Activando su licencia

Abre la interfaz de TSplus Remote Support y haz clic en la pestaña de Licencia.

Luego, haga clic en el botón "Activar su Licencia":

Remote Support Administration		-		×
	Remote Support Administration			
П НОМЕ				
€7 LICENSE				
	Open Remote Support Web Console			
	Or activate your License	_	_]
	English •			

Para obtener su clave de activación, conéctese a nuestro <u>Portal de Licencias</u> y ingrese su dirección de correo electrónico y su número de pedido:

Descargar la Guía del Usuario del Portal del Cliente para más información sobre cómo usarlo.

Su clave de activación se mostrará en la parte superior del panel de control:

Customer Portal	×					
Home	Hello, CUSTOMER PORTAL Your activation key is : TSPL	0				
Orders	Q Search for licenses					Search
Computers						
) Subscriptions	Action Required: Missing Update and Support S Update and Support Services are crucial for the aut They also give you access to our Technical Support Please Renew your Subscription	ervices! omatic delivery of essential upo Team.	dates, including OS compatibility adj	ustments, critical security fixes, and access to the latest features.		
Documentation	Licenses Supports Purchase License	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
) ныр	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
- SignOut			Previous 1 Nex	a		

Puedes ingresar esta clave de activación y hacer clic en "Siguiente".

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 >

Please select	the license(s) you want to activate on this computer:
TSplus	
	plus Enterprise edition - 5 users
	O No Updates/Support
	O Update/Support services for TSplus Enterprise edition - 5 users - 3 years
TSplus Adva	nced Security
	plus Advanced Security Ultimate edition
The licenses f you have po will be able to	listed above are all the licenses currently available for activation on this computer. Irchased multiple units, only one will be displayed in this list for this computer, and you activate the other units on other computers.

Marque uno o más elementos y haga clic en el botón "Siguiente". Tenga en cuenta que puede activar varios productos al mismo tiempo marcando varios productos/soporte.

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
bu can now safely close this window.	

Todos sus productos/soporte están ahora activados (en este ejemplo, tanto TSplus con soporte como TSplus Remote Support han sido activados a la vez).

<u></u>	
ം ക	Computer ID: 2222
	Computer ID: 2222
	Computer name: DESKTOP-F304H4I
— -	
2	End of support date: 5/14/2023
믹	End of support date: 5/14/2023
	End of support date: 5/14/2023
Licen	End of support date: 5/14/2023 se Status
Licen	End of support date: 5/14/2023 se Status License Activated - Ultimate Protection edition
Licer	End of support date: 5/14/2023 se Status License Activated - Ultimate Protection edition COMPUTERID 2222

Actualiza los datos de tu licencia haciendo clic en el botón correspondiente, se sincronizará la información con nuestro Portal de Licencias:

©7	Activate your License
Φ	Refresh your License

License	×
License has been synchronized with licensing portal	
ОК	

Gracias por elegir TSplus Remote Support!

Interfaz de Agente

Resumen

Una vez que el usuario final haya instalado el cliente de soporte remoto de TSplus y haya aceptado permitir la conexión, el agente de soporte puede conectarse a esta sesión de soporte remoto desde su <u>Consola Web del Agente</u>

hare Sessions with your End-Us: 🗙 🕂					0	-	Ø	3
C A Not secure 192.168.100.166:9999/Sessions				\$	Dg	ø	* 🤤)
			Remote Computers	Hello Ro	odney!	•		
Share Session	ons with your	End-Users	Refresh					
Date	Name	Ticket	Acti	on				
2021/05/05 08:38	David		Conr	ect				
Create your Remote Support session	n sharing link	Embed	End-Users information	in your lir	ık:			
http://192.168.100.166:9999/share/with/rodney	Copy	Name:	John Doe					
Send this link to your End-User. Once they click on it, a will be available.	new Remote Support Session	Ticket:	12345					

Pantalla de Conexión del Agente

Después de hacer clic en el botón 'Conectar', se ejecutará el cliente de soporte remoto de TSplus.

El Agente de Soporte ahora está conectado a la sesión de escritorio del Usuario Final.

El Agente puede tomar el control y solucionar problemas de forma independiente o colaborativa: múltiples Agentes pueden conectarse a la misma Computadora Remota.

Remote Support		×
Partager votre écran avec Rodne Partager votre écran avec Rodne Partager votre écran avec Rodne Partager votre écran avec Rodne Partager votre écran avec Rodne 1541) Establishing connection (1541) Connected to relay server. (1541) Rodney has joined the room. (1541) Establishing connection (1541) Establishing con		
Rodney Support Agent Rodney Support Agent Partager votre Démarrage de session écran Si rien en se passe, télé Support et réessayer. IS-4		∰ 1 ≣
		Ê
		ි න්
Remote Support Langue : Fran, Type your message here		A
🕂 🔎 Taper ici pour rechercher 🛛 🔿 🛱 💽 📄 🛱 🕋 💷 🌰 16°C. Nuago	>	E

Caja de chat del agente

El cuadro de chat del agente es más que solo una forma de comunicarse con el usuario final.



