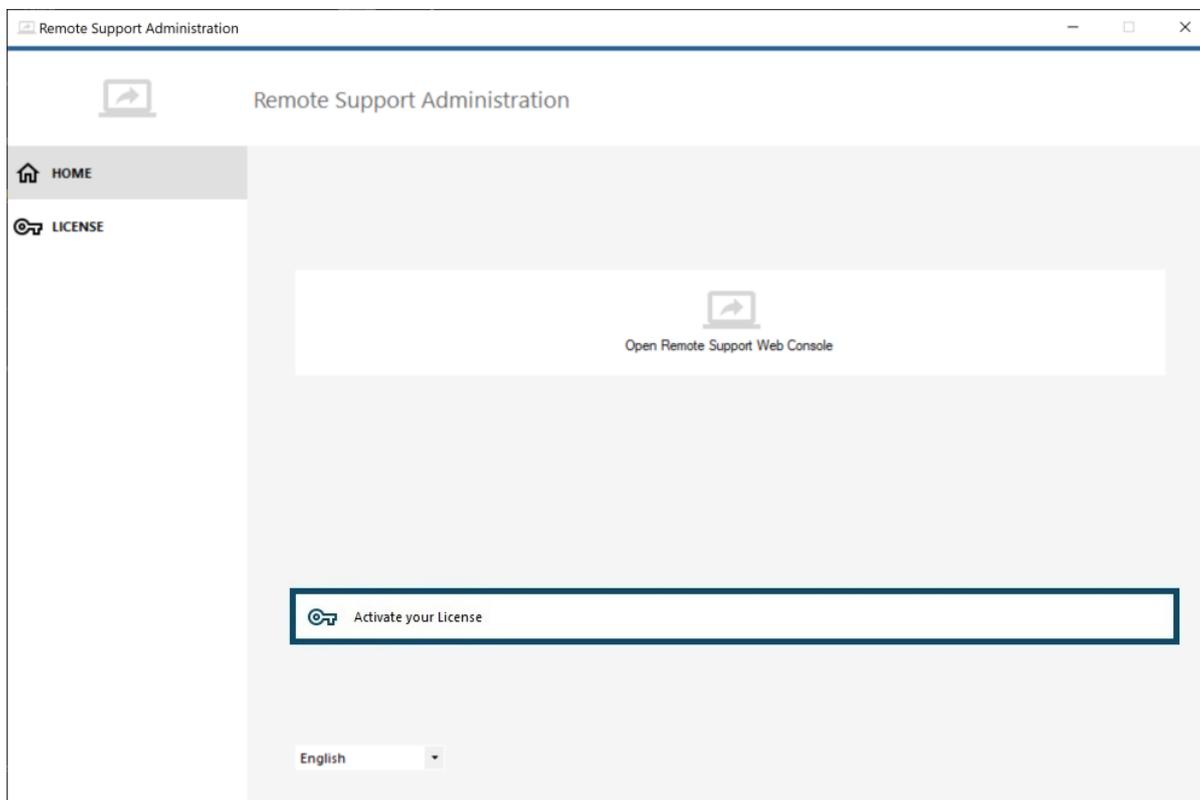


Aktivierung Ihrer Lizenz

Öffnen Sie die TSplus Remote Support-Oberfläche und klicken Sie auf die Registerkarte Lizenz.

Dann klicken Sie auf die Schaltfläche „Aktivieren Sie Ihre Lizenz“:



Um Ihren Aktivierungsschlüssel zu erhalten, verbinden Sie sich mit unserem [Lizenzportal](#) und geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Bestellnummer ein:

[Laden Sie das Benutzerhandbuch für das Kundenportal herunter](#) für weitere Informationen zur Verwendung.

Ihr Aktivierungsschlüssel wird oben im Dashboard angezeigt:

Customer Portal

Home
Orders
Computers
Subscriptions
Documentation
Help
SignOut

Hello, CUSTOMER PORTAL
Your activation key is : TSPL#XXXXXXXXXXXX

Search for licenses Search

Action Required: Missing Update and Support Services!
Update and Support Services are crucial for the automatic delivery of essential updates, including OS compatibility adjustments, critical security fixes, and access to the latest features. They also give you access to our Technical Support Team.
Please Renew your Subscription

Licenses Supports Purchase Licenses Renew All Supports

Product	Date	Order Number	Computer	Support	Comment
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	> Not Activated Activate your license	✓	Edit
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	> Not Activated Activate your license	✓	Edit
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	> Not Activated Activate your license	✓	Edit
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	> Not Activated Activate your license	✓	Edit
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	> Not Activated Activate your license	✓	Edit
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	> Not Activated Activate your license	✓	Edit

Previous Next

Sie können dann diesen Aktivierungsschlüssel eingeben und auf „Weiter“ klicken.

Product Activation

Please enter your Key:

You will find your Activation Key (XXXX-XXXX-XXXX-XXXX) in our order confirmation email.
If you want to activate your subscription, please enter your Subscription Key (S-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX) instead here.
Please contact Support should you require any help activating your license.

Next >

License Activation

Please select the license(s) you want to activate on this computer:

TSplus

- TSplus Enterprise edition - 5 users
 - No Updates/Support
 - Update/Support services for TSplus Enterprise edition - 5 users - 3 years

TSplus Advanced Security

- TSplus Advanced Security Ultimate edition

The licenses listed above are all the licenses currently available for activation on this computer. If you have purchased multiple units, only one will be displayed in this list for this computer, and you will be able to activate the other units on other computers.

[← Back](#) [Next →](#)

Überprüfen Sie ein oder mehrere Elemente und klicken Sie auf die Schaltfläche „Weiter“. Bitte beachten Sie, dass Sie mehrere Produkte gleichzeitig aktivieren können, indem Sie mehrere Produkte/Support auswählen!

License Activation

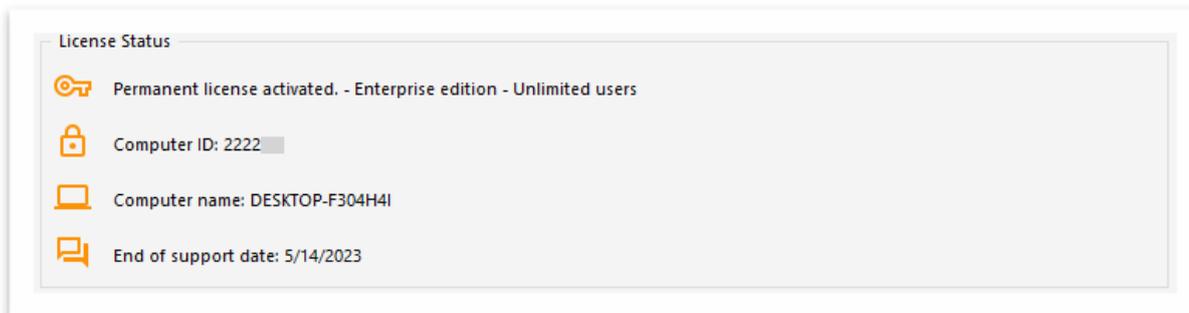
Your license has been activated!

- TSplus Enterprise edition - 5 users
- Update/Support services for TSplus Enterprise edition - 5 users - 3 years
- TSplus Advanced Security Ultimate edition

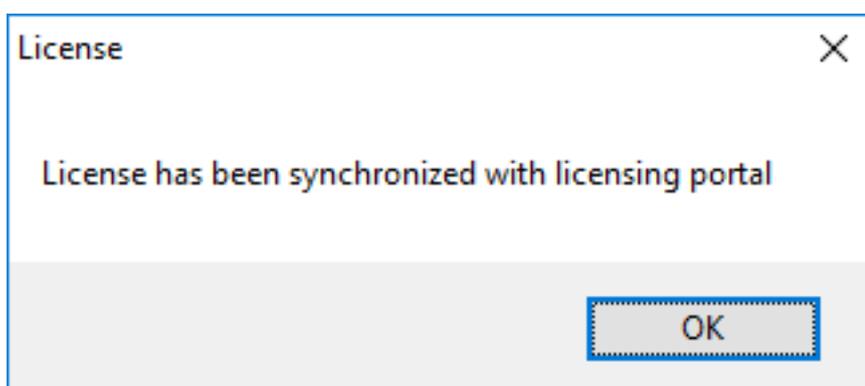
Thank you for your business!
You can now safely close this window.

[Finish](#)

Alle Ihre Produkte/Unterstützung sind jetzt aktiviert (in diesem Beispiel wurden sowohl TSplus mit Unterstützung als auch TSplus Remote Support gleichzeitig aktiviert).



Aktualisieren Sie Ihre Lizenzdaten, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche klicken. Dadurch werden die Informationen mit unserem Lizenzportal synchronisiert.

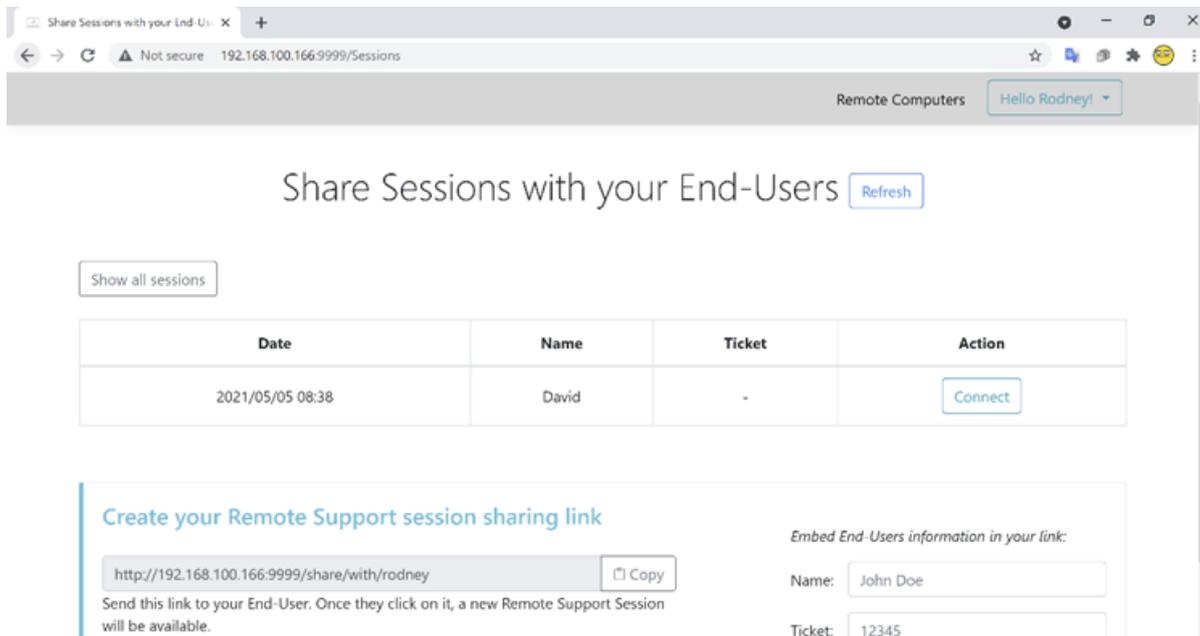


Vielen Dank, dass Sie sich für TSplus Remote Support entschieden haben!

Agentenoberfläche

Übersicht

Sobald der Endbenutzer den TSplus Remote Support Client installiert und zugestimmt hat, die Verbindung zuzulassen, kann der Support-Agent von seinem aus eine Verbindung zu dieser Remote-Support-Sitzung herstellen. [Agent Web-Konsole](#)



The screenshot shows a web browser window with the URL `192.168.100.166:9999/Sessions`. The page title is "Share Sessions with your End-Users". At the top right, it says "Remote Computers" and "Hello Rodney!". Below the title is a "Refresh" button. There is a "Show all sessions" button. A table lists sessions with columns for Date, Name, Ticket, and Action. One session is shown for David on 2021/05/05 08:38 with a "Connect" button. Below the table is a section for "Create your Remote Support session sharing link". It shows a link `http://192.168.100.166:9999/share/with/rodney` and a "Copy" button. To the right, there are input fields for "Name" (John Doe) and "Ticket" (12345) under the heading "Embed End-Users information in your link".

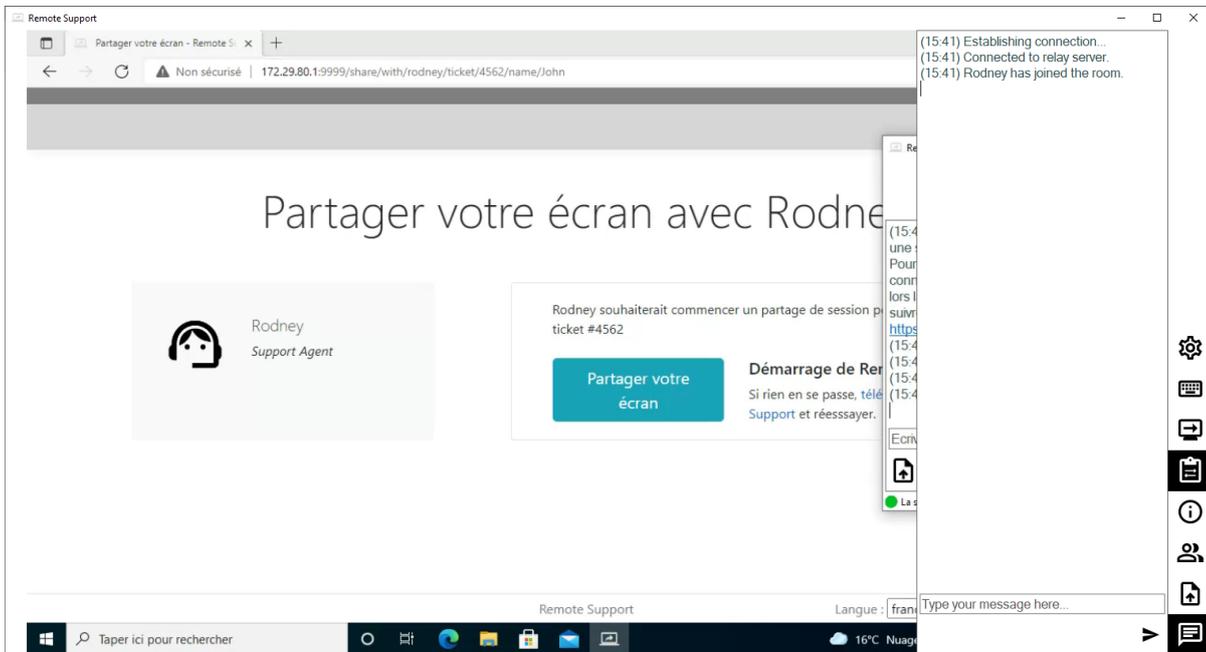
Date	Name	Ticket	Action
2021/05/05 08:38	David	-	Connect

Agent-Verbindungsbildschirm

Nachdem Sie auf die Schaltfläche „Verbinden“ geklickt haben, wird der TSplus Remote Support Client ausgeführt.

