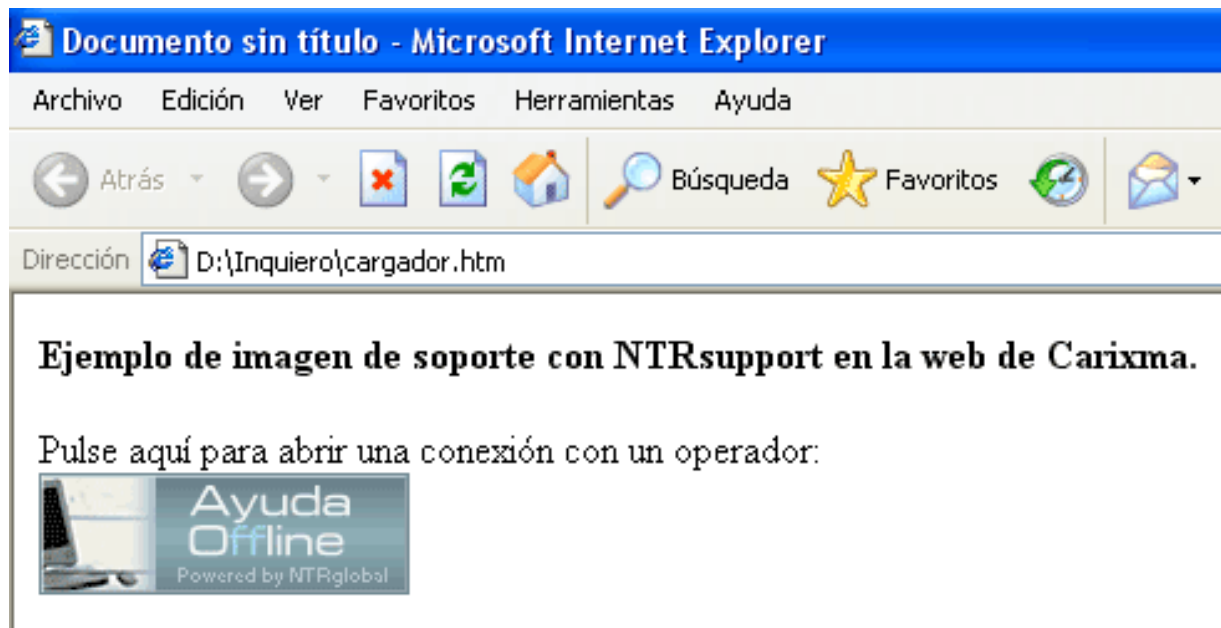
Cuando el operador está activo (Modo Online), se produce una comunicación inmediata entre el usuario y el operador, de manera similar aun sistema de mensajería instantánea entre dos usuarios.





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 NTRInquierto

Algunas de las ventajas y beneficios de la utilización de **NTRInquierto** 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.ntrsupport.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 nuestro 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>
```

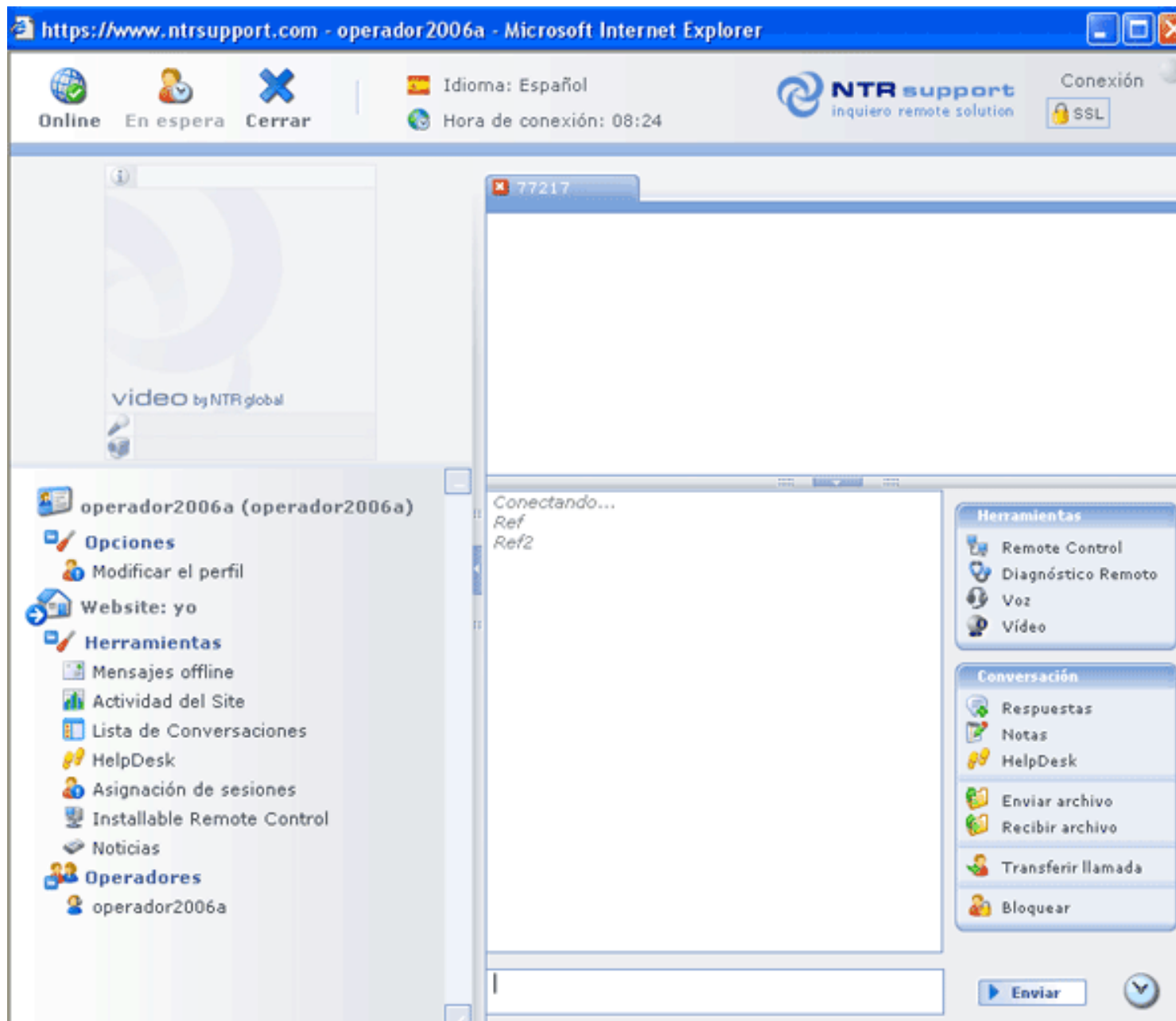
```
<!------- End NTRsupport integration ----->
```

