

RESPALDO DE INFORMACIÓN TELMEX

Esta guía te ayudará a actualizar tu servicio en la nueva plataforma.

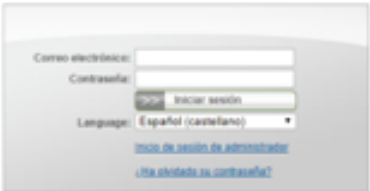
RESTAURAR ARCHIVOS Plataforma actual

Esta guía le ayudará a restaurar los archivos almacenados en la nube de Respaldo de Información de la versión actual para cambiarlos a la nueva versión del servicio en caso de ser necesario guardar versiones, en caso de que no, puedes respaldar automáticamente la información del dispositivo que desees hacia la nueva plataforma, para esta última opción puedes ir directo a la sección **Respalda la información en la nueva plataforma**.

Para descargar tu información actual:

1. Estando en su PC/Mac con acceso a internet, abra en un navegador Web la siguiente dirección: <https://telmexrespaldo.mozypro.com>
2. Ingrese con el usuario y la contraseña de Respaldo de Información.

Inicio de sesión de usuario de Activación



Correo electrónico:

Contraseña:

Lenguaje: (Español (castellano))

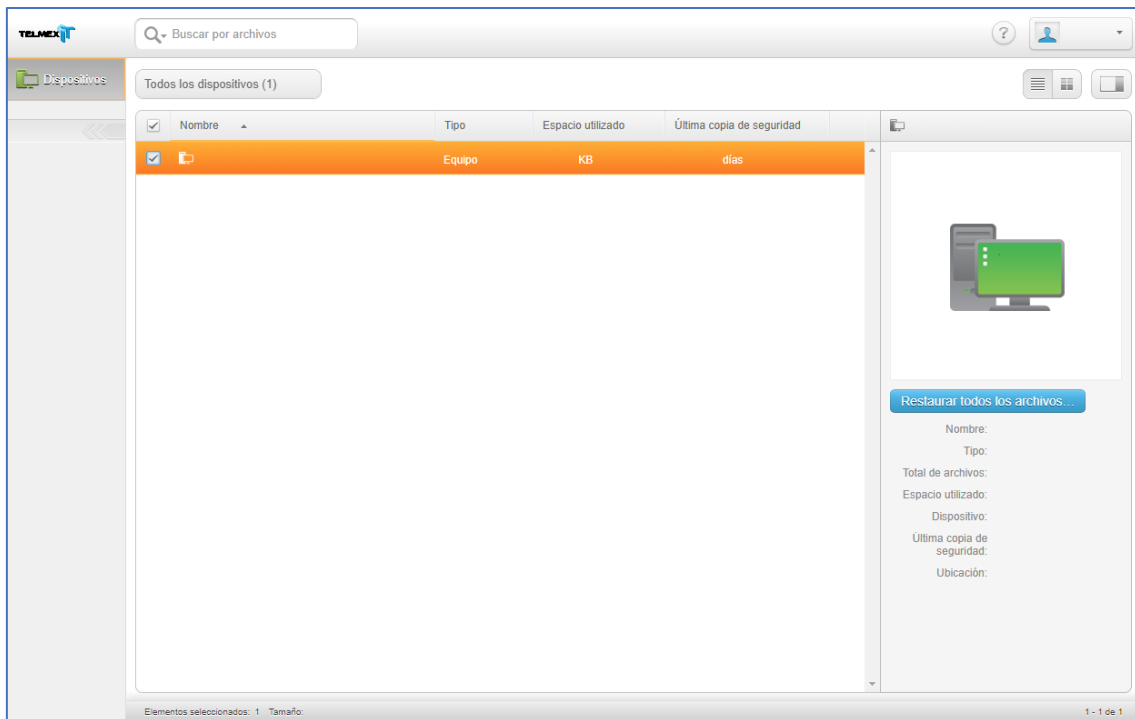
[Inicio de sesión de administrador](#)

[¿Ha olvidado su contraseña?](#)

3. Seleccione **Restaurar Archivos**.

					
Estos son los equipos cuyos copias de seguridad se han creado con Respaldo de Información de Telmex:					
Equipo	Creado	Almacenamiento usado	Última actualización	Clave del producto	Acciones
Por defecto				(Excluido)	Restaurar archivos
Finalizar acceso móvil elimina los tokens de inicio de sesión existentes de todos los dispositivos móviles de su cuenta. Debe volver a iniciar sesión en cada dispositivo móvil para conectarlo de nuevo a su cuenta.					
Finalizar acceso móvil					