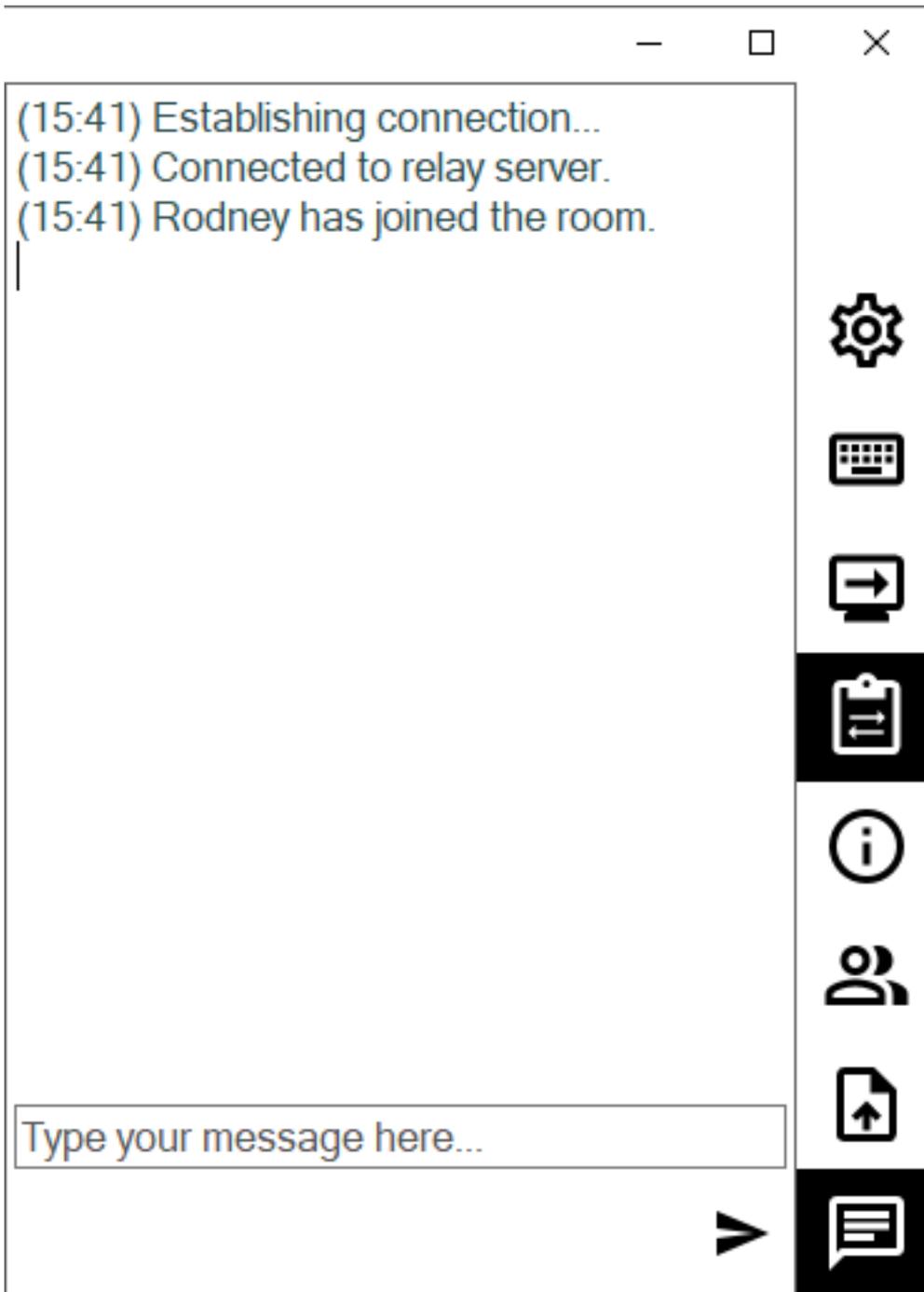
Der Support-Agent ist jetzt mit der Desktop-Sitzung des Endbenutzers verbunden.

Der Agent kann die Kontrolle übernehmen und unabhängig oder gemeinsam Probleme beheben: mehrere Agenten können sich mit demselben Remote-Computer verbinden.



Agent-Chat-Box

Das Agenten-Chat-Fenster ist mehr als nur eine Möglichkeit, mit dem Endbenutzer zu kommunizieren.



Es enthält wichtige Informationen und Funktionen, die der Support-Agent benötigt, unten aufgeführt von oben nach unten:

Einstellungen

Geben Sie dem Support-Agenten die Möglichkeit, Einstellungen wie die aktuelle Sprache des Remote Support-Clients zu ändern.



Befehl senden

Ermöglicht dem Support-Agenten, den Tastaturbefehl ctrl+alt+del zu senden oder den Task-Manager auf dem Remote-Computer zu starten.



Ändern Sie die angezeigte Überwachung

Durchblättert die verfügbaren Anzeigen, wenn der Remote-Computer eine Multi-Monitor-Konfiguration verwendet.



Clipboard-Synchronisierung aktivieren/deaktivieren

Steuert die Fähigkeit des Remote-Agenten, die Zwischenablagefunktionalität zwischen dem Agenten und den Endbenutzer-PCs zu aktivieren oder zu deaktivieren.



Remote-Computer-Information

Zeigt OS-, Hardware- und Benutzerkontodaten vom Remote-PC an, wie in konfiguriert. [Erweiterte Administrator-Einstellungen](#)



Teilnehmer

Zeigen Sie die Teilnehmerliste der aktuellen Sitzung an.



Datei hochladen

Ermöglicht dem Support-Agenten, Dateien von seiner Support-Umgebung auf den Remote-PC zur Fehlersuche oder Reparatur zu übertragen.



Chat anzeigen

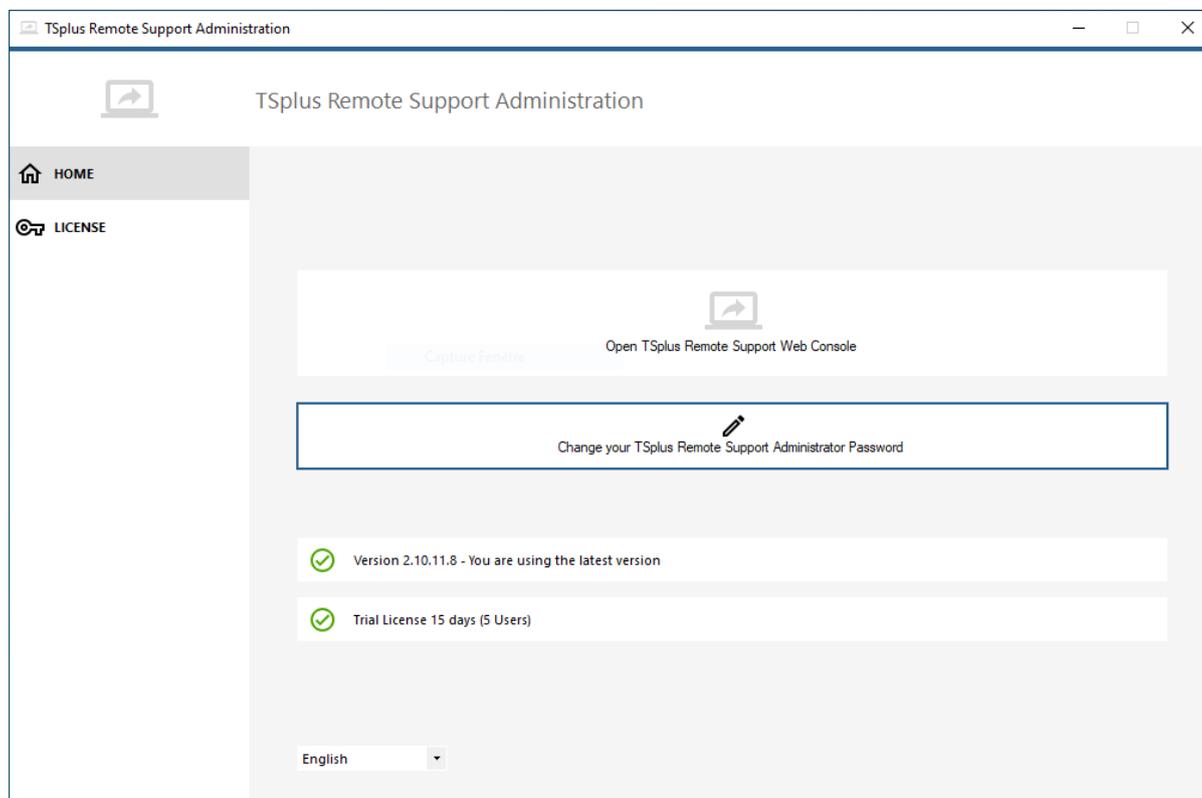
Bringt das Chat-Fenster zurück zum Haupt-Chatfenster.



Ändern Sie Ihr Administratorpasswort

Sie können Ihr Administratorpasswort direkt ändern, indem Sie auf die entsprechende Kachel im Home-Dashboard des Administrationsprogramms klicken:

Das Aktualisieren von TSplus Remote Support ist einfach und kann durch Klicken auf das entsprechende Feld im Home-Dashboard des Lizenzprogramms erfolgen.



Sobald Sie darauf klicken, öffnet sich die Webkonsole. Füllen Sie einfach das Passwortfeld mit einem neuen Passwort aus und bestätigen Sie Ihr Passwort, und klicken Sie dann auf „Speichern“.

Change your Administrator Account Password

Username

Password

Confirm password

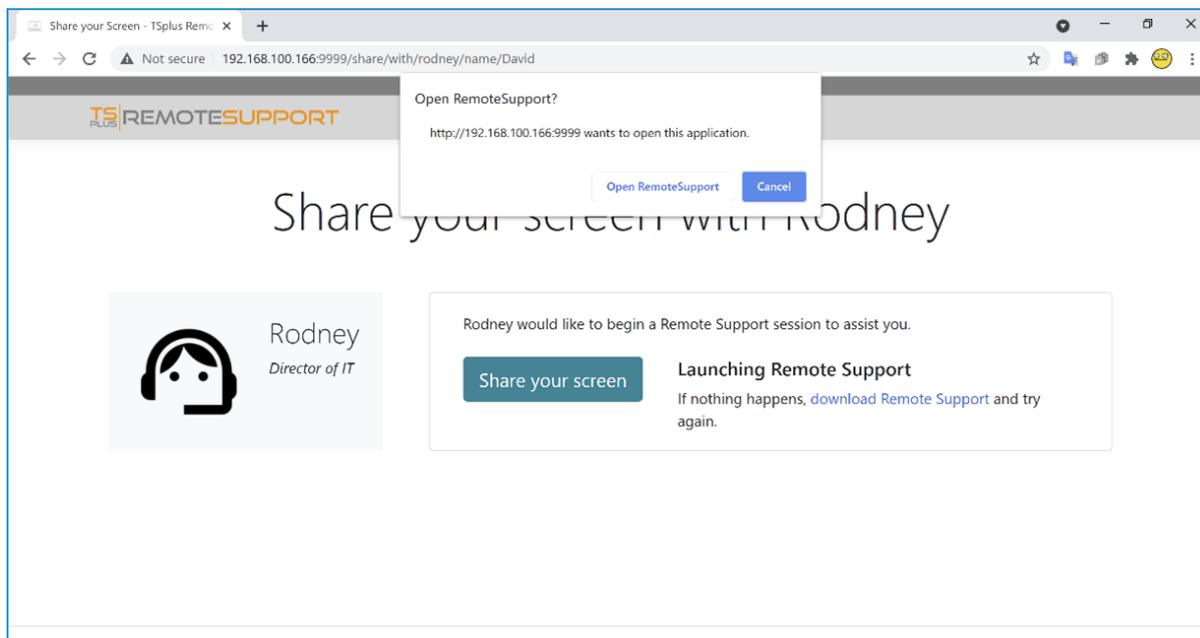
Endbenutzeroberfläche

Übersicht

Ein Endbenutzer erhält einen benutzerdefinierten Link von einem Support-Agenten.

Erhalten Sie einen Link

Nachdem Sie auf den Link geklickt haben, wird der Endbenutzer aufgefordert, den TSplus Remote Support Client zu installieren.



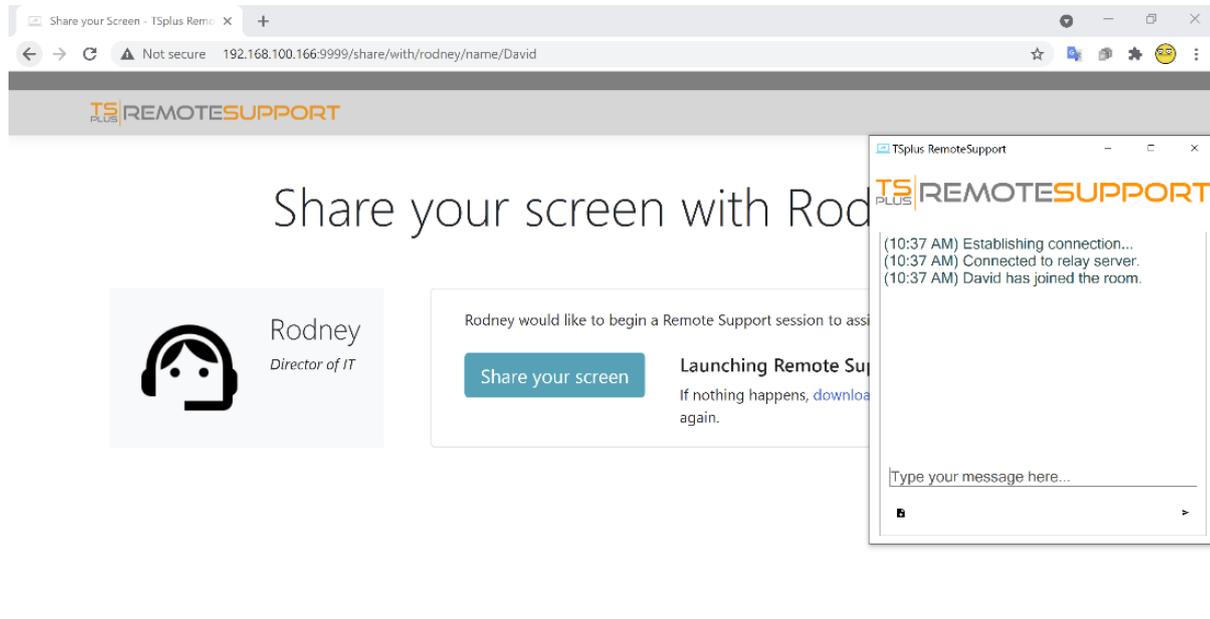
Endbenutzer-Verbindungsbildschirm

Sobald der Endbenutzer den TSplus Remote Support Client installiert und zugestimmt hat, die Verbindung zuzulassen, wird das Chatfenster des Support-Agenten auf ihrem Bildschirm angezeigt.