```
</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.



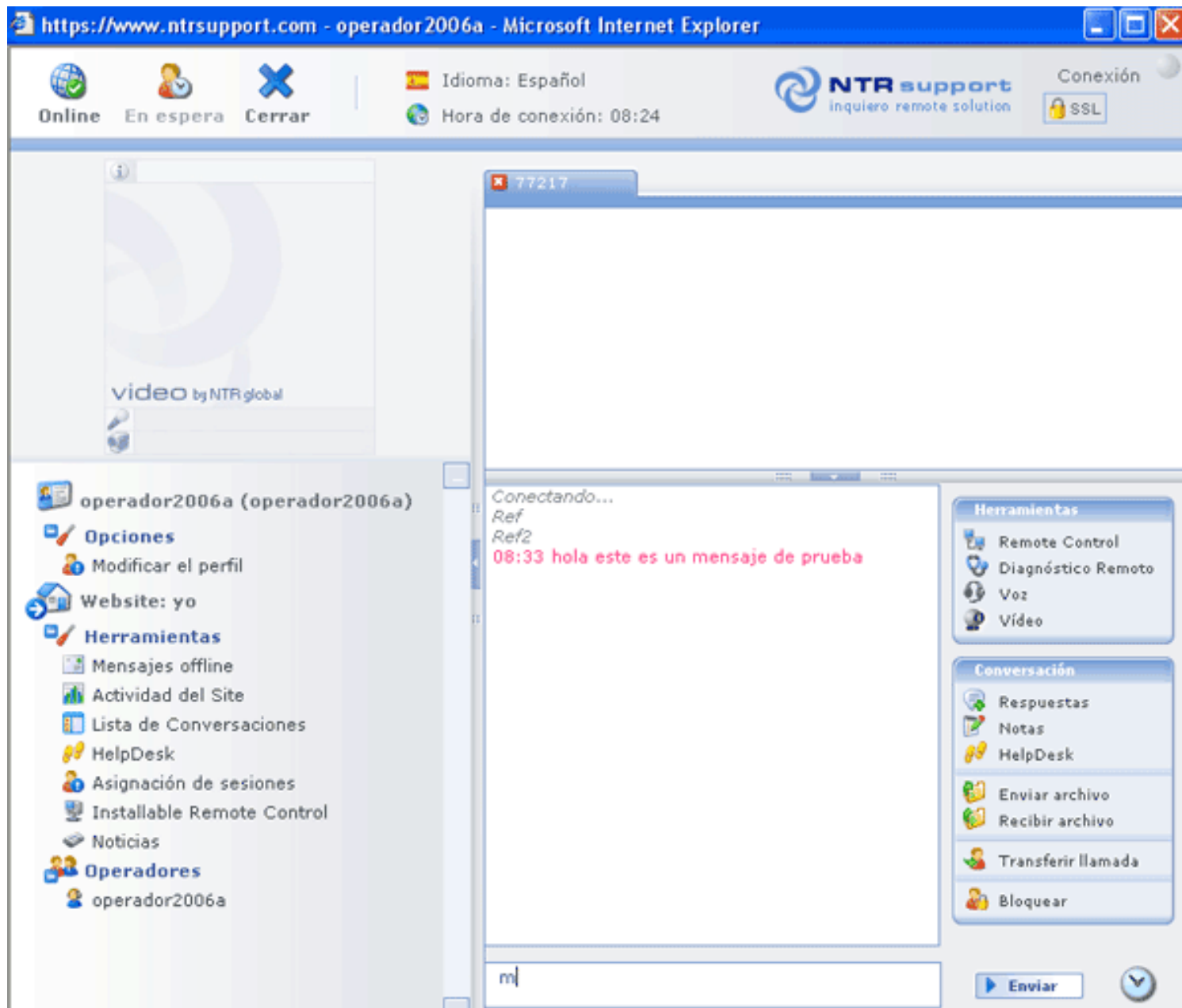
2 - El usuario inicia la comunicación con el operador.