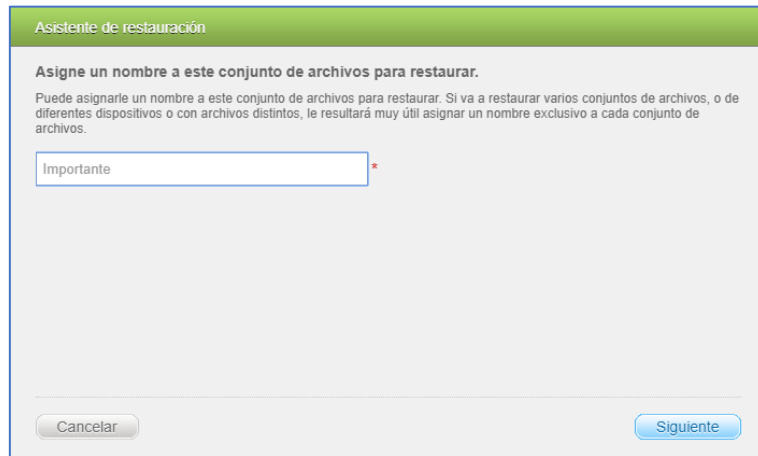
4. **Habilite** con una palomita el nombre del dispositivo que desea restaurar.



5. Seleccione **Restaurar todos los archivos** en el lado derecho de la ventana.



6. Asigne un nombre al conjunto de documentos que desea restaurar y haga clic en **Siguiente**.



7. Seleccione la fecha a partir de la cual desea restaurar los archivos (Recomendado: fecha actual) y seleccione **Siguiente**.



8. Opcional: si ha eliminado archivos que se encuentren respaldados los puede incluir en la restauración, **habilite** la opción **Incluir archivos eliminados** y haga clic en **Siguiente**.

Asistente de restauración

¿Desea incluir archivos eliminados?

Deberá incluir los archivos eliminados si ha finalizado la primera copia de seguridad de su equipo de reemplazo. Esto se debe a que es posible que los archivos del antiguo equipo de los que está realizando una copia de seguridad no estén presentes en el equipo de reemplazo y, por lo tanto, se consideren ahora como eliminados.

No debe incluir archivos eliminados si va a restaurar los archivos en un reemplazo temporal mientras se repara el antiguo equipo.

☒ **Incluir archivos eliminados**
 (Nota: la inclusión de los archivos eliminados puede aumentar significativamente el tamaño del paquete de restauración.)

9. Seleccione **Descargar Archivos Comprimidos** y haga clic en **Siguiente**.

Asistente de restauración

¿Cómo desea recibir los archivos?

Detalles de este conjunto de archivos: Cantidad: , Tamaño total:

☐ **Recomendado: Descarga mediante el Gestor de restauración de Telmex**
 Instale el Gestor de restauración de Telmex; a continuación, especifique una ubicación del equipo para transmitir los archivos. Las descargas interrumpidas se reanudarán automáticamente. Nota: si va a descargar archivos en un equipo con un sistema operativo distinto, asegúrese de especificar la carpeta adecuada para guardar los archivos. De lo contrario, los archivos se guardarán en la estructura de carpetas que existía en el equipo donde se realizó la copia de seguridad.

☒ **Descargar archivos comprimidos**
 No se recomienda si no posee amplios conocimientos técnicos. Los archivos se comprimen en ficheros que podrá descargar de forma manual.

10. Haga clic en **Cerrar** y revise el correo electrónico registrado como usuario, donde recibirá la liga de descarga de los archivos comprimidos.

Asistente de restauración

Ha completado el Asistente de restauración de emergencia.

Recibirá una notificación por correo electrónico cuando el primer paquete de archivos esté disponible para descargar. El correo electrónico incluirá un vínculo a la descarga o puede ir a [Historial de eventos](#) para ver el estado y los vínculos de descarga. Podrá descargar los paquetes tan pronto como estén disponibles. Una vez descargado el paquete de archivos, deberá extraer los archivos y, a continuación, guardarlos manualmente donde desee.