Das Chat-Fenster ermöglicht die Textkommunikation und den Dateiaustausch zwischen dem

Agenten und dem Endbenutzer.

Bitte beachten Sie, dass das Schließen des Chatfensters die Remote Support-Sitzung beendet.



Administrator-Passwort verloren

Problem

Nach der Installation und Konfiguration von TSplus Remote Support kann der Administrator seinen Kontonamen und/oder sein Passwort nicht mehr erinnern.

Kein anderer Benutzer mit der Administratorrolle, globale Einstellungen können nicht mehr geändert werden und Agentenkonto können nicht mehr verwaltet werden.

Fix-Übersicht

Sie können ein neues Administratorkonto erstellen, indem Sie einen Datensatz in der internen Datenbank von TSplus Remote Support bearbeiten, wodurch das Produkt gezwungen wird, den Schritt zur Nachkonfiguration zu durchlaufen und nach Details zu fragen, um ein (neues) Administratorkonto zu erstellen.

Bitte verstehen Sie, dass nachdem der Datensatz in der Datenbank geändert wurde, irgendein Besucher, die zum TSplus Remote Support Web Portal browsen, haben die Möglichkeit, ein Administratorkonto zu erstellen. Nur der erste Besucher, der das Formular validiert, wird ein Administratorkonto erstellen.

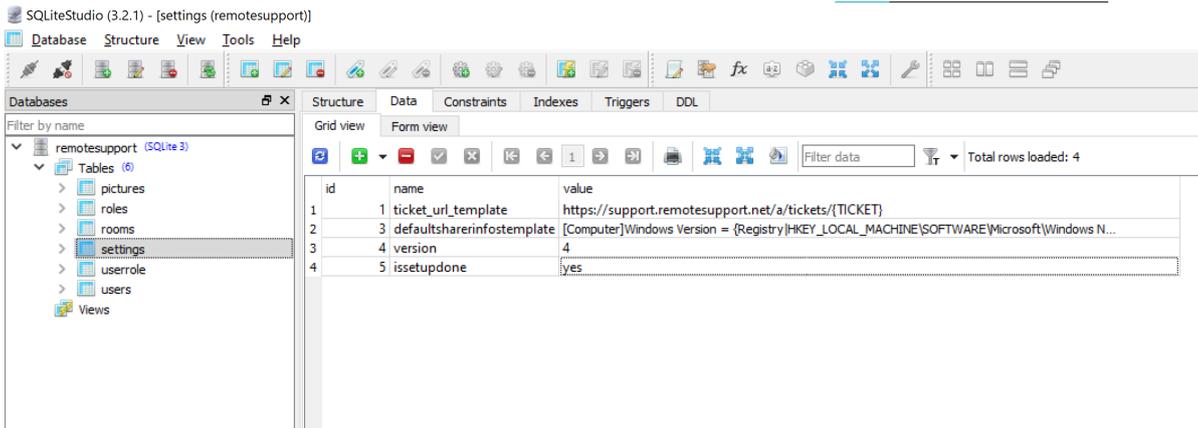
Wir empfehlen dringend, den öffentlichen Zugriff auf Ihr TSplus Remote Support-Portal zu deaktivieren, bevor Sie die folgenden Schritte ausführen, beispielsweise durch Aktivierung einer Firewall.

Zurücksetzen auf den Schritt nach der Installation

Laden Sie einen SQLite-Datenbankeditor herunter und installieren Sie ihn, zum Beispiel. [SQLite Studio](#) .

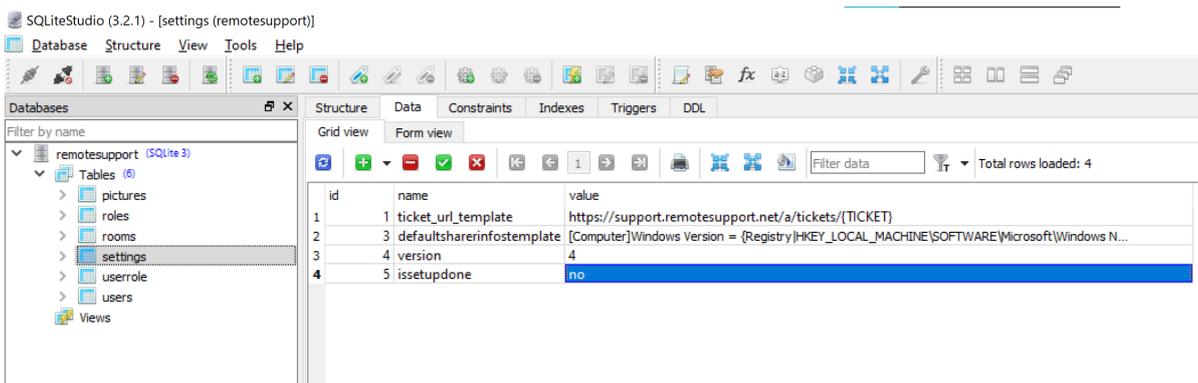
Führen Sie den SQLite-Datenbankeditor aus und öffnen Sie die interne Datenbank von TSplus Remote Support, die sich normalerweise an folgendem Speicherort befindet: „C:\Program Files\RemoteSupport\webportal\remotesupport.db“.

Öffnen Sie die „Einstellungen“-Tabelle:

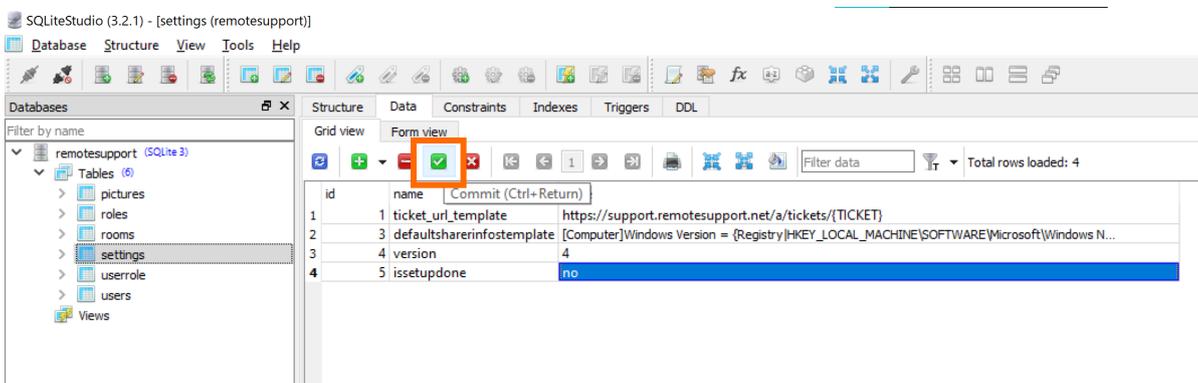


Finden Sie die Zeile mit dem Wert „name“ bei „issetupdone“ - sie sollte den Wert „ja“ haben.

Ersetzen Sie dieses "ja" durch ein "nein":



Klicken Sie auf die grüne Schaltfläche in der Symbolleiste, um diese Änderung in der Datenbank zu „übernehmen“ (d.h. anzuwenden):



Ein neues Administratorkonto erstellen

TSplus Remote Support ist jetzt wieder im Schritt nach der Installation.

Durchsuchen Sie die Startseite des TSplus Remote Support Webportals: Es wird dasselbe Formular angezeigt, das nach der ersten Installation auf dem Server angezeigt wird.

Finalizing installation..

We need to set up your first administrator account

Please fill in the required information below.

Username

First name

Last name

Title

Email

Password

Bitte geben Sie die Einzelheiten ein, um ein neues Administratorkonto zu erstellen.

Installation über TSplus Remote Access

Wenn Sie TSplus Remote Support zusammen mit TSplus Remote Access auf demselben Computer installiert haben und die automatische Zertifikatserstellung nutzen möchten, benötigen Sie:

TSplus Remote Access zu:

- Lassen Sie TSplus Remote Access Port 80 für HTTP verwenden.
- Konfigurieren Sie das TSplus Remote Access-Zertifikat

TSplus Remote Support zu:

- Konfigurieren Sie den Domänennamen und die E-Mail des Domänenadministrators
- Überprüfen Sie „SSL/TLS-Zertifikat automatisch generieren“
- Speichern
- Den Dienst „TSplus Remote Support Relay“ neu starten

Wichtig

Je nach dem von TSplus Remote Access verwendeten Port können Konflikte mit dem Webport auftreten, da immer nur 1 Programm gleichzeitig auf einem bestimmten Webport lauschen kann. Daher müssen Sie auswählen, welches Programm den Standard-HTTPS-Port (443) verwendet. Standardmäßig wird TSplus Remote Access auf Port 443 sein, und TSplus Remote Support wählt einen anderen Port (491), wenn festgestellt wird, dass 443 bereits in Verwendung ist, sodass Sie auf TSplus Remote Support zugreifen können unter: <https://your-domain.com:491>

Wenn Sie die HTTPS-Ports ändern müssen auf:

TSPlus Remote Access:

- Ändern Sie es im AdminTool > WEB > Webserver > HTTPS

TSplus Remote Support:

- Ändern Sie es in den Webportal-Admin-Einstellungen > Server > Relay-Port.

Wir empfehlen Ihnen erneut, den HTTP-Port von TSplus Remote Access auf 80 eingestellt zu

lassen, um sowohl die HTTPS-Zertifikatsvalidierung von TSplus Remote Access als auch von TSplus Remote Support zu ermöglichen.

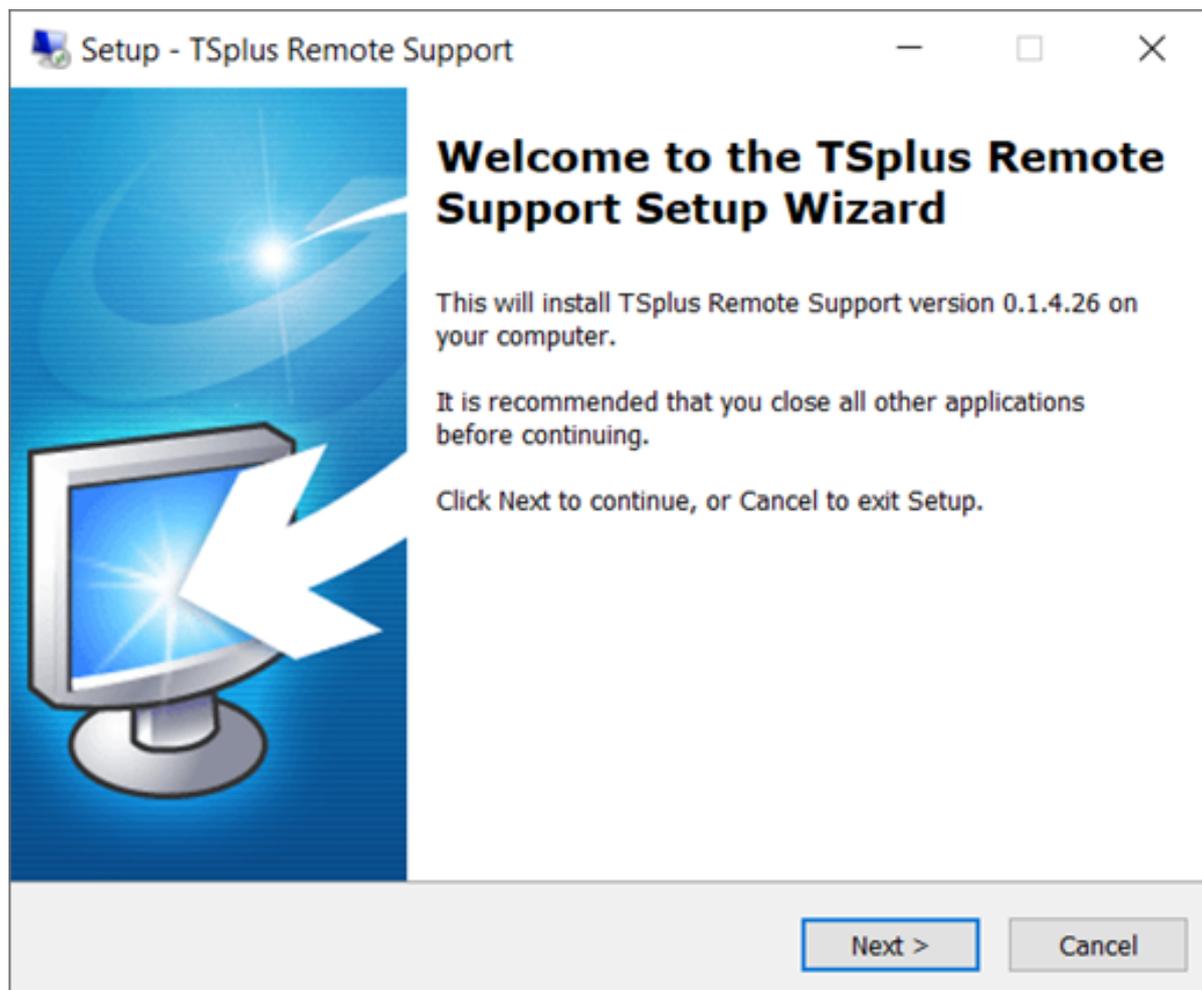
Installation

Die Installation ist unkompliziert. Führen Sie einfach das Setup-Programm von TSplus Remote Support auf dem Windows-Rechner aus, den Sie als Remote Support Server ausgewählt haben.

Bitte beachten Sie, dass Sie dieses Setup als Administrator ausführen müssen. Aber keine Sorge, Windows wird Sie benachrichtigen und um Ihre Zustimmung bitten.