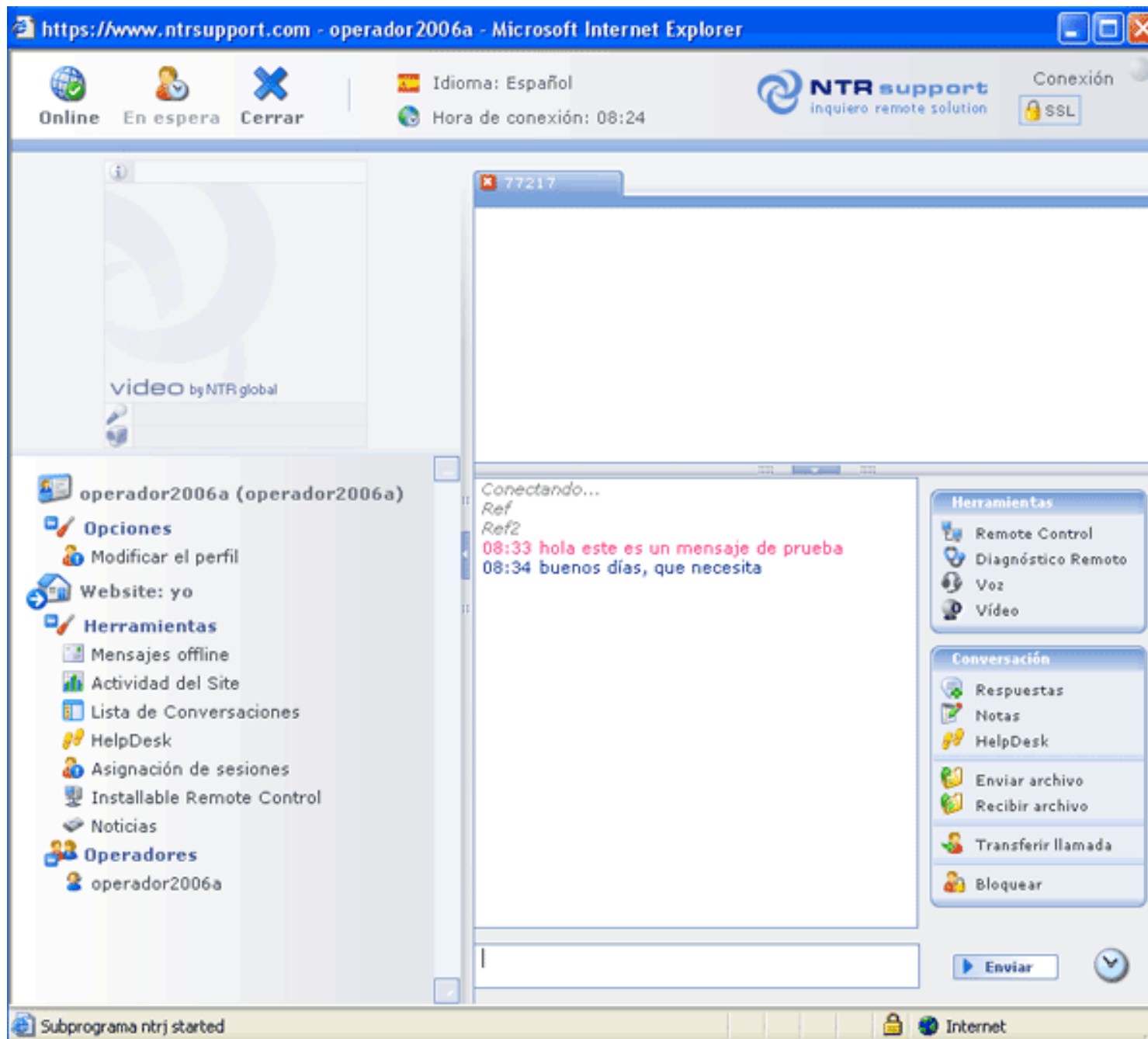
3- El usuario continua con la comunicación con el operador.