Contiene información y funcionalidad vital que necesita el Agente de Soporte, listada a continuación de arriba hacia abajo:

Configuraciones

Dale al Agente de Soporte la capacidad de cambiar configuraciones como el idioma actual del cliente de Soporte Remoto.



Enviar comando

Permite al Agente de Soporte enviar el comando de teclado ctrl+alt+del o iniciar el Administrador de Tareas en la Computadora Remota.



Cambiar Monitor Mostrado

Desplaza por las pantallas disponibles si el ordenador remoto utiliza una configuración de múltiples monitores.

Habilitar/Deshabilitar la sincronización del portapapeles

Controla la capacidad del Agente Remoto para habilitar o deshabilitar la funcionalidad del portapapeles entre el Agente y las PC de los Usuarios Finales.



Información de la computadora remota

Muestra datos del sistema operativo, hardware y cuenta de usuario desde el PC remoto, según lo configurado en <u>Configuraciones avanzadas del administrador</u>



Participantes

Mostrar la lista de participantes de la sesión actual.



Subir archivo

Permite al Agente de Soporte mover archivos de su entorno de soporte a la PC Remota para solucionar problemas o reparaciones.

A

Mostrar chat

Devuelve el cuadro de chat a la ventana de chat principal.



Cambia tu contraseña de administrador

Puedes cambiar tu contraseña de Administrador directamente haciendo clic en el mosaico correspondiente en el Panel de Control de la Administración.

Actualizar TSplus Remote Support es fácil y se puede hacer haciendo clic en el mosaico correspondiente en el panel de control de inicio del programa de licencias.

ISplus Remote Support Administration	stration	_	×
	TSplus Remote Support Administration		
п номе			
ලියු LICENSE			
	Open TSplus Remote Support Web Console		
	Change your TSplus Remote Support Administrator Password]
	Version 2.10.11.8 - You are using the latest version Trial License 15 days (5 Users)		
	English •		

Una vez que se haga clic, se abrirá la consola web. Simplemente complete el campo de contraseña con una nueva contraseña y confirme su contraseña, luego haga clic en "Guardar".

······································
--

Change your Administrator Account Password

Jsername	
Administrator	
Password	
Confirm password	
Save	

Interfaz de usuario final

Resumen

Un usuario final recibirá un enlace personalizado de un agente de soporte.

Recibir un enlace

Después de hacer clic en el enlace, se le pedirá al usuario final que instale el TSplus Remote Support Client.



Pantalla de conexión del usuario final

Una vez que el usuario final haya instalado el cliente de soporte remoto de TSplus y haya aceptado permitir la conexión, verá aparecer el cuadro de chat del agente de soporte en su pantalla.

El cuadro de chat permite la comunicación por texto y el intercambio de archivos entre el Agente

y el Usuario Final.

Por favor, tenga en cuenta que cerrar la ventana de chat finalizará la sesión de Soporte Remoto.



Contraseña de administrador perdida

Problema

Después de instalar y configurar TSplus Remote Support, el administrador no puede recordar su nombre de usuario y/o contraseña de la cuenta.

Ningún otro usuario con el rol de administrador, no se pueden cambiar los ajustes globales y la cuenta de los agentes ya no se puede gestionar.

Resumen de la solución

Puedes crear una nueva cuenta de administrador editando un registro en la base de datos interna de TSplus Remote Support, forzando así al producto a pasar por su paso de configuración posterior a la instalación y pidiendo detalles para crear una cuenta de administrador (nueva).

Por favor, entiende que después de que el registro haya sido cambiado en la base de datos, cualquiera El visitante que navegue al Portal Web de TSplus Remote Support tendrá la oportunidad de crear una cuenta de administrador. Solo el primer visitante que valide el formulario creará una cuenta de administrador.

Recomendamos encarecidamente que desactive el acceso público a su portal de TSplus Remote Support antes de seguir los pasos a continuación, por ejemplo, habilitando un firewall.

Restableciendo al paso posterior a la instalación

Descargue e instale un editor de base de datos SQLite, por ejemplo. <u>SQLite Studio</u>.

Ejecute el editor de base de datos SQLite y abra la base de datos interna de TSplus Remote Support, que generalmente se encuentra en esta ubicación: "C:\Program Files\RemoteSupport\webportal\remotesupport.db".

Abre la tabla de "configuración":



Localiza la fila con el valor "name" en "issetupdone" - debería tener el valor "yes".

Reemplace este "sí" por un "no":

SQLiteStudio (3.2.1) - [settings (remotesuppo	ort)]
Database Structure View Tools Hel	lp
1 1 2 5 5 5	
Databases 🗗 🗙	Structure Data Constraints Indexes Triggers DDL
Filter by name	Grid view Form view
 remotesupport (SQLite 3) Tables (6) 	😰 🖶 🕶 🖾 🖾 🖸 1 🖻 🗃 🚊 🧱 🍇 Filter data 🕎 🗸 Total rows loaded: 4
> i pictures	id name value
> iii roles	1 1 ticket_url_template https://support.remotesupport.net/a/tickets/{TiCKET}
> iii rooms	2 3 defaultsharerinfostemplate [Computer]Windows Version = {Registry HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows N
> settings