

# pchelpware, asistencia remota libre

v1.1

por Alejandro Moreno  
amperisblog[.]gmail.com  
<http://amperis.blogspot.com>

v1.1 03 de mayo de 2008  
v1.0 06 de marzo de 2008



## Introducción

Todos los administradores de redes conocen el protocolo vnc y por tanto todas las implementaciones como el realvnc, el tightvnc, el ultravnc, etc, que corren por Internet. La versión original la desarrollo AT&T como código abierto. Con este protocolo podemos controlar remotamente el escritorio de un servidor o también de una estación de trabajo desde una ubicación remota.

La implementación normal es instalar un vnc en un server y poder controlarlo remotamente por el administrador.

En los laboratorios de informática de la universidad de Cambridge se encuentra el [protocolo vnc original](#) y también la [explicación técnica](#) de cómo funciona.

Pchelpware es un software libre desarrollado por ultravnc que también se basa en el protocolo vnc y permite que los usuarios pidan “ayuda” a los técnicos, de forma que quien inicia la sesión de vnc no es el administrador o el técnico sino el usuario que necesita la ayuda.

Se podría prestar ayuda igualmente si instalásemos un vnc en cada estación de trabajo de los usuarios, pero el administrador necesitaría saber en cada momento la dirección IP del usuario que necesita la ayuda y además tendríamos que hacer modificaciones en la configuración del firewall si el usuario tuviera alguno. De esta forma como es el usuario quien inicia la sesión no hay ningún problema respecto a las conexiones TCP.

Para implementar esta solución necesitaremos dos softwares de ultravnc. El primero es el [pchelpware rel. 1.0](#) y el segundo el [pchelpware rel. 1.0 SC gui](#)

El primer software es el que contiene el cliente de vnc. Es la ventana de control remoto que se le abrirá al técnico cuando un usuario necesite ayuda. Por tanto este programa irá instalado en equipo del técnico.

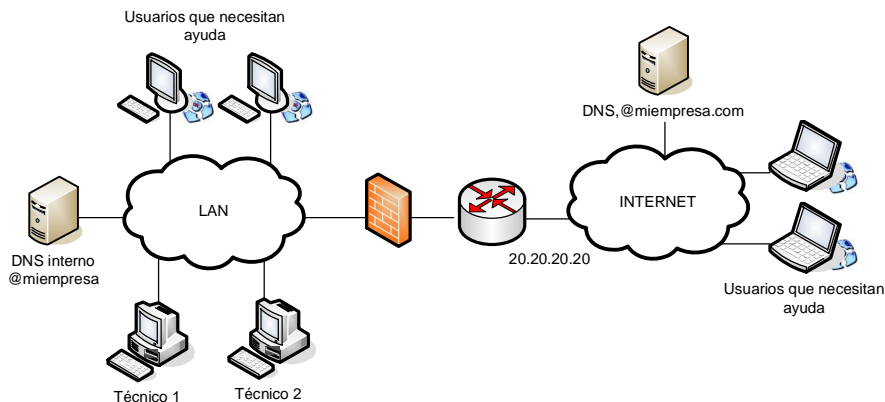
El segundo programa es el server de vnc que tiene la posibilidad de ser configurado. Es decir, podemos poner una serie de técnicos para pedir ayuda, podemos configurar los mensajes en castellano y podemos poner el logo de nuestra empresa.

Para explicar como implementar todo, realizaré un ejemplo casi real de lo que estoy utilizando ahora para dar “ayuda” a 20 usuarios que cuelgan de Internet y 60 que cuelgan de la LAN.

Es necesario que nuestra empresa tenga control sobre su dominio para crear las entradas DNS que necesitamos.

## Panorama de partida

En esta empresa ficticia somos dos técnicos y se ha decidido instalar pchelpware para controlar remotamente a 20 estaciones que se encuentran dentro de la misma LAN y otros 20 portátiles que se conectan remotamente desde Internet.