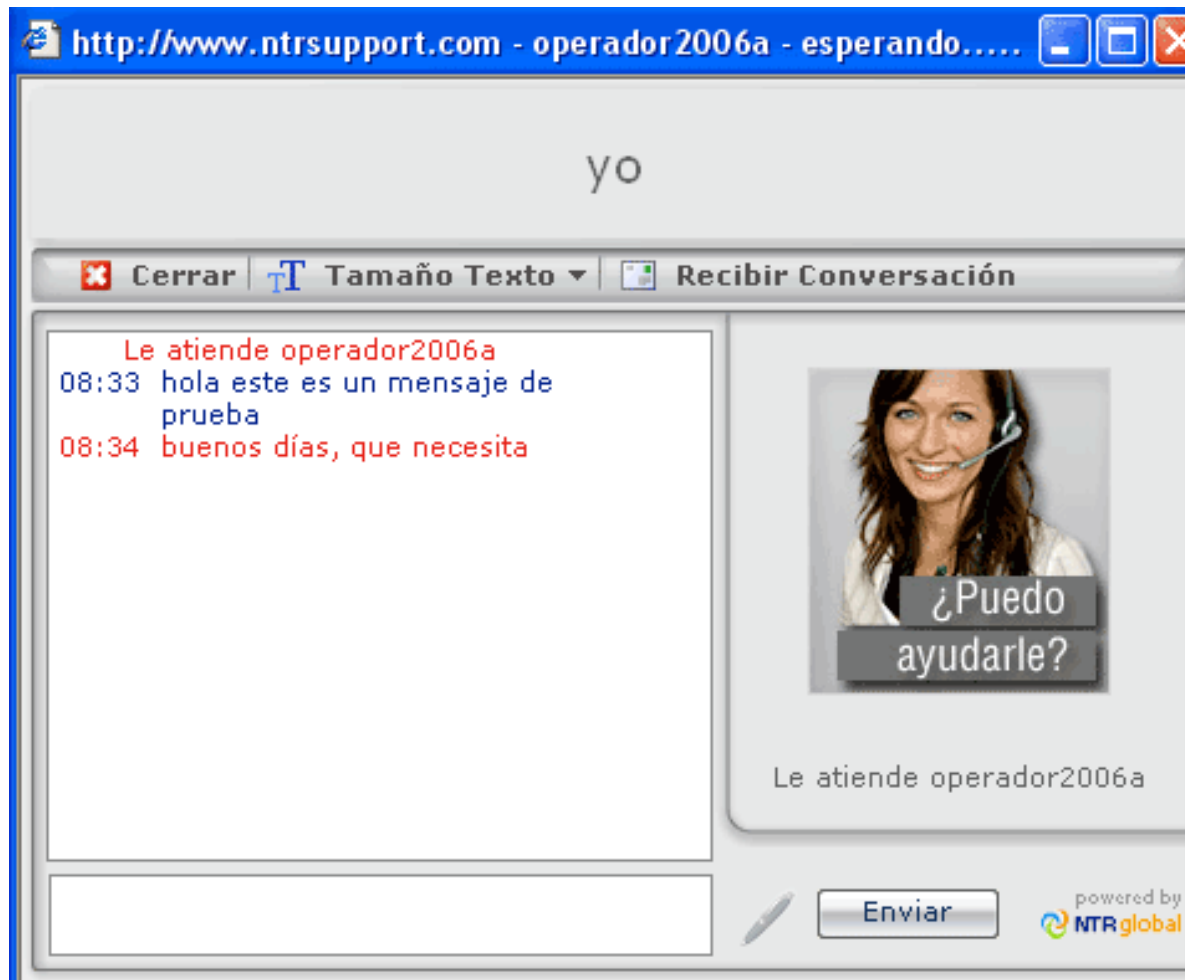
4- El operador recibe el mensaje de la comunicación con el usuario



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.


http://www.ntrsupport.com - operador2006a - esperando.....

yo

Cerrar Tamaño Texto Recibir Conversación

Le atiende
08:33 hola es
prueba
08:34 buenos

Aumentar SHIFT +
Disminuir SHIFT -
Normal



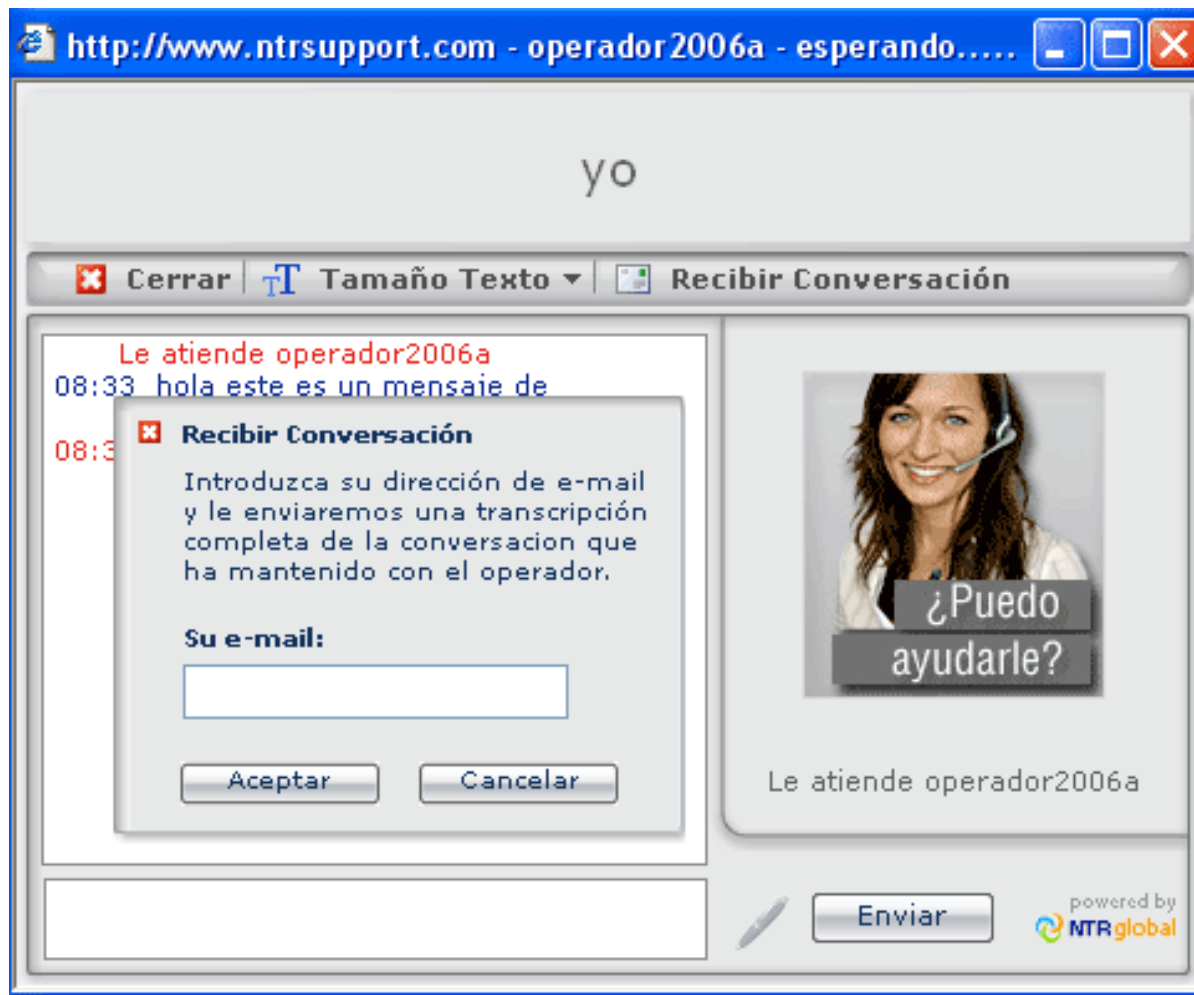
¿Puedo ayudarle?