11. Ejemplos de los correos recibidos:

La solicitud de restauración n.º5508662 está ahora lista para la desc...

 soporte.cloud@telmex.com
Para 11:49

El primer conjunto de archivos de la solicitud de restauración n.º5508662 del usuario ya está disponible para la descarga. Otros conjuntos irán estando disponibles periódicamente, pero no recibirá otro mensaje de correo electrónico hasta que todos los archivos de su solicitud de restauración estén disponibles para la descarga.

Puede descargar los conjuntos de archivos desde:
https://telmexrespaldo.mozypro.com/user/view_restores/9675046?pid=456281

Una vez que haya descargado la solicitud de restauración, debe extraer los archivos y copiarlos en las ubicaciones correctas.

Gracias por utilizar Respaldo de Información de Telmex.

Solicitud de restauración n.º5508662 completa y lista para la descar...

 soporte.cloud@telmex.com
Para 11:49

Ahora puede descargar los archivos restaurados desde:
https://telmexrespaldo.mozypro.com/user/view_restores/9675046?pid=456281. La restauración n.º5508662 caduca en 7 días.

El tamaño de la descarga es de 93.45KB e incluye 2 archivos.

Para que la descarga sea más rápida, los archivos restaurados se comprimen en uno o más archivos. Después de descargar cada archivo comprimido, ábralo, extraiga los archivos que contiene y cópielos en las ubicaciones correctas.

Gracias por utilizar Respaldo de Información de Telmex.

12. Realice la descarga del/los archivo/s de restauración como una descarga normal desde el navegador de su preferencia (Puede ser más de un archivo comprimido dependiendo la cantidad de archivos respaldados).

MALINTZ02 Elegir archivos para restaurar				
Espacio utilizado:	Última copia de seguridad:	Citado:	Versión del cliente: Respaldo de Información de Telmex Windows 2.38.2-432	Clave de producto:
(Excluyendo)				
Restauraciones Escribir a Excel CSV				
Fecha/hora de solicitud	Fecha/hora de finalización	Archivos recuperados	Tamaño	Estado/Descargas
02/03/20 11:49	02/03/20 11:49	2/2	93.4 KB	Descargar restauración

Respalda la información en la nueva plataforma:

Para comenzar a utilizar el servicio de Respaldo de Información es necesario asignarlo, instalar la aplicación en el dispositivo y registrarlo:

1. Una vez que reciba el correo de bienvenida del servicio haga clic en **COMENZAR**.



2. Iniciar sesión en el panel de control cloud.
 - a. Usuario.
 - b. Contraseña.
 - c. Haga clic en **INGRESAR**.



Usuario

Contraseña

Idioma
Español ▼

[¿OLVIDÓ LA CONTRASEÑA?](#)

INGRESAR

3. Dentro del panel de control cloud selecciona clic en **RESPALDO DE INFORMACIÓN**.



4. Haga clic en **Asignar el servicio** para activarlo.



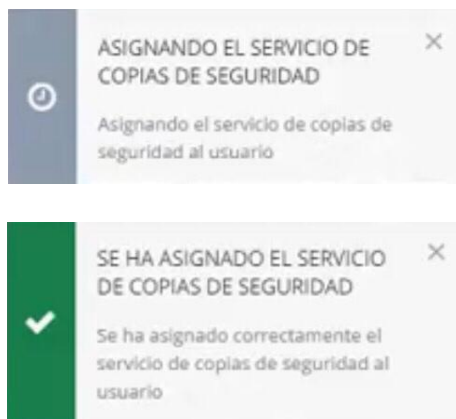
5. A continuación se realizará la Configuración del usuario de la copia de seguridad.
 - a. Se recomienda copiar y guardar la contraseña del usuario de copia de seguridad.