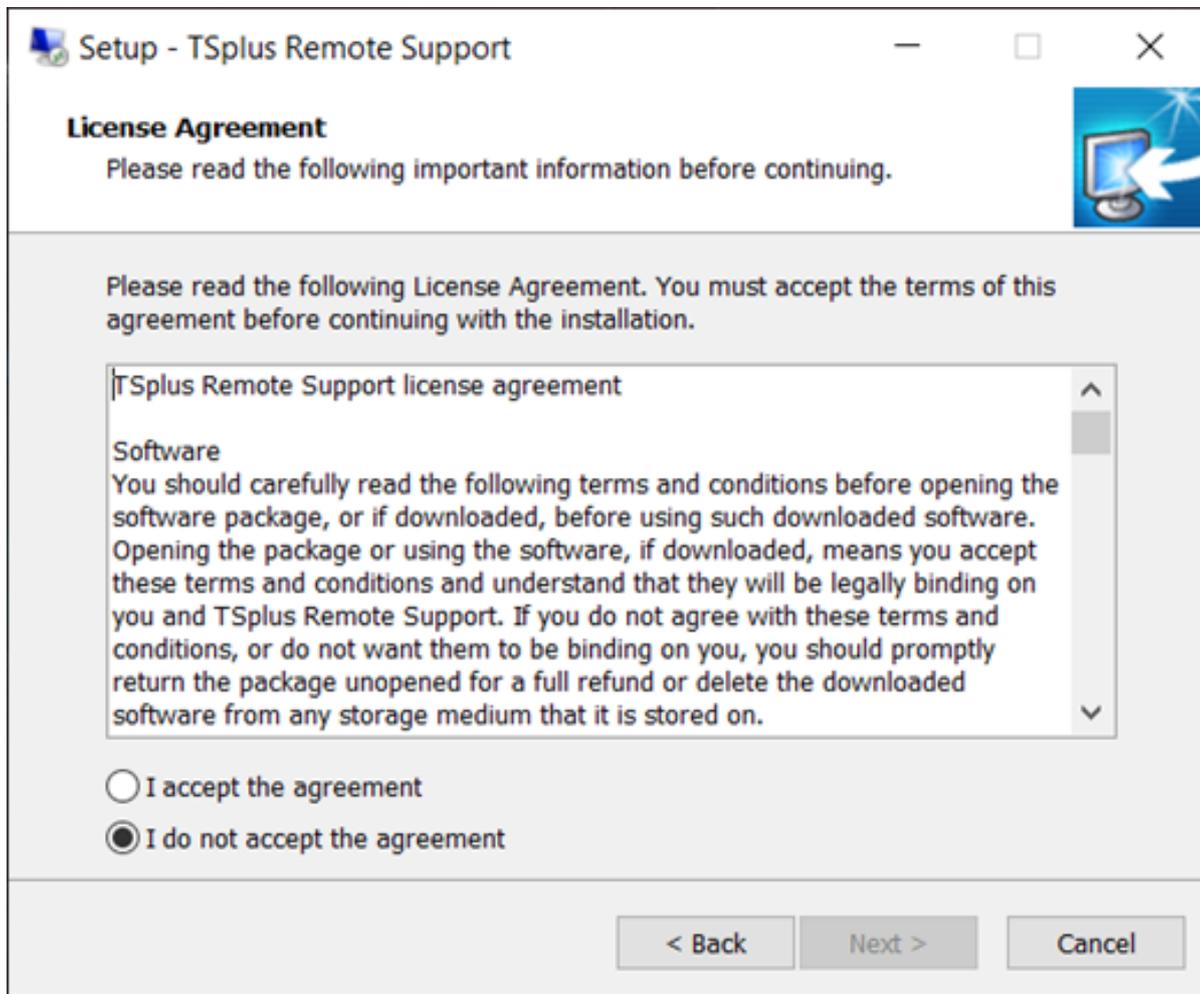
Willkommen

Bitte schließen Sie alle anderen laufenden Programme und klicken Sie auf Weiter.



Lizenzvereinbarung

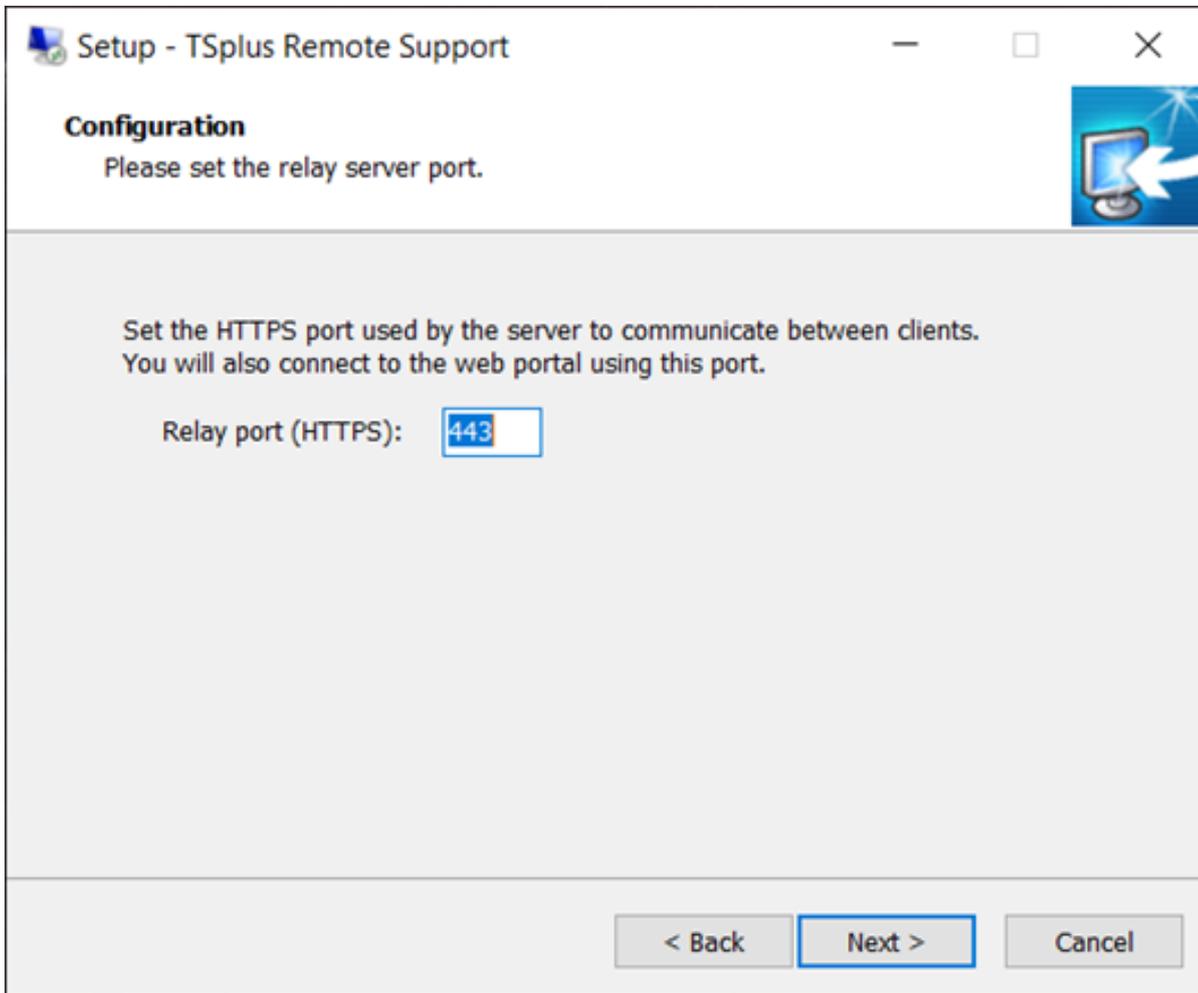
Klicken Sie auf „Weiter“, um der Lizenz zuzustimmen.



Port-Konfiguration

Standardmäßig hört der Remote Support Server auf Port 443, der der standardmäßige HTTPS-gesicherte Webport ist.

Wir empfehlen, diesen Port weiterhin zu verwenden.



Standardmäßig ist der Remote Support-Webserver so konfiguriert, dass er die Standard-HTTPS-Portnummer (443) verwendet. Wenn jedoch bereits ein anderer Webserver auf diesem System aktiv ist (z. B. IIS), kommt es zu einem Portnummerkonflikt mit dem integrierten Webserver von TSplus.

Die einfache Lösung besteht darin, diese Standardwerte (zum Beispiel 4430) während der Einrichtung in diesem Fall zu ändern.

Domain-Konfiguration

Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Sie TSplus Remote Support ohne einen Domainnamen verwenden möchten.

Wir empfehlen, einen Domainnamen oder Subdomainnamen festzulegen, der auf den Computer verweist, auf dem Sie TSplus Remote Support installieren. Bitte wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator / Ihre IT-Abteilung, wenn Sie Hilfe bei der Konfiguration dieses Domainnamens benötigen. **Sie können TSplus Remote Support jetzt testen, indem Sie „localhost“ als Domain verwenden.**

Setup - TSplus Remote Support

Configuration

Please complete these information so that we can generate your certificate, or provide your own one.

What domain name will you use?

Domain name:

Automatically generate a certificate

Domain administrator email:

Use my own certificate

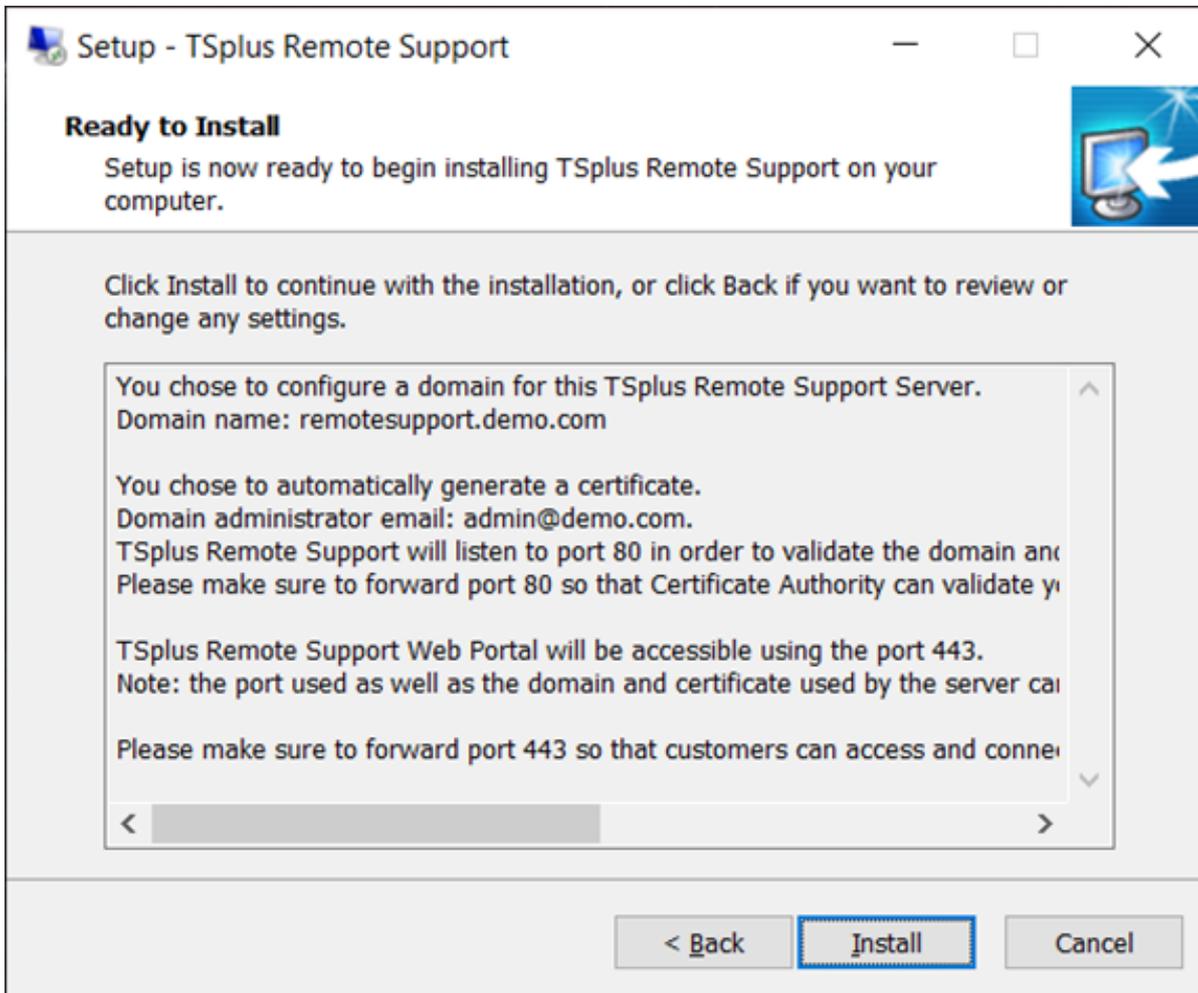
< Back Next > Cancel

Um TSplus Remote Support für den Zugriff über einen Internet-Domainnamen zu konfigurieren, geben Sie hier den Domainnamen ein und wählen Sie aus, welche Art von Sicherheitszertifikat Sie verwenden möchten: ein kostenloses Zertifikat, das innerhalb von Remote Support generiert wurde, oder ein kostenpflichtiges Zertifikat, das von einer Zertifizierungsstelle erworben wurde.

Sie können Ihre Domain nach der Installation auch über die Remote Support Web-Konsole konfigurieren.