Le atiende operador2006a

hola

Enviar

powered by NTRglobal



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).

http://www.ntrsupport.com - operador2006a - Microsoft In...

yo

[Política de privacidad](#)

En estos momentos no hay ningún operador disponible.
Por favor, deje un mensaje y atenderemos su consulta lo más rápido posible.

*Su e-mail:

*Mensaje:

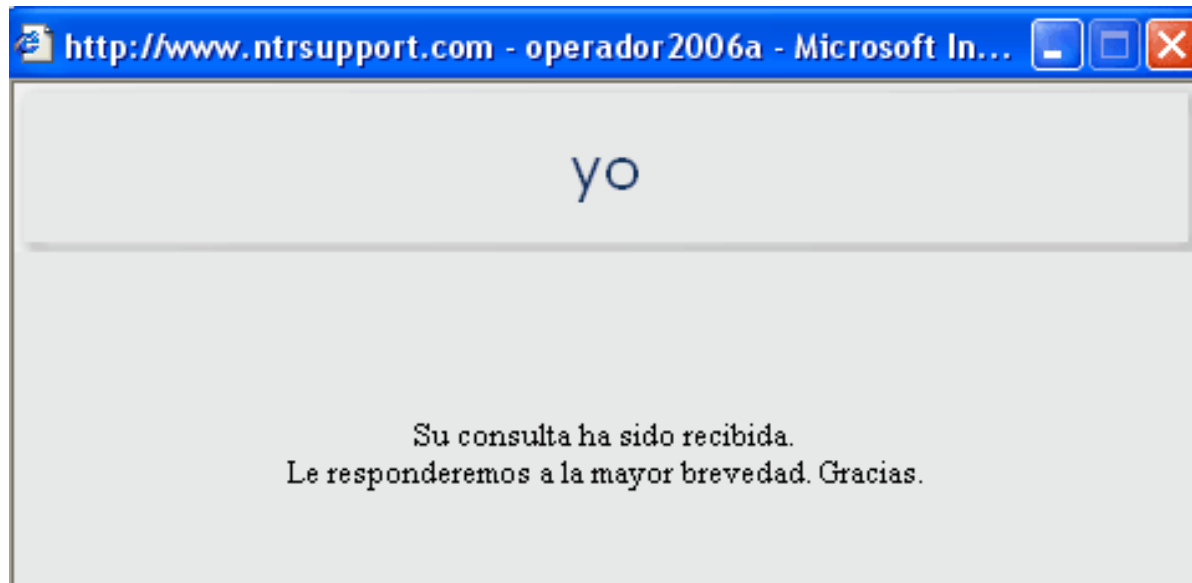
Nombre: Apellidos:

Compañía: Teléfono:

(*)Campos obligatorios powered by NTRglobal

[Adjuntar el diagnóstico remoto de su máquina](#)

2- El usuario envía el mensaje correctamente.