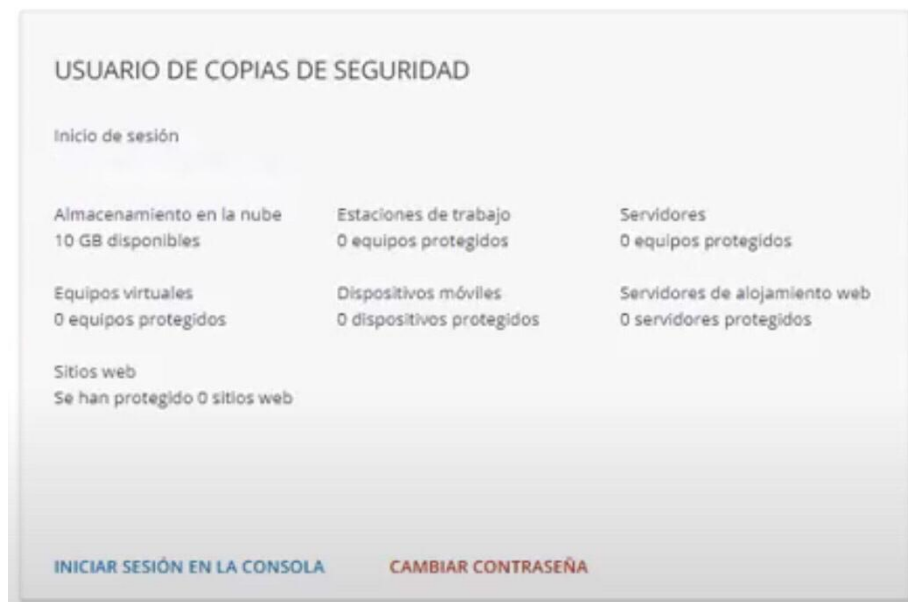
- b. Establecer la cuota de almacenamiento, haga clic en **Aceptar**.



6. El panel de control notificará cuando haya asignado el servicio de copia de seguridad.



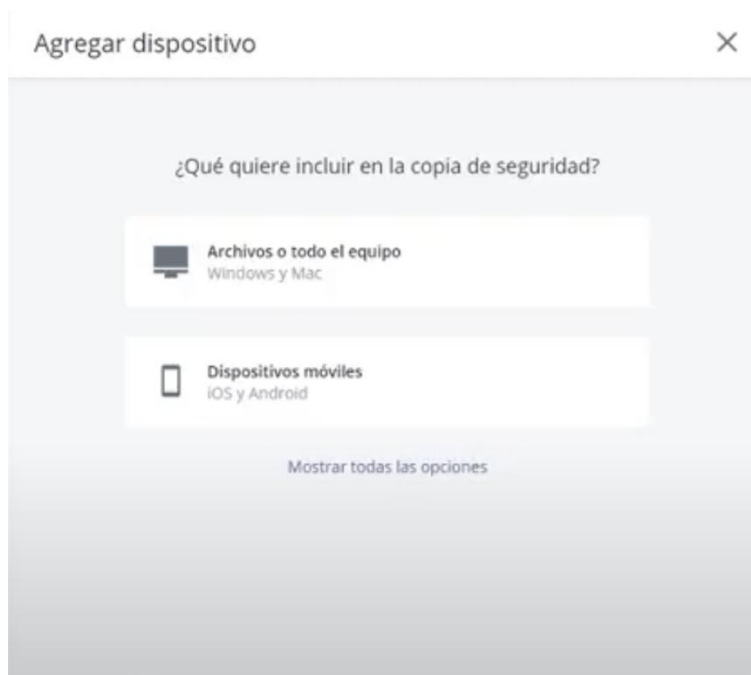
7. Haga clic en **Iniciar sesión en la consola** para activar el servicio.



8. Al ingresar por primera vez a la consola es necesario habilitar:
- Acuerdo de licencia para el usuario final.
 - Declaración de privacidad.
 - Haga clic en **Aceptar**.



9. En la ventana agregar dispositivo seleccione el dispositivo que desea respaldar.
 - a. **Archivos o todo el equipo.**
 - b. Dispositivos móviles.



10. A continuación seleccione la plataforma:
 - a. **Agente para Windows.**
 - b. Agente para Mac.



11. Inmediatamente se realizará la descarga del software:

- a. **Ejecute** el programa de instalación.