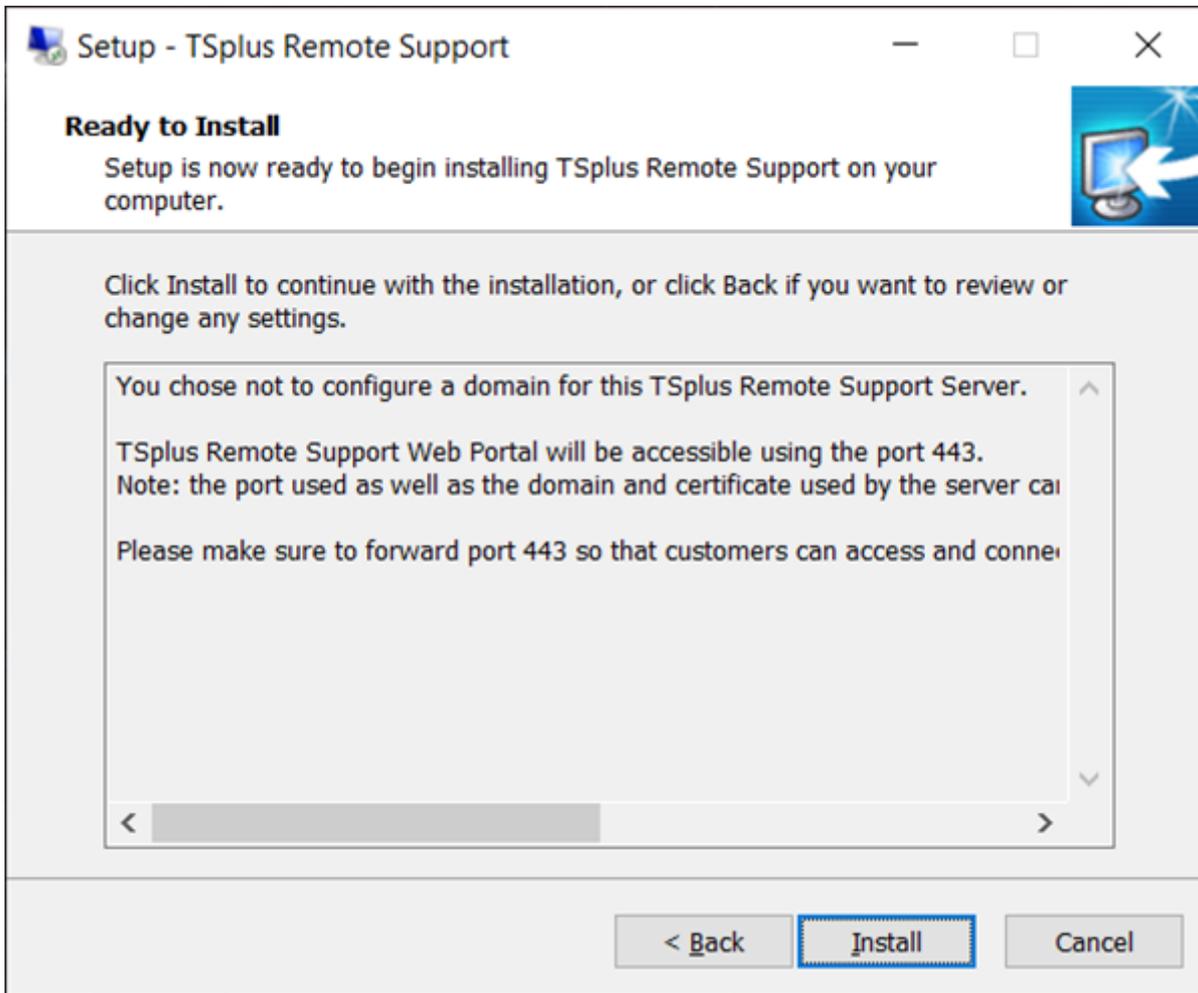
Installieren mit kostenlosem Zertifikat

Das kostenlose Zertifikat wird von Let's Encrypt bereitgestellt und erfordert, dass Port 80 geöffnet und verfügbar ist, um den Besitz Ihrer Domain zu validieren.



Bereit zur Installation

Bestätigen Sie Ihre Einstellungen und klicken Sie auf Installieren, um fortzufahren.



Herzlichen Glückwunsch!

Ihre TSplus Remote Support Server-Installation ist abgeschlossen.

Klicken Sie auf Fertigstellen, um die Webkonsole für den Remote Support zu öffnen und mit der Erstellung von Agentenkonten zu beginnen!

Die kostenlose Testversion ist voll ausgestattet für 15 Tage mit 5 Agenten.



Administrator-Konto-Einrichtung

Starten Sie TSplus Remote Support, indem Sie auf die Verknüpfung klicken, die auf Ihrem Desktop erstellt wurde.

Der nächste Schritt besteht darin, Ihr Remote Support Administrator-Konto zu konfigurieren.

Geben Sie Ihre Administratorinformationen ein und klicken Sie auf 'Registrieren'.

Finalizing installation..

We need to set up your first administrator account

Please fill in the required information below.

Username
Rodney

First name
Rodney

Last name
McKay

Title
Director of IT

Email
rodneymckayIV@gmail.com

Password
.....

Confirm password

Select Picture
Choose File No file chosen

Register

TSplus Remote Support

Sie sind jetzt bereit, Ihre Serverkonfiguration zu bestätigen oder anzupassen. Dann springen Sie hinein und beginnen Sie mit der Einrichtung von Agentenkonten und dem Teilen von Windows-Sitzungen.

Deinstallieren Sie TSplus Remote Support

Um TSplus Remote Support vollständig zu deinstallieren, gehen Sie zu „C:\Program Files\RemoteSupport“ und führen Sie die Anwendung „unins000“ aus.

Klicken Sie im nächsten Fenster auf Ja, um TSplus Remote Support und alle seine Komponenten vollständig zu entfernen.

Die Software wird vollständig von Ihrem Computer deinstalliert.

Voraussetzungen

Hardware-Anforderungen

TSplus Remote Support Client läuft auf sowohl 32- als auch 64-Bit-Editionen von Windows-Computern.

TSplus Remote Support-Server darf nur auf 64-Bit-Editionen von Windows-Computern installiert werden.

Betriebssystem

TSplus Remote Support ist mit den folgenden Betriebssystemen kompatibel:

- Windows **7 Service Pack 1**
- Windows **8/8.1**
- Windows **10 Pro**
- Windows **11 Pro**
- Windows **Server 2008 SP2/Small Business Server SP2 oder 2008 R2 SP1**
- Windows **Server 2012 oder 2012 R2**
- Windows **Server 2016**
- Windows **Server 2019**
- Windows **Server 2022**

Abhängigkeiten

TSplus Remote Support erfordert, dass das .NET Framework auf dem Computer installiert ist.

Die unterstützte Mindestversion ist .NET Framework 4.5.2.

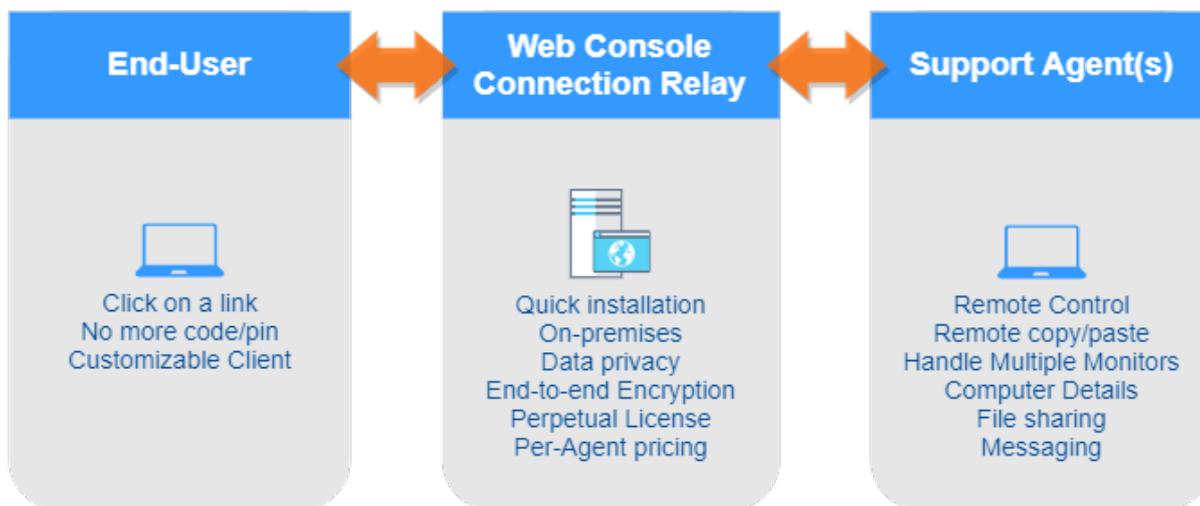
Wenn das .NET Framework nicht auf dem Computer installiert ist, wird das Installationsprogramm von TSplus Remote Support versuchen, es herunterzuladen und zu installieren.

Produktübersicht

TSplus Remote Support in einem Satz

TSplus Remote Support ermöglicht eine einfache Windows-Desktop-Sitzungsfreigabe für Supportmitarbeiter, um ihren Endbenutzern schnell und effektiv Unterstützung zu bieten, egal wo sie sich befinden!

TS PLUS | REMOTESUPPORT



Terminologie und Architektur

Die **TSplus Remote Support Server** kann auf jedem modernen Windows-PC oder Server installiert werden.

Der TSplus Remote Support Server ist sowohl Ihr **Web-Konsole** und **Verbindungsrelais** .

Es erstellt eine webbasierte Windows-Desktop. **Sitzungsfreigabe** Verbindungen, mit beiden **Support-Mitarbeiter** und **Endbenutzer** über ihren bevorzugten Webbrowser, nahtlos mit dem

Netzwerk

Der Remote Support Server wird normalerweise in der Nähe des Routers Ihres Internetanbieters installiert.

Eine NAT (Network Address Translation)-Regel leitet die HTTPS-Ports (Standardwert ist Port 443) von der externen IP zur LAN-IP Ihres Remote Support Servers um.

In dieser Konfiguration ist Ihr Remote Support Server das einzige System, das dem Internet ausgesetzt ist.

Remote Support unterstützt auch öffentliche DNS (Domain Name Services) und CA- oder selbstsignierte SSL/TLS-Zertifikate.

Mit TSplus Remote Support beginnen

###Schritt 1: Installation von TSplus Remote Support auf Ihrem Computer

Die Installation ist unkompliziert.

Einfach ausführen [Setup-TSplus-RemoteSupport.exe](#) auf dem Windows-Computer, den Sie als Remote Support Server ausgewählt haben.

Dateien werden entpackt und in den Ordner kopiert: „C:\Program Files\RemoteSupport“.

Die Remote Support-Testversion ist eine voll ausgestattete Version, die auf 15 Tage mit 5 Agenten beschränkt ist.

Nach der Installation wird ein neues Symbol auf Ihrem Desktop angezeigt:



###Schritt 2: Verwendung von TSplus Remote Support

Die [TSplus Remote Support-Schnittstelle](#) ist jetzt bereit zum Starten und Konfigurieren.

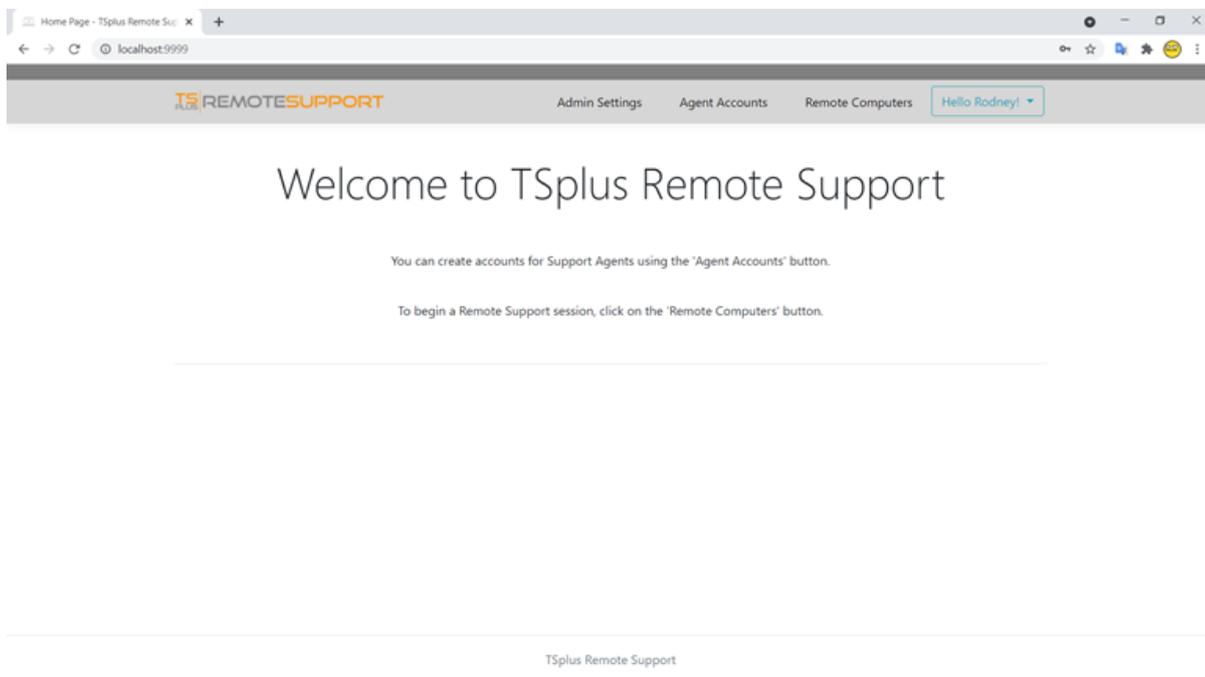
- Beginnen Sie mit der Konfiguration Ihres Administratorpassworts.
- Dann erstellen Sie zusätzliche Agenten-Konten auf dem [Web-Konsole](#) .
- Sie möchten vielleicht [das Produkt anpassen](#) um Ihre Unternehmensmarke anzupassen.

Vergiss nicht zu [aktivieren Sie Ihre Lizenz](#) und zu [aktualisieren Sie auf die neueste Version](#).
TSplus bietet regelmäßige Updates und Funktionsergänzungen für alle ihre Produkte an.

Administrator-Einstellungen - Erweitert

Übersicht

Sobald Sie sich angemeldet haben, wird der Administrator von einer einfachen Menüauswahl begrüßt, die ihm die volle Kontrolle über die Support-Umgebung gibt.



Das erste Menüelement sind die Admin-Einstellungen. Hier finden Administratoren 4 Abschnitte - [E-Mail](#) , [Server](#) , [Anpassung](#) und [Erweitert](#) .

Erweitert

Der erweiterte Abschnitt bietet eine anpassbare Vorlage für TSplus Remote Support, um wichtige Hardware-, OS- und Softwaredaten vom Remote-Computer zu sammeln.

Nur für erfahrene Benutzer. Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie die Vorlage anpassen können, verwenden Sie bitte die umfassende Standardvorlage, die bereitgestellt wird.

Settings

- Server
- Customization
- Advanced**

Remote Computer Information

Define a template of information retrieved from the Remote Computer. This information will be visible to the Support Agent.

Example of the display result:

Remote Computer Information	
Computer	
Windows Version	Windows 10 Pro 17763.107
RDP Version	10.0.17763.1 (Win-Build 160101.0800)
Computer Name	DESKTOP-LHESU1E
Resolution	1366x768
Full UserName	DESKTOP-LHESU1E\admin
Remote Support	
Client Version	0.1.4.15

Remote Computer Information Template

```
[Computer]
Windows Version = (Registry|HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion|ProductName) (Registry|HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion|CurrentBuild) (Registry|HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion|UBR)
RDP Version = (FileVersion|"C:\Windows\Sysnative\termsrv.dll")
Computer Name= (Environment|MachineName)
Resolution = (Environment|PrimaryScreenWidth)x(Environment|PrimaryScreenHeight)
Full UserName = (Environment|userdomain)\( Environment|username)
[Remote Support]
Client Version = (FileLine|1|RemoteSupport-version.txt)
```

Reset Reset to default Save

Overview

The template file is similar to an ini file. Each section matches with a information section, and is represented with brackets - [] ex: [Computer] - will create a section named "Computer"

In each section you will be able to define multiple key value pairs using the syntax:
 key_name1=key_value1
 key_name2=key_value2
 ...