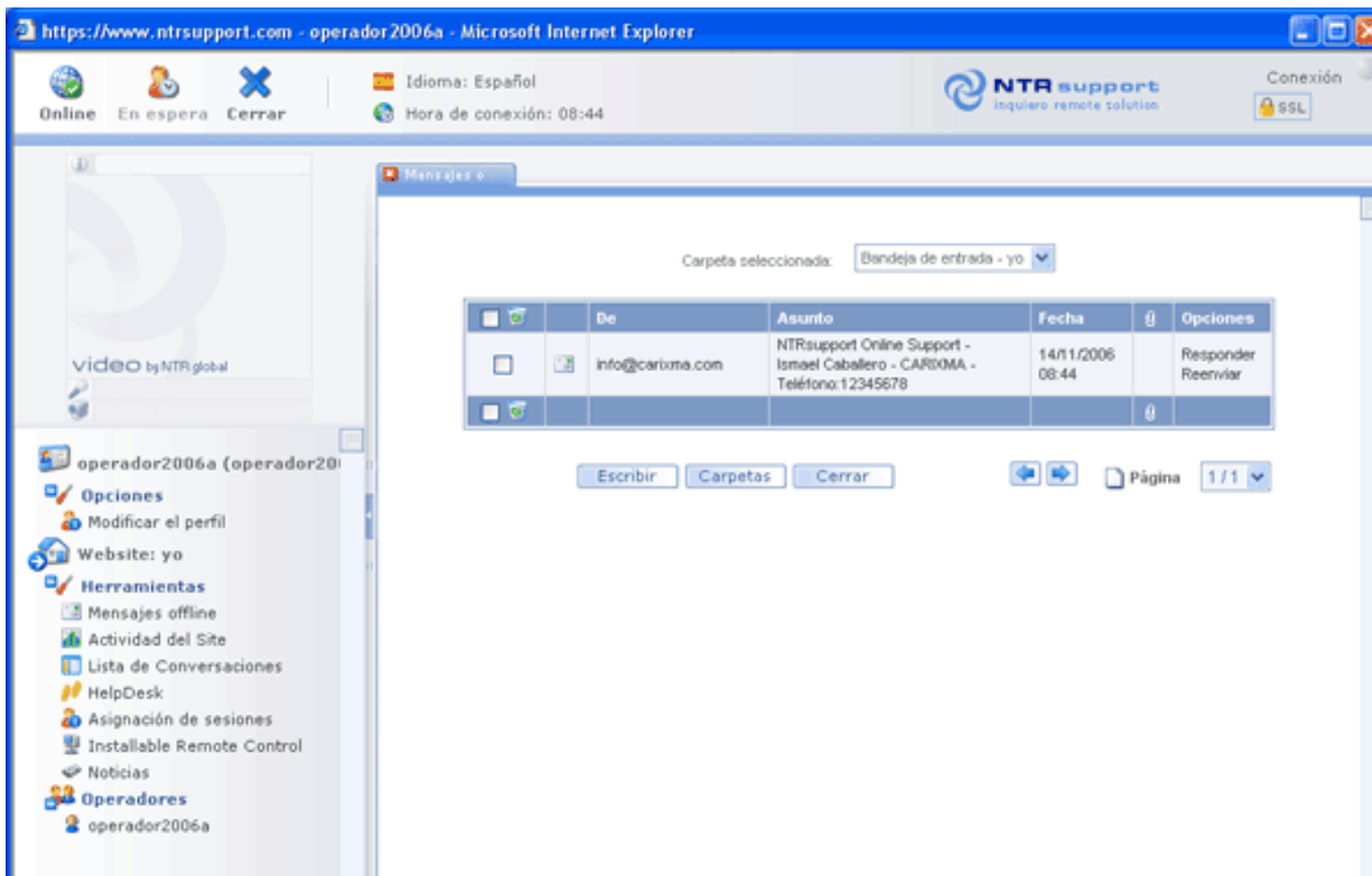
3- El operador al conectarse comprueba los mensaje recibidos.

The screenshot shows a web browser window titled "https://www.ntrsupport.com - operador2006a - Microsoft Internet Explorer". The interface includes a navigation bar with "Online", "En espera", and "Cerrar" buttons, and a status bar showing "Idioma: Español" and "Hora de conexión: 08:44". The main content area displays a "Mensajes" (Messages) section with a table showing message statistics for the user "yo".

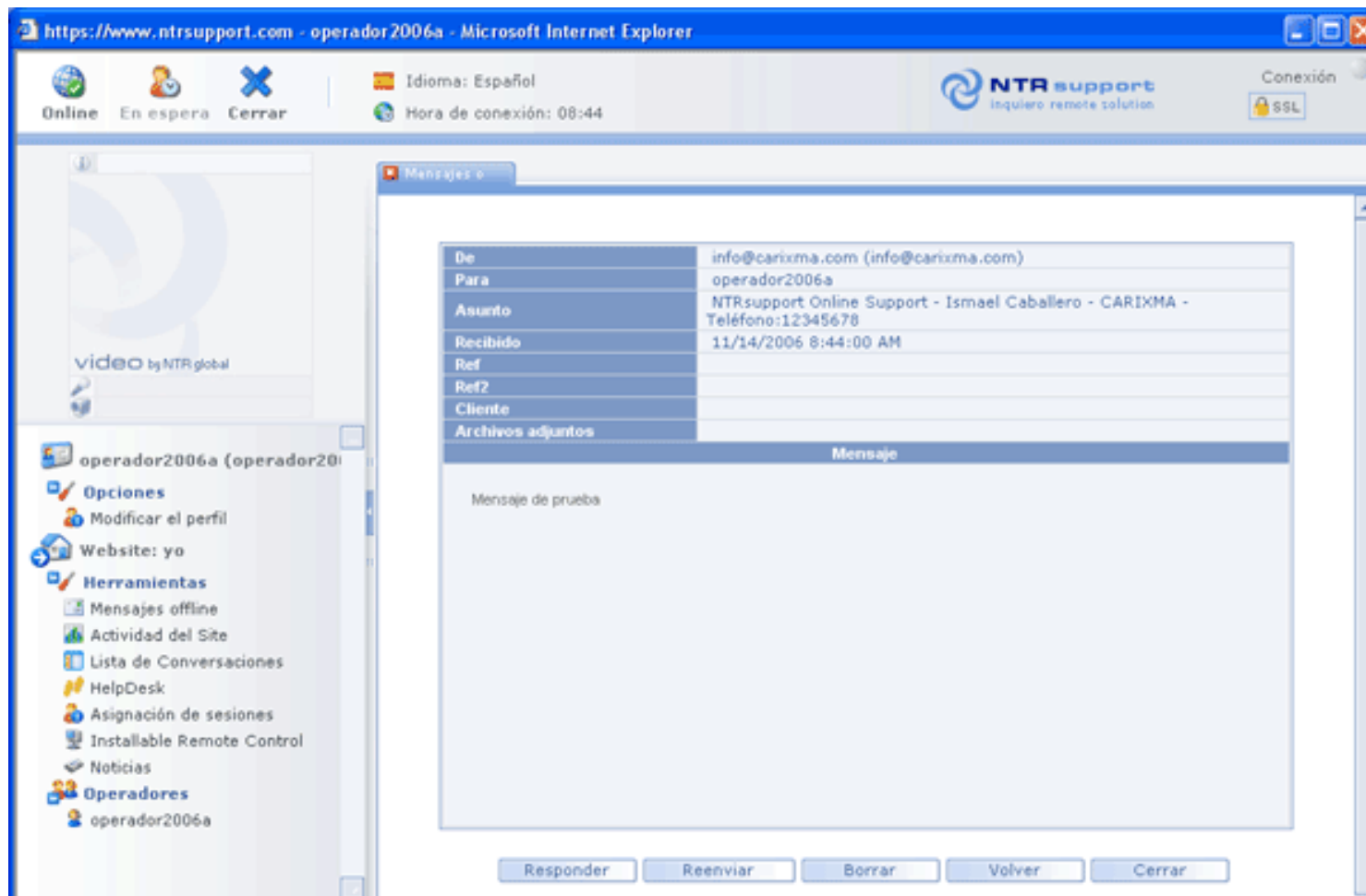
yo	Por leer	Total
Bandeja de entrada	0	0
yo	1	1
Enviados	0	0
Borrados	0	0
Total	1	1