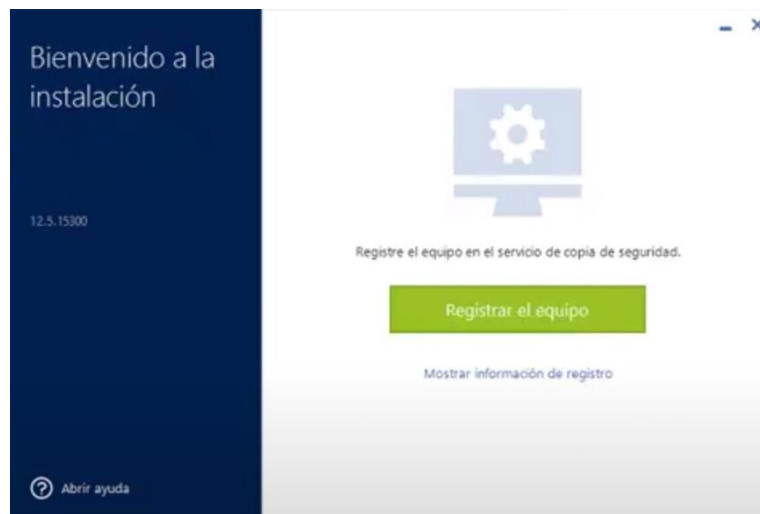
12. Espere a que el programa de instalación configure el agente.



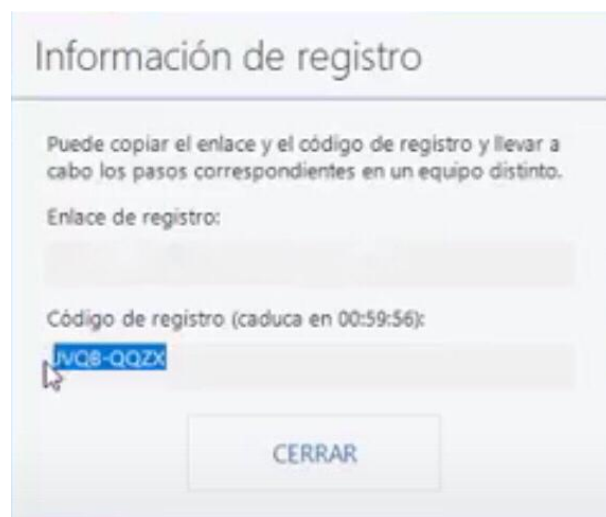
13. Haga clic en **Reparar**.



14. Haga clic en **Registrar el equipo**.



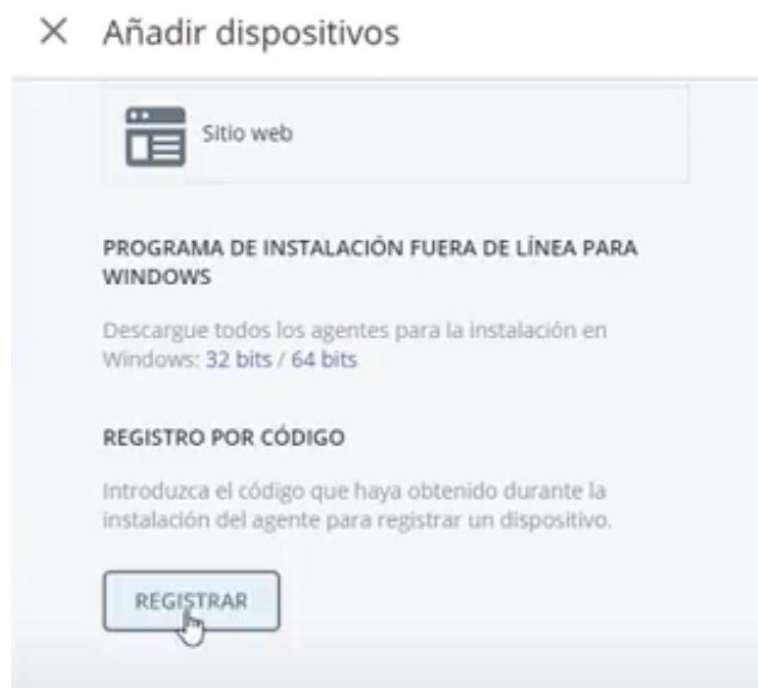
15. Copie el código de registro y haga clic en **Cerrar**.