Primero instalaremos pchelpware rel. 1.0 en las estaciones de los técnicos. Una vez descomprimido el zip ejecutaremos el pchelpware\_viewer.exe que se encuentra en el directorio raíz.

Para configurarlo solo hay que poner un alias, una contraseña y un número de puerto TCP. Para el técnico 1 utilizaremos el alias “tecnico1” y puerto “6001”, y para el técnico 2 utilizaremos el alias “tecnico2” y el puerto “6002”.

Luego salvaremos el perfil pulsado *Save*. Por defecto las conexiones con los técnicos se harán en *Direct connections*. Existe otra forma de conexión que es la *Via repeater* pero en este manual no la explicaremos. En la imagen 1 se ve como queda la configuración para el técnico 1.

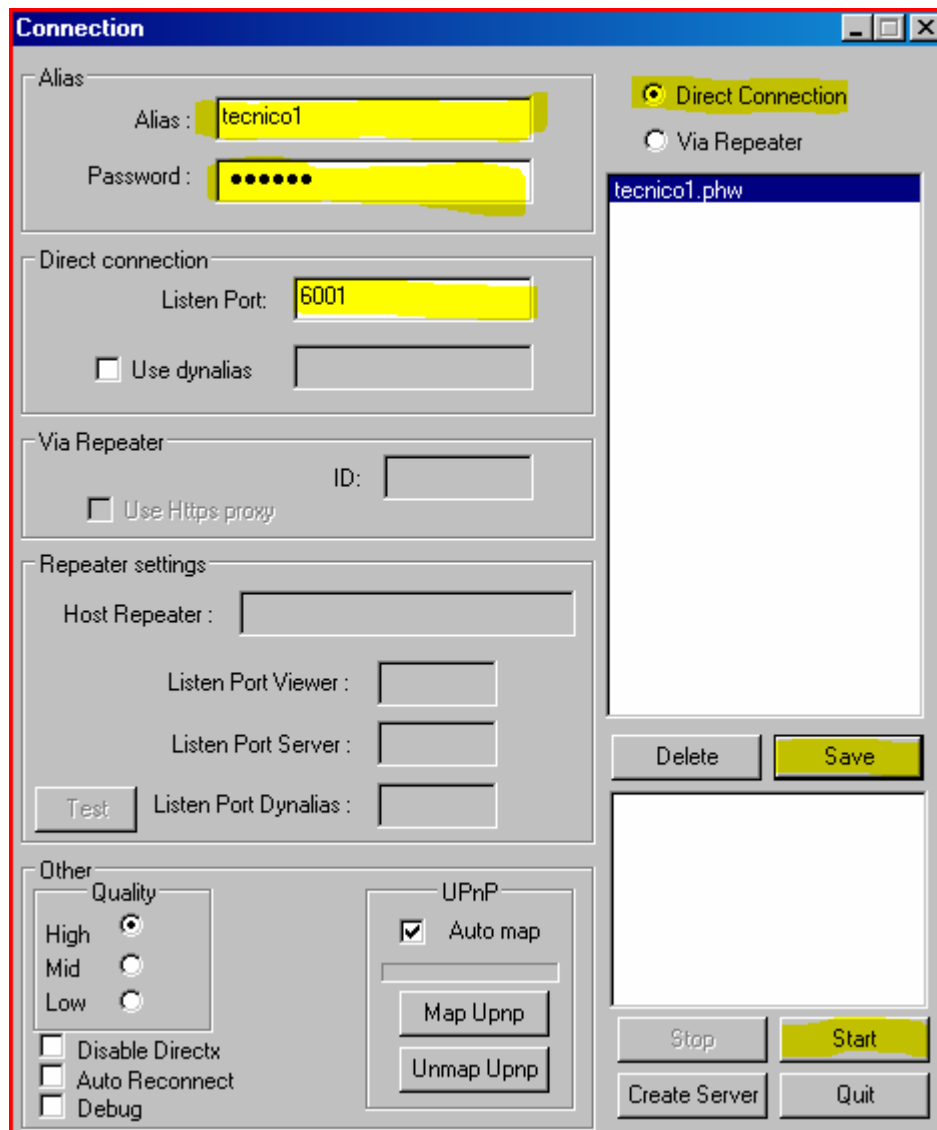


Imagen 1: configuración del técnico 1.