Below the table are two buttons: "Escribir" and "Cerrar". A sidebar on the left contains a menu with items like "Opciones", "Modificar el perfil", "Website: yo", "Herramientas", "Mensajes offline", "Actividad del Site", "Lista de Conversaciones", "HelpDesk", "Asignación de sesiones", "Installable Remote Control", "Noticias", and "Operadores".

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:

http://www.ntrsupport.com - operador2006a - Microsoft Internet Explorer

Online En espera Cerrar Idioma: Español Hora de conexión: 17:05 NTR support inquiero remote solution Conexión

video by NTR global

operador2006a (operador2006a)

- Opciones
- Modificar el perfil
- Website: yo
- Herramientas
 - Mensajes offline
 - Actividad del Site
 - Lista de Conversaciones
 - HelpDesk
 - Asignación de sesiones
 - Installable Remote Control
 - Noticias
- Operadores
 - operador2006a

Herramientas

- Remote Control
- Diagnóstico Remoto
- Voz
- Video
- Cosurfing

Conversación

- Respuestas
- Notas
- Enviar archivo
- Recibir archivo
- Transferir llamada
- Bloquear

Enviar

Listo Internet

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.ntrsupport.com> and the user 'operador2006a'. The interface is in Spanish. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Opciones', 'Modificar el perfil', and 'Herramientas'. The main content area is titled 'Instalado' and contains a search form with fields for 'Nombre' and 'IP', and buttons for 'Buscar', 'Borrar', and 'Ver grupos'. Below the search form is a table with the following columns: 'Nombre', 'Descripción', 'Versión S.O.', 'IP', 'Estado', and 'Fecha/hora última conexión'. The table currently displays the message 'No hay equipos instalados'. At the bottom of the table area, there are navigation buttons: 'Anterior', 'Cerrar', 'Siguiente', and 'Instalar equipo'. A page indicator shows 'Página 1/1'.

https://www.ntrsupport.com - operador2006a - Microsoft Internet Explorer

Online En espera Cerrar Idioma: Español Hora de conexión: 08:24 NTR support Inquiero remote solution Conexión SSL