16. Vuelva a la consola de administración y seleccione **Agregar dispositivo**.



17. En las opciones para Añadir dispositivos busque Registro por código y haga clic en **Registrar**.

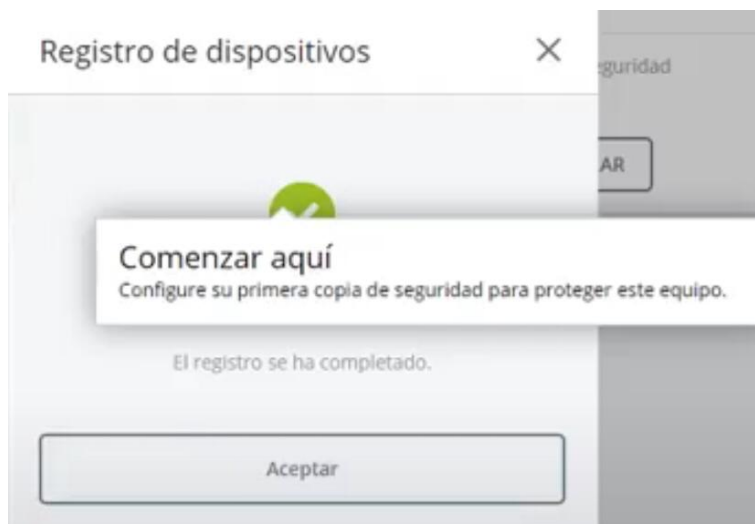


18. Coloca el código previamente copiado y haga clic en [Confirmar registro](#).



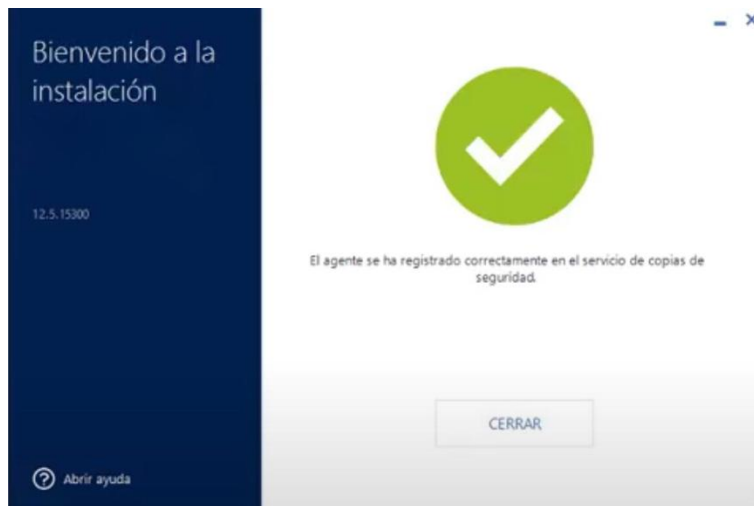
The screenshot shows a dialog box titled "Registro de dispositivos" with a close button (X) in the top right corner. The main heading inside is "Confirme el registro del dispositivo". Below this, there is a label "Código de registro" followed by a text input field containing the code "JVQB-QQZX". Underneath the input field, there are two labels: "Registrar para:" and "Nombre del equipo:", each followed by a text input field. At the bottom of the dialog, there is a dark button labeled "CONFIRMAR REGISTRO".

19. Haga clic en [Aceptar](#).



The screenshot shows the same "Registro de dispositivos" dialog box, but now it displays a confirmation message. At the top, there is a green Android robot icon. Below it, the text reads "Comenzar aquí" followed by "Configure su primera copia de seguridad para proteger este equipo." Below this, a smaller line of text says "El registro se ha completado." At the bottom, there is a button labeled "Aceptar".

20. El agente confirmara que se ha registrado correctamente el servicio de copia de seguridad, haga clic en [Cerrar](#).



21. Se visualizará el dispositivo registrado, haga clic en **Activar la copia de seguridad**.



22. Puede modificar las opciones de copia de seguridad:

- a. Que incorporar en la copia de seguridad.
- b. Donde guardar las copias de seguridad.
- c. Planificación.
- d. Cuanto tiempo se conservarán.
- e. Cifrado.
- f. Copia de seguridad de la aplicación.
- g. Haga clic en **Crear**.



23. Haga clic en [Descargar imagen ISO](#), para crear un dispositivo de arranque para poder recuperar el equipo en caso de que no pueda iniciar.



24. Se recomienda guardar el token de registro para poder acceder a la nube, desde un dispositivo de arranque, haga clic en [Entendido](#).



25. En la consola de administración puede administrar los dispositivos y las copias de seguridad.