Special key value syntaxes

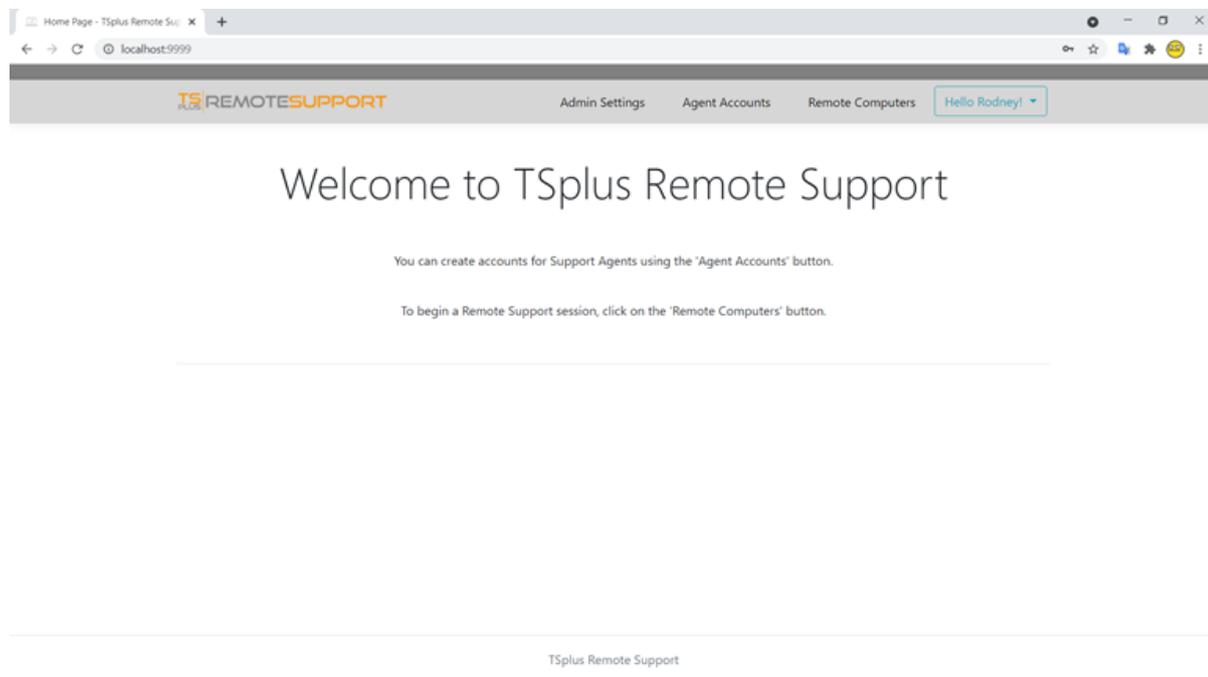
- To retrieve registry key values: use *(Registry|your_key_location|your_key_name)*.
for example: (Registry|HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion|ProductName)
- To retrieve windows environment variable values: use *(Environment|your_environment_variable_name)*.
for example: (Environment|COMPUTERNAME)
- To retrieve the version of a specific file: use *(FileVersion|"path"\to\your\file")*.
for example: (FileVersion|"C:\Windows\Sysnative\termsrv.dll")
- To retrieve the content of a specific line of a file: use *(FileLine|the_line_number|"path"\to\your\file)*.
for example: (FileLine|1|RemoteSupport-version.txt)
- To retrieve the value of a key in a section of a specific .ini file: use *(Ini|path\to\your\file|ini_section_name|ini_section_value)*.
for example: (Ini|C:\Program Files (x86)\TSplus\UserDesktop\files\license.lic|Product.Remote|Edition)

Note: Compound special expression is possible.
 for example: your can retrieve a path of a .ini file from a registry key, and get a value of a specific key with:
 (Ini|(Registry|HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Digital River|installpath)\UserDesktop\files\license.lic|Main|ComputerID)

Administrator-Einstellungen - Anpassung

Übersicht

Sobald Sie sich angemeldet haben, wird der Administrator von einer einfachen Menüauswahl begrüßt, die ihm die volle Kontrolle über die Support-Umgebung gibt.



Das erste Menüelement sind die Admin-Einstellungen. Hier finden Administratoren 4 Abschnitte - [E-Mail](#) , [Server](#) , [Anpassung](#) und [Erweitert](#) .

Anpassung

Customize End-User Banner - TS: x +

localhost:9999/AdminSettings/Customization

TS PLUS REMOTESUPPORT Admin Settings Agent Accounts Remote Computers Hello Rodney!

Settings

Server

Customization

Advanced

Customize End-User Banner

Change Image (.jpg only)

Choose File No file chosen

Save

Current End-User Banner:



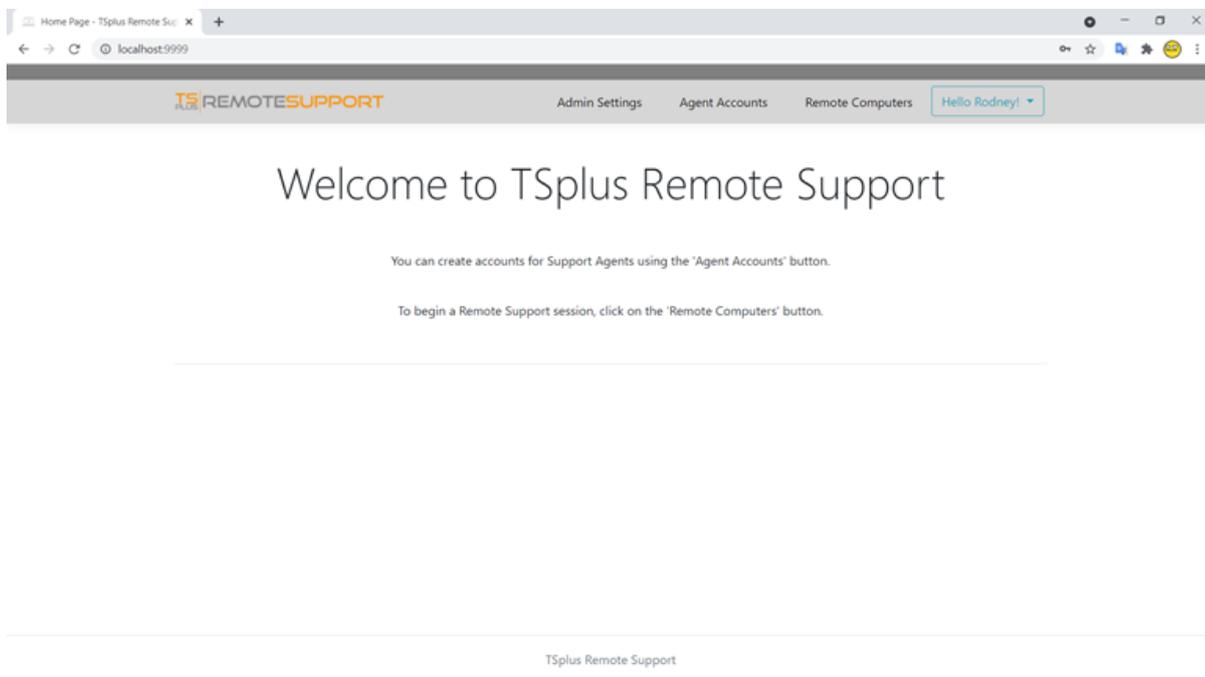
TSplus Remote Support

Passen Sie das Logo oder Banner an, das dem Endbenutzer während der Support-Sitzungen angezeigt wird.

Administrator-Einstellungen - E-Mail

Übersicht

Sobald Sie sich angemeldet haben, wird der Administrator von einer einfachen Menüauswahl begrüßt, die ihm die volle Kontrolle über die Support-Umgebung gibt.



Das erste Menüelement sind die Admin-Einstellungen. Hier finden Administratoren 4 Abschnitte - [E-Mail](#) , [Server](#) , [Anpassung](#) und [Erweitert](#) .

E-Mail

Konfigurieren Sie den SMTP-Client und passen Sie den E-Mail-Inhalt an, der an den Endbenutzer gesendet wird.

Settings

Email

Server

Customization

Advanced

Email Settings

SMTP Configuration

Hostname

Port

 Use SSL Require authentication

Username

Password

Send Email From

[Validate SMTP settings](#)

Email with URL template

These templates will be used to generate email sent to the customer when you click on 'Send via email', to send them the URL to share their session/computer.

These can be customized using special strings listed below, to retrieve specific values.

- To retrieve the URL sent: use `%URL%`
- To retrieve the current agent first name: use `%AGENTFIRSTNAME%`
- To retrieve the current agent last name: use `%AGENTLASTNAME%`
- To retrieve the current agent title: use `%AGENTTITLE%`
- To retrieve the product name: use `%PRODUCT%`
- To retrieve the customer name (available only in the share session mail customization): use `%CUSTOMERNAME%`
- To retrieve the ticket number (available only in the share session mail customization): use `%TICKETNUMBER%`

Share your session using this URL email

Email title

Email content template

```
Hi %CUSTOMERNAME%,

This is %AGENTFIRSTNAME% %AGENTLASTNAME% from %PRODUCT%.
In order to troubleshoot your current issue regarding ticket #%TICKETNUMBER%, we will need to connect to your computer.
To do so, please click on link below and start sharing your screen.
%URL%

Best regards,
%AGENTFIRSTNAME% %AGENTLASTNAME%
```

[Reset](#)[Reset to default](#)

Allow unattended access to your computer using this URL email

Email title

Email content template

```
Hello,

This is %AGENTFIRSTNAME% %AGENTLASTNAME% from %PRODUCT%.
In order to troubleshoot your current issue, we will need to connect to your computer.
To do so, please click on link below and allow unattended access to your computer for our support team.
%URL%

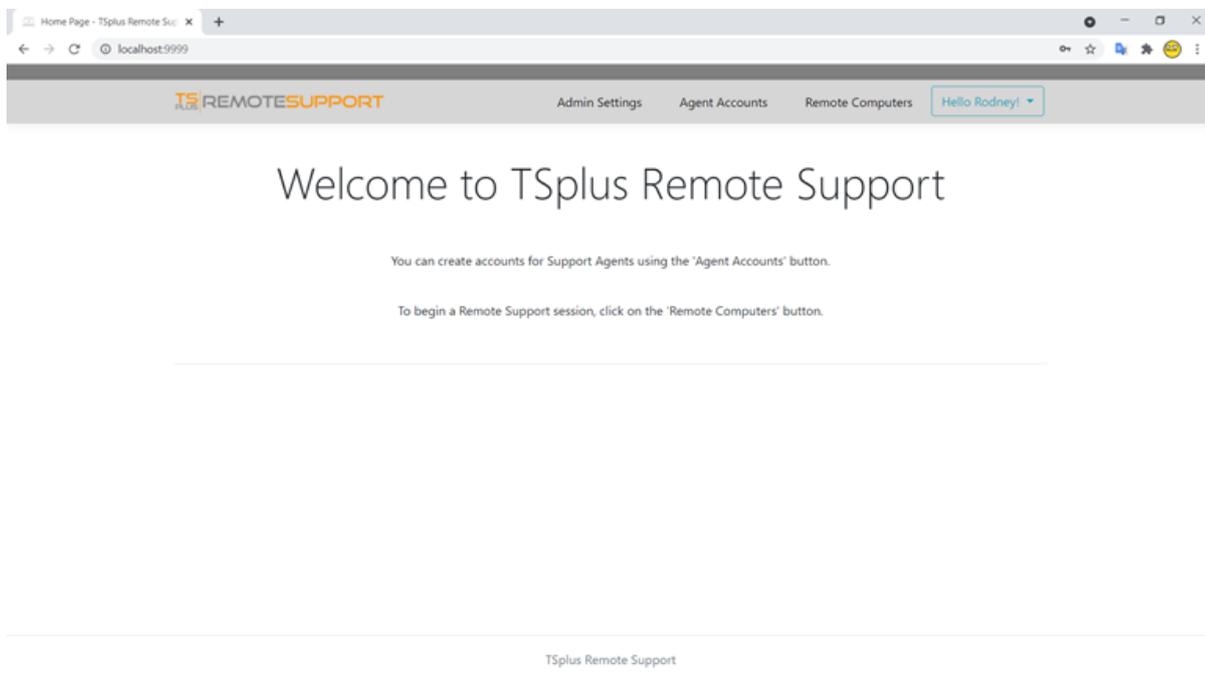
Best regards,
%AGENTFIRSTNAME% %AGENTLASTNAME%
%AGENTTITLE% - %PRODUCT%
```

[Reset](#)[Reset to default](#)[Save](#)

Administrator-Einstellungen - Server

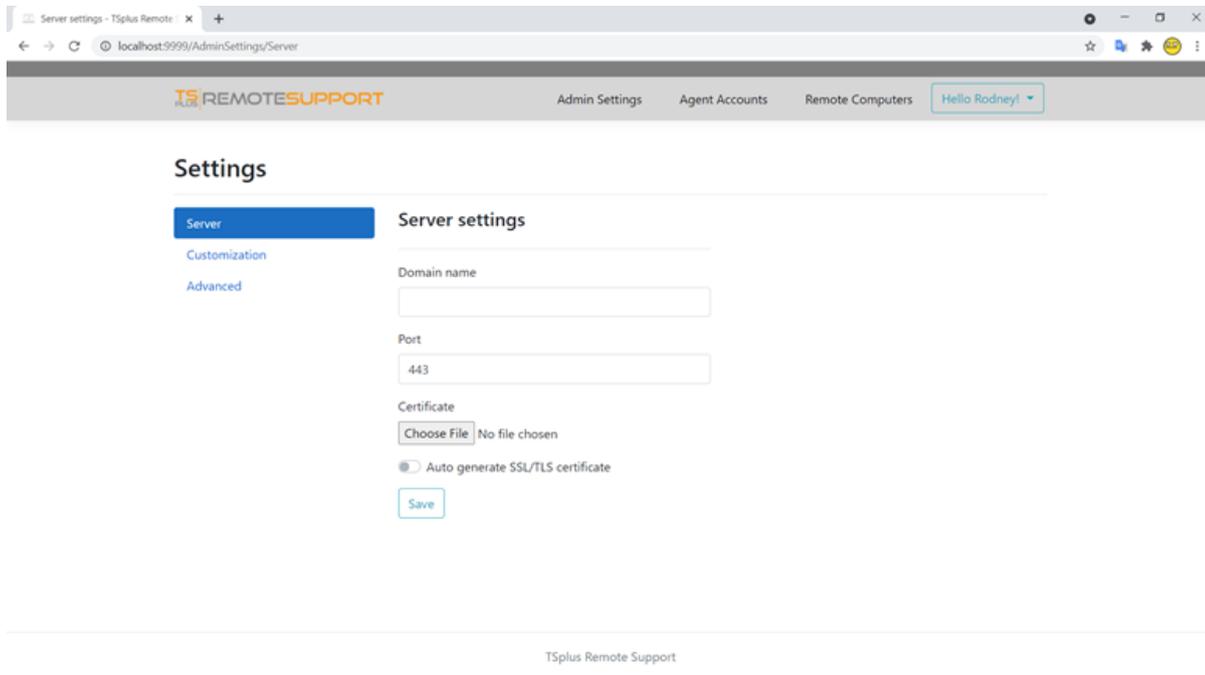
Übersicht

Sobald Sie sich angemeldet haben, wird der Administrator von einer einfachen Menüauswahl begrüßt, die ihm die volle Kontrolle über die Support-Umgebung gibt.