77217 Activ Lista de C

Búsqueda

Fecha desde Fecha hasta

Incluir al buscar

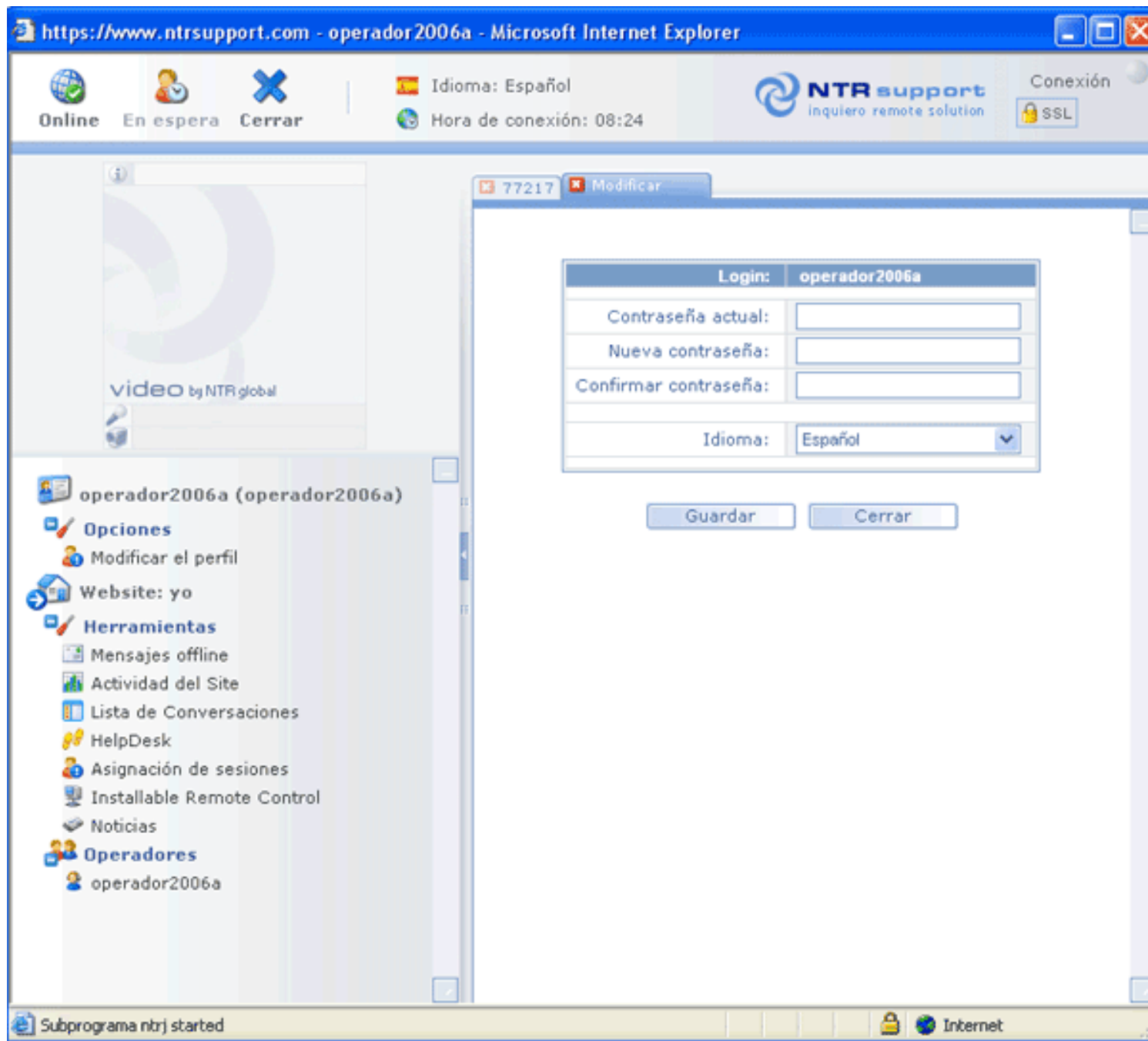
Buscar Borrar

Fecha	IP	Referencia 1	Referencia 2	Cliente	Tipo
14/11/2006 8:31:53	83.39.249.52				Normal

Anterior Cerrar Siguiente Página 1 / 1

operador2006a (operador2006a)

- Opciones
- Modificar el perfil
- Website: yo
- Herramientas
 - Mensajes offline
 - Actividad del Site
 - Lista de Conversaciones
 - HelpDesk
 - Asignación de sesiones
 - Installable Remote Control
 - Noticias
- Operadores
 - operador2006a



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

https://www.ntrsupport.com - NTRsupport - Microsoft Internet Explorer

NTR support
Inquiere remote solution

Administración

Contacte con un técnico 

administrador2006a
Código de afiliación 47842

Información y Estadísticas: Cuadro de mando

Información y Estadísticas

- Cuadro de mando
- Estadísticas actividad
- Estadísticas en tiempo real
- Detalle conversaciones
- Resultados Encuestas
- Información HelpDesk
- Estadísticas HelpDesk
- Generación de Informes
- Eventos de Seguridad
- Controles remotos
- Auditoría de IRC
- Auditoría de operadores concurrentes

Opciones Generales

Personalizar Aspecto

Integración

Configurar administradores

Configurar Operadores

Configurar Categorías

Configurar Correo

Configurar Encuestas

Configurar HelpDesk

Configurar Installable RC

Bienvenido a NTRsupport

Debe conectar alguno de sus operadores para atender las llamadas de sus clientes. Le recordamos los datos de sus operadores y le damos la opción de conectarlos ahora:

Login: operador2006a

Conectar

Hay dos maneras fáciles de probar nuestra cuenta en NTRsupport

A continuación verá un link a su botón personalizado. Copie y pegue este link en un e-mail y envíe este e-mail a la persona con la que usted se quiere comunicar. Cuando esta persona clique el link, podrá empezar una sesión de chat con usted, y usted podrá iniciar una sesión de control remoto si es necesario.

<https://www.ntrsupport.com/ssl/setbox/web/ies/example.asp?lang=es&owner=121#9GZ8BJ8BM81p8&type=1&k=21Y06nO5f665g0wp5GZ6sU5gn4Sw5KA5>

Alternativamente, usted puede enviar un e-mail con un botón personalizado directamente. Haciendo clic en el siguiente botón se abrirá un mail que usted mismo podrá enviar.

Enviar mail

Alternativamente, puede poner un botón de NTRsupport en su página Web. Para hacer esto, por favor copie este código y péguelo en la página o páginas de su Web, donde quiere que aparezca:

```
<script language="JavaScript"
src="http://www.ntrsupport.com/inquiere/web/ln/ann4.asp?
login=121#9GZ8BJ8BM81p8&lang=es"></script>
<a href="http://www.ntrsupport.com/"></a>
<!-- End Inquiere.com integration -->
```

Puede descargar el manual de NTRsupport haciendo clic en el siguiente link: [Descargar](#)



9- Conclusión

En este tutorial se ha pretendido presentar brevemente el producto **NTRsupport**, para asistencia de clientes y control remoto a través de Internet, producto que hemos utilizado y que nos parece muy interesante, por su sencillez y a la vez por su potencia, opciones de personalización y múltiples posibilidades.

Quiero agradecer el interés prestado por el equipo de NTR que me envió información y se puso en contacto conmigo para ofrecerme su ayuda y colaboración para la realización de este tutorial.

Por último, en este tutorial he puesto la mejor intención para presentar este producto, sin más interés que dar a conocer una breve descripción de un producto que en mi opinión posee una alta calidad, pero puedo haberme equivocado en algún aspecto de este tutorial, si alguien desea aportar datos, o colaborar, o corregirme, estaré encantado de recibir su respuesta en icaballero@carixma.com

[SOBRE EL AUTOR...](#)