Una vez que cada técnico ya tiene configurado su perfil, podemos arrancar el servicio con *Start*. En este momento los técnicos están en disposición de aceptar peticiones de ayuda de los usuarios.

*Nota: Si tenemos problemas para recibir las peticiones de los usuarios podemos marcar la opción Debug para ir controlando un log con el proceso de la petición. También tenemos la opción de Quality que aumenta o disminuye la calidad de la imagen que vemos de la pantalla del usuario. Esto es útil si el ancho de banda del usuario es ajustado.*

*Existe la opción de Create Server que nos permite generar el ejecutable (.exe) que tendremos que repartir entre todos usuarios. Según el perfil que hayamos configurado y el numero de puerto seleccionado nos creara un ejecutable que se conectará con ese técnico en concreto. Nosotros no utilizaremos esa opción, porque lo que queremos es que en el mismo ejecutable podamos seleccionar el técnico al que queremos pedir ayuda.*

El siguiente paso será instalar el pchelpware rel. 1.0 SC gui en cualquier ordenador, ya que lo único que haremos es generar el ejecutable que tenemos que distribuir por todos los usuarios.

Una vez descomprimido iremos a la carpeta *custom* y modificaremos el *background.bmp* y el *logo.bmp* para ajustarlo a nuestras necesidades. En el *logo.bmp* pondremos el logotipo de nuestra empresa o lo que necesitemos.

El siguiente archivo que tenemos que tocar y el más importante es el *helpdesk.txt*.

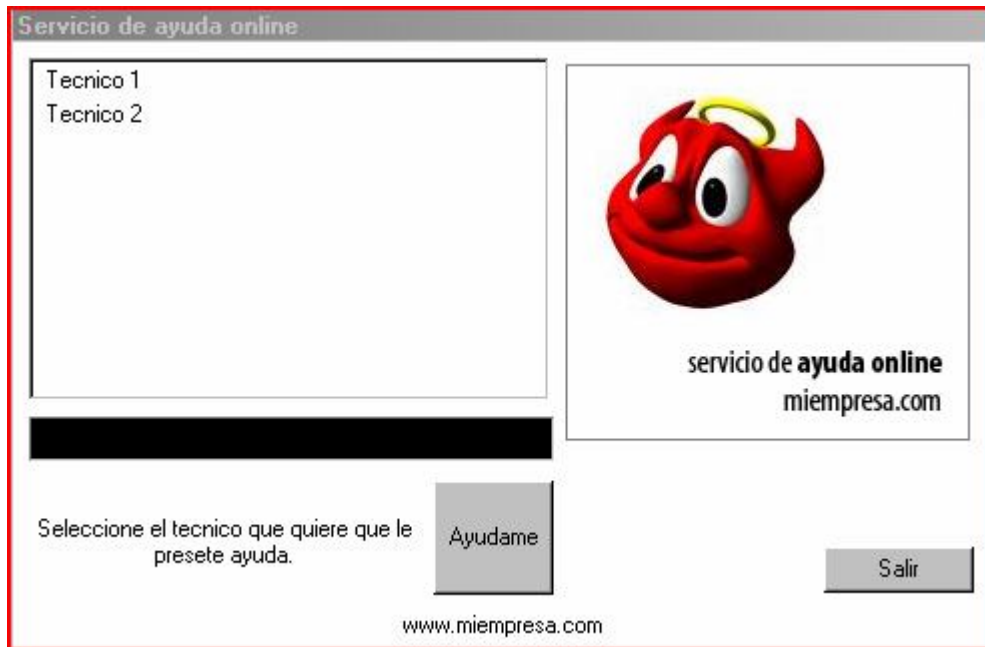
Editaremos el archivo y escribiremos algo como esto. Ver la imagen 2.

```
[TITLE]
Servicio de ayuda online
[HOST]
Técnico 1
-connect help_tecnico1.miempresa.com:6001
[HOST]
Técnico 2
-connect help_tecnico2.miempresa.com:6002
[TEXTTOP]
[TEXTMIDDLE]
Seleccione el tecnico que quiere que le preste ayuda.
[TEXTBOTTOM]
www.miempresa.com
[BALLOON1TITLE]
[BALLOON1A]
[BALLOON1B]
[BALLOON2TITLE]
[BALLOON2A]
[BALLOON2B]
[TEXTRTOP]
[TEXTRMIDDLE]
[TEXTRBOTTOM]
[TEXTCONNECTBUTTON]
Ayudame
[TEXTCLOSEBUTTON]
Salir
[TEXTERROR]
No es posible conectar. Intentelo en unos minutos.
```