Das erste Menüelement sind die Admin-Einstellungen. Hier finden Administratoren 4 Abschnitte - [E-Mail](#) , [Server](#) , [Anpassung](#) und [Erweitert](#) .

Server



Wenn Sie bei der Installation von Remote Support keine Domain konfiguriert haben, können Sie dies jetzt tun, indem Sie ein SSL/TLS-Zertifikat von einer Zertifizierungsstelle verwenden oder den TSplus SSL-Generator nutzen.

Zertifikatserstellung

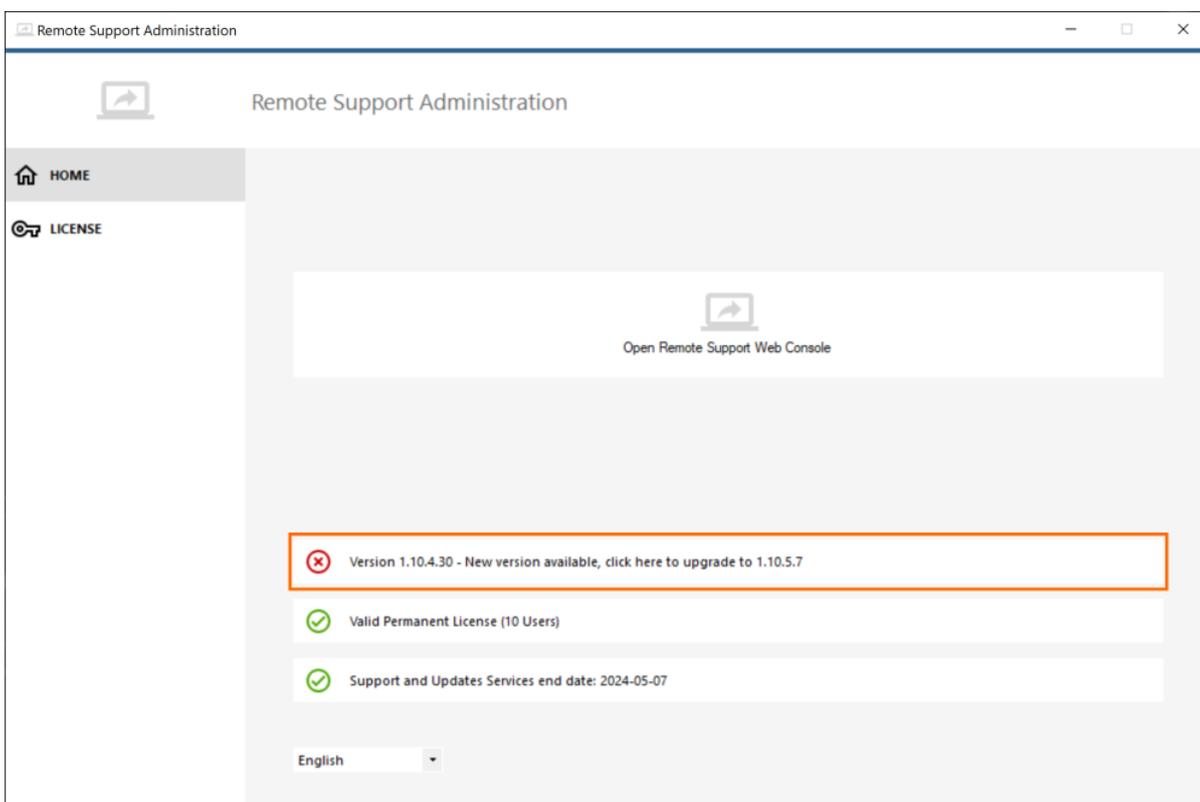
Diese Funktion verwendet [Let's Encrypt](#) um ein kostenloses und sicheres SSL-Zertifikat für Ihre HTTPS-Verbindungen bereitzustellen.

Bitte stellen Sie sicher, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

- Der Domainname Ihres Servers muss über das öffentliche Internet zugänglich sein.
- Der HTTP-Port (80) Ihres Servers muss geöffnet und für Remote Support verfügbar sein.

Aktualisierung von TSplus Remote Support

Das Aktualisieren von TSplus Remote Support ist einfach und kann durch Klicken auf das entsprechende Feld im Home-Dashboard des Lizenzprogramms erfolgen.



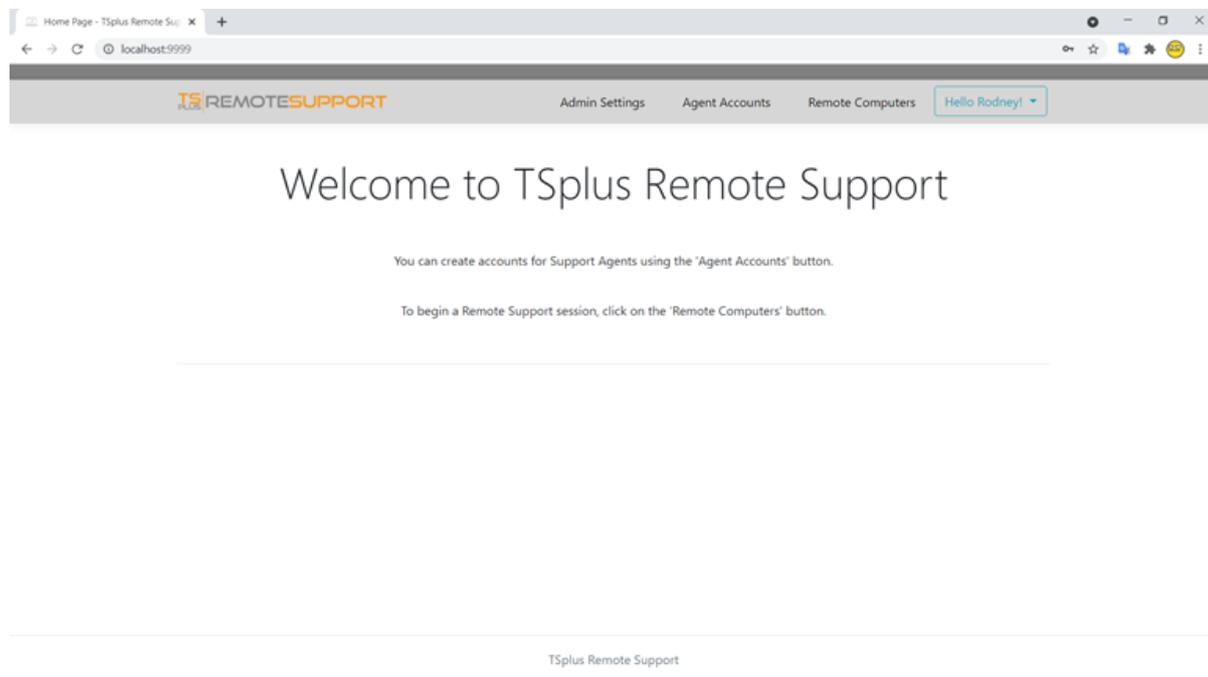
TSplus Remote Support lädt automatisch sein Update-Programm herunter und wendet es an, wenn dies angefordert wird.

Das Update-Programm ist darauf ausgelegt, alle TSplus Remote Support-Funktionen kontinuierlich zu verbessern und Ihre aktuellen TSplus Remote Support-Einstellungen sicher zu halten.

Administrator-Webkonsole

Übersicht

Sobald Sie sich angemeldet haben, wird der Administrator von einer einfachen Menüauswahl begrüßt, die ihm die volle Kontrolle über die Support-Umgebung gibt.



Administrator-Einstellungen

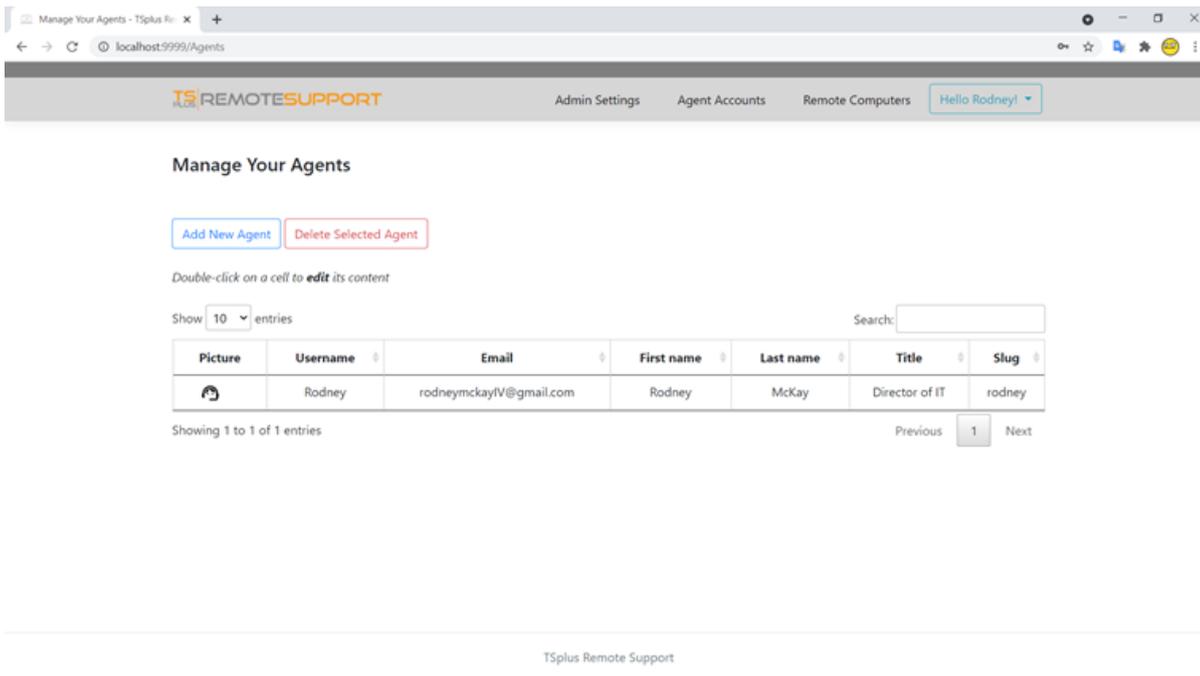
Der erste Menüpunkt sind die Admin-Einstellungen, diese Einstellungen sind im Detail in der [Einstellungen > Administratoreneinstellungen](#) Kapitel dieser Dokumentation.

Agentenkonten

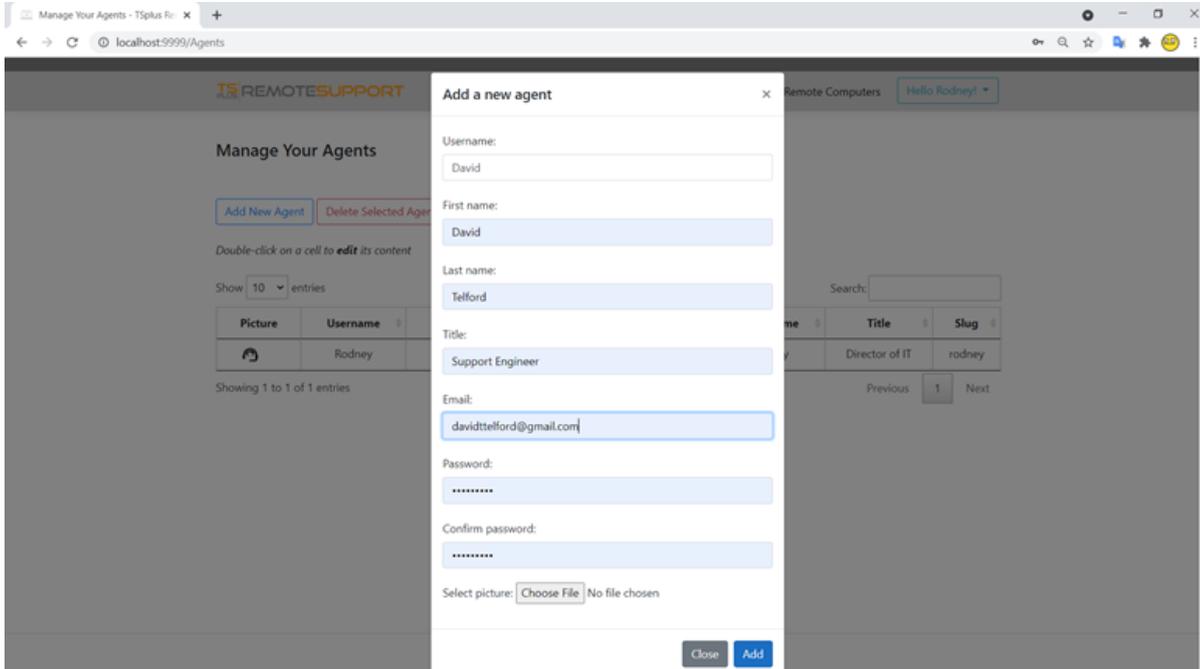
Der zweite Menüpunkt sind Agentenkonten.

Von diesem Bildschirm aus kann der Administrator Agentenkonten hinzufügen, löschen oder

bearbeiten.



Lass uns auf Neuem Agenten klicken, um den ersten einzurichten.



Füllen Sie einfach die Agenteninformationen aus und klicken Sie auf „Hinzufügen“.

Manage Your Agents - TSpilus Remote Support

Admin Settings Agent Accounts Remote Computers Hello Rodney!

Manage Your Agents

[Add New Agent](#) [Delete Selected Agent](#)

Double-click on a cell to **edit** its content

Show entries Search:

Picture	Username	Email	First name	Last name	Title	Slug
	Rodney	rodneymckayIV@gmail.com	Rodney	McKay	Director of IT	rodney
	David	daviddtelford@gmail.com	David	Telford	Support Engineer	david

Showing 1 to 2 of 2 entries Previous **1** Next

TSpilus Remote Support

Ihr neuer Agent ist jetzt bereit.

Remote-Computer

Der dritte Menüpunkt sind Remote-Computer.