*Imagen 2: Configuración de helpdesk.txt*

Los atributos más importante de este archivo son *[HOST]*, donde se le indica la dirección IP o la dirección DNS donde se encuentran los técnicos así como el puerto TCP donde están escuchando. Para tener más información sobre este archivo consulta la parte de [customization](#) de pchelpware.

Ahora solo nos queda generar el ejecutable a partir de esta configuración. Para generar el ejecutable hay que lanzar el *Create.bat* que se encuentra en la raíz. Es interesante echarle un vistazo para ver como se genera el .exe y como lo empaqueta todo. Una vez finalizado el proceso se creará automáticamente una carpeta llamada *Server* y dentro el ejecutable *pchelpware\_server.exe* que es lo que buscábamos. Ver el resultado en la imagen 3.



*Imagen 3: VNC Server que hay que repartir entre los usuarios.*

Podemos lanzar el *Create.bat* tantas veces como queramos hasta que estemos seguros que nuestro ejecutable funciona y esta listo para ser copiado en todos los usuarios. Para distribuirlo, solo tenemos que copiar este ejecutable, no hace falta ningún otro archivo más.

Una vez distribuido nos quedan dos cosas para que todo funcione. La primera dar de alta *help\_tecnico1.miempresa.com* (y 2) tanto en nuestro DNS interno como en nuestro DNS de Internet. En el DNS interno *help\_tecnico1.miempresa.com* apuntará a la IP de la estación del tecnico 1 y *help\_tecnico2.miempresa.com* a la IP del segundo tecnico.

Para el caso del DNS en Internet, tanto *help\_tecnico1.miempresa.com* como *help\_tecnico2.miempresa.com* apuntaran a la IP pública de conexión de Internet. Según el ejemplo apuntará a 20.20.20.20. Lógicamente luego haremos las modificaciones dentro del router (y el firewall si lo tuviéramos) para que todo lo que vaya al puerto 6001 se envíe al técnico 1 y todo lo que vaya al 6002 se envíe al otro técnico.

*Nota: si nuestro router fuera un Cisco tendríamos que poner algo como:*

```
# ip nat inside source static tcp 1.1.1.1 6001 20.20.20.20 6001 extendable
# ip nat inside source static tcp 2.2.2.2 6002 20.20.20.20 6002 extendable
```

## Otros programas para el control remoto

Existen otro mucho programa de control remoto basador en VNC como hemos dicho anteriormente tenemos: [RealVNC](#), [UltraVNC](#), [TightVNC](#), [BozteckVNC](#).

Existen otro protocolos de control remoto el como el RDP (Remote Desktop Protocol) del [Terminal Server](#) de Microsoft..

O protocolos propietarios para el control remoto como en el caso de [Symantec PcAnyWhere](#).

También existe software de empresas dedicados al control remote, servicio de atención al cliente o hotline/helpdesk como [Inquiero](#), [Help Center Alive](#), [CraftySyntax](#) o [LogMein](#).