Diese Seite ist auch für Supportmitarbeiter verfügbar und ist im Detail in der [Agentenoberfläche](#) Kapitel dieser Dokumentation.

Agent Web-Konsole

Übersicht

Sobald sie sich angemeldet haben, werden die Agenten mit einer Liste der verfügbaren Remote-Sitzungen mit Endbenutzern begrüßt, sowie mit einer einfachen Möglichkeit, einen benutzerdefinierten Link zu erstellen und Endbenutzer einzuladen, ihren Remote-Computer zu teilen.

The screenshot displays the Agent Web Console interface. At the top, there is a navigation bar with links for "Session Logs", "Remote Sessions", and "Remote Computers", along with a user profile dropdown showing "Hello Rodney!". Below the navigation bar, the main heading is "Share Sessions with your End-Users" with a "Refresh" button. A "Show all sessions" button is located on the left. The central area contains a message: "No session currently available. Available Remote Support sessions will be displayed after session sharing is started by the end-user." Below this, there is a section titled "Create your Remote Support session sharing link" with a "Share a connection ID" button. A text box shows the URL "http://172.29.80.1:9999/share/with/rodney". Below the URL, it says "Send this link to your End-User. Once they click on it, a new Remote Support Session will be available. Please use a unique link for each end-user so they do not share the same session." Underneath, there are two columns: "Customize your link" with input fields for "Name" (John Doe) and "Ticket" (12345), and "Share your link to your End-User" with buttons for "Send via email" and "Copy". A "Shorten" button is also present at the bottom left of the section.

Agenten können auch ihre eigenen Kontoeinstellungen über die Schaltfläche „Hallo, Agentenname“ und dann den Menüpunkt „Einstellungen“ in der oberen rechten Ecke der Seite anpassen.

Remote-Sitzungen

Senden Sie einen Link

Jeder Support-Agent hat einen benutzerdefinierten Link, der an den Endbenutzer gesendet wird.

Create your Remote Support session sharing link

Share a connection ID

```
http://172.29.80.1:9999/share/with/rodney
```

Send this link to your End-User. Once they click on it, a new Remote Support Session will be available.

Please use a unique link for each end-user so they do not share the same session.

Link anpassen

Information wie die Support-Ticket-Nummer und der Endbenutzername können schnell in den Link eingebettet werden.

Der Agent kann die URL bei Bedarf auch mit der Schaltfläche „Kürzen“ verkürzen.

Customize your link

Name:

Ticket:

 Shorten

Versandoptionen

Der Agent kann den Link per E-Mail senden oder ihn einfach mit den Schaltflächen im Abschnitt unten kopieren.

Share your link to your End-User

 **Send via email**

 **Copy**

Das Linksystem

Jeder Link entspricht einer bestimmten Sitzung.

Das bedeutet, dass jeder Agent seinen Agentenlink anpassen muss, um eine neue Sitzung zu generieren, sobald der Endbenutzer seine Sitzung teilt.

Wenn ein Agent denselben exakten Link an mehrere Endbenutzer weitergibt, landen sie alle in derselben Sitzung und können ihren Bildschirm nicht gleichzeitig teilen.

Senden Sie eine Verbindungs-ID

Der Agent kann stattdessen auch eine Verbindungs-ID an den Endbenutzer senden.

Connection ID ist ein 6-stelliger Code, der vom Endbenutzer eingegeben werden muss, nachdem der Remote Support-Client manuell gestartet wurde.

Share a connection ID Share a link

378801 Refresh

Send this connection ID to your End-User. Once entered in the Remote Support Client on their side, a new Remote Support Session will be available.

Um eine Verbindungs-ID zu generieren, muss der Agent zum Abschnitt „Verbindungs-ID teilen“ gehen, indem er auf die Schaltfläche mit demselben Namen klickt.

Create your Remote Support session sharing link

Share a connection ID

<https://remotesupport.tsplus.net/share/with/rodney>

Send this link to your End-User. Once they click on it, a new Remote Support Session will be available.

Verfügbare Verbindungen

Wenn der Endbenutzer auf den Link geklickt hat und bereit für die Verbindung ist, werden seine Informationen in der Benutzeroberfläche des Support-Agenten angezeigt.

Einfach auf 'Verbinden' klicken, um die Remote Support-Sitzung zu beginnen.

Share Sessions with your End-Users [Refresh](#)

[Show all sessions](#)

Date	Name	Ticket	Action
2021/10/12 15:17	John	4562 ↗	Connect

Treten Sie einer von einem anderen Support-Agenten besessenen Sitzung bei

Standardmäßig sieht der Agent nur die aktuell freigegebenen Sitzungen, die mit seiner Agenten-URL erstellt wurden.

Als Ergebnis muss der Agent auf die Schaltfläche „Alle Sitzungen anzeigen“ klicken, um andere Sitzungen zu sehen und beizutreten.

[Show all sessions](#)

Remote-Computer

Jeder Agent hat Zugriff auf die Liste der verfügbaren unbeaufsichtigten Computer.

Drei Aktionen sind auf Computern verfügbar: verbinden, ein Eingabeaufforderung öffnen und entfernen.

Unbeaufsichtigte Computer können mithilfe von Gruppen organisiert und schnell über die Suchleiste gefunden werden.

Unattended Remote Support

Connect Open Command Prompt Add new group Rename Remove

- IT
- Marketing
 - Office_1
 - Office_2
 - Office_3
 - Office_4
 - Office_5

Add this computer to the Unattended Access list

This computer needs to be accessible anytime once started?
If it is not already registered in the list, click on this button to add your computer to Unattended Access.

[Add this computer](#)

*Note: you are currently navigating on the web portal using your localhost address and no domain is currently set.
As a result the relay server private IP will be used to configure this machine unattended settings.*

Add an End-user computer to the Unattended Access list

Send the following URL to the End-user. Once they click on it and agree to the changes, their computer will be added to the Unattended access list.
Note: The link expires after 48 hours.

<http://172.29.80.1:9999/u/86403a8c> Send via email Copy

Greifen Sie auf die unbeaufsichtigte Maschine zu

Wenn eine Maschine verfügbar ist, wird dieses Symbol verwendet.



Wenn eine Maschine nicht verfügbar ist, wird dieses Symbol verwendet.



Befehlszeile senden

Der Agent wird auch in der Lage sein, CLI-Befehle über die mit der Maschine verbundene Web-Befehlszeile zu senden, indem er auf die Schaltfläche „Eingabeaufforderung öffnen“ klickt.

Hinweis: Je nach dem von Ihnen verwendeten Browser sind Sie möglicherweise auf eine bestimmte Anzahl von gleichzeitig geöffneten Befehlsaufforderungen beschränkt. Wenn Sie diese Einschränkung überschreiten müssen, müssen Sie einen anderen Browser öffnen.

Bekannte Einschränkungen:

- Chrome-Version 92: 5
- Firefox-Version 91: 5
- Edge (Chromium) Version 92: 5

Open Command Prompt

Computer entfernen

Der Agent kann einen Computer aus der Liste der unbeaufsichtigten Computer löschen und ihn dadurch auch nicht mehr verfügbar machen, indem er auf die Schaltfläche „Entfernen“ klickt.

Hinweis: Um die Maschine wieder zu sehen, muss der Agent den unbeaufsichtigten Zugriff erneut aktivieren, indem er den Einrichtungsprozess in der Web-Konsole oder über den Link für Endbenutzer verwendet.

Remove

Unbeaufsichtigte Computer organisieren

Supportmitarbeiter können Gruppen erstellen, um konfigurierte unbeaufsichtigte Computer zu organisieren.

Computer und Gruppen können einfach von einer Gruppe in eine andere per Drag & Drop verschoben werden.

Eine neue Gruppe hinzufügen

Um eine neue Gruppe hinzuzufügen, klicken Sie auf „Neue Gruppe hinzufügen“, geben Sie der erstellten Gruppe einen Namen und drücken Sie „Enter“.

A rectangular button with rounded corners, outlined in light blue. The text "Add new group" is centered inside the button in a matching light blue color.

Benennen Sie eine vorhandene Gruppe um

Um eine vorhandene zu benennen, wählen Sie die Gruppe aus, indem Sie darauf klicken, und klicken Sie dann auf „Umbenennen“.

A rectangular button with rounded corners and a thin grey border. The text "Rename" is centered inside the button in a grey color.

Eine vorhandene Gruppe löschen

Um eine vorhandene zu löschen, wählen Sie die Gruppe aus, indem Sie darauf klicken, und klicken Sie dann auf „Entfernen“.

A rectangular button with rounded corners and a thin red border. The text "Remove" is centered inside the button in a red color.

Gruppen oder Computer suchen

Um nach Gruppen oder Computern zu suchen, steht eine Suchleiste zur Verfügung.

Die Übereinstimmungsergebnisse werden dynamisch angezeigt, während Sie tippen.

Search:

Unbeaufsichtigte Computer hinzufügen

Der Agent kann einen Computer auf die Liste der unbeaufsichtigten Computer auf verschiedene Weise hinzufügen.

Fügen Sie diesen Computer hinzu

Der Agent kann den Computer, den er gerade verwendet, zur Liste der unbeaufsichtigten Computer hinzufügen und ihn verfügbar machen, indem er auf die Schaltfläche „Diesen Computer hinzufügen“ klickt. Der Agent wird aufgefordert, die Remote Support-Installation auszuführen.

Add this computer

Einen Endbenutzercomputer hinzufügen

Eine URL, die spezifisch für jeden Agenten ist, steht zur Verfügung, um die Konfiguration des Unattended Access einfach und benutzerfreundlich über eine einfache Webseite zu gestalten.

Der Agent kann den Link mit der Schaltfläche "Kopieren" neben der angezeigten URL kopieren.

Hinweis: Diese URL läuft nach 48 Stunden ab. Danach sollte eine andere URL angezeigt und vom Agenten verwendet werden.

Add an End-user computer to the Unattended Access list

Send the following URL to the End-user. Once they click on it and agree to the changes, their computer will be added to the Unattended access list.

Note: The link expires after 48 hours.

<http://172.21.0.1:9999/u/2401396d>

Copy

Sobald die URL angeklickt und die Seite angezeigt wird, kann der Kunde den unbeaufsichtigten Zugriff aktivieren, indem er auf die Schaltfläche „Erlauben“ klickt.

Hinweis: Das Aktivieren des unbeaufsichtigten Zugriffs erfordert Administratorrechte. Eine Aufforderung zur Erhöhung der Berechtigungen wird angezeigt, wenn der aktuelle Benutzer

diese nicht hat.

Help

Allow Unattended Access for your Support Team



Benjamin
Software Developer

Benjamin would like to have unattended access to this computer.

Please click the button below to give your support agents access to your PC when you aren't there to get them logged in.

Allow

Einen Computer über die Eingabeaufforderung hinzufügen

Wenn Sie den unbeaufsichtigten Zugriff auf mehreren Computern aktivieren müssen, kann dies über die Befehlszeilenschnittstelle erfolgen.

Die Datei zur Einrichtung des Remote Support Clients, 'RemoteSupport.exe', ist zu finden. [hier](#) .

Die zu verwendenden Argumente sind die folgenden (Argumente müssen durch ein Leerzeichen getrennt werden):

- /createcomputer
- /benutzername [support_agent_username]
Zum Beispiel: /benutzername "rodney"
- /Passwort [support_agent_password]
Zum Beispiel: /passwort
"meinübermäßigkompliziertesabersehrlangespasswortdamitniemandesfindet"
- /relayurl
Zum Beispiel: /relayurl "remotesupport.meinefirma.com"
-

/relayport

Zum Beispiel: /relayport "443"

Ein vollständiges Beispiel: Um die aktuelle Maschine als unbeaufsichtigt beim Server remotesupport.meinunternehmen.com zu registrieren, können Sie Folgendes verwenden:

```
RemoteSupport.exe /createcomputer /username "rodney" /password  
"myoverlynotcomplicatedbutlongpasswordsothatnoonefindit" /relayurl  
"remotesupport.meinefirma.com" relayport "443"
```

Computer entfernen

Der Agent kann einen Computer aus der Liste der unbeaufsichtigten Computer löschen und ihn ebenfalls unzugänglich machen, indem er auf die Schaltfläche „Entfernen“ klickt.

Hinweis: Um die Maschine erneut zu sehen, muss der Agent den unbeaufsichtigten Zugriff erneut aktivieren, indem er den Einrichtungsprozess in der Web-Konsole oder über den Endbenutzer-Link verwendet.



Ändern Sie die Sichtbarkeit eines Computers

Die Sichtbarkeit eines Computers kann nur vom Agenten auf "für alle" geändert werden, indem der Button "Sichtbarkeit auf alle ändern" verwendet wird. Standardmäßig ist die Sichtbarkeit eines Computers, wenn er hinzugefügt wird, auf seinen Besitzer beschränkt. Der Besitzer des Computers bezieht sich auf den Agenten, der seine benutzerdefinierte URL geteilt hat, die verwendet wurde, um den Computer zur Liste der unbeaufsichtigten Computer hinzuzufügen.

Hinweis: Nur der Eigentümer des Computers kann dessen Sichtbarkeit ändern.



Sitzungsprotokolle

Sobald die Remote Support-Sitzungen enden, werden sie automatisch im Abschnitt

„Sitzungsprotokolle“ aufgezeichnet.

Session Logs Remote Sessions Remote Computers Hello Rodney! ▾

Keep track of your session logs

Dates are in Coordinated Universal Time (UTC).

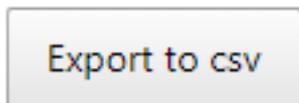
Double-click on the customer name, ticket or comment field to edit their content

Show 10 ▾ entries [Export to csv](#) Search:

Started at	Ended at	Duration (in seconds)	Computer Name	Customer Name	Ticket	Agents	Comment
10/12/2021 1:41:03 PM	10/12/2021 1:46:23 PM	320		John	4562	Rodney Brown	

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous 1 Next

Die Tabelle kann mit der Schaltfläche „In CSV exportieren“ exportiert werden.



Agent-Kontoeinstellungen

Agenten können ihre eigenen Kontoeinstellungen anpassen, indem sie auf die Schaltfläche „Hallo, Agentenname“ in der oberen rechten Ecke der Seite klicken und dann auf den Menüpunkt „Einstellungen“ klicken.

Profil

Agenten können ihren Namen, ihre E-Mail und ihren Titel von einer einfachen Kontoverwaltungsseite aus bearbeiten.

Manage your account

Change your account settings

Profile

Password

Profile

Email

First Name

Last Name

Title

Slug

Select Picture

Aucun fichier choisi



Passwort

Agenten können ihr Passwort von einer standardmäßigen Passwortverwaltungsseite ändern.

Manage your account

Change your account settings

Profile

Password

Change password

Current password

New password

Confirm new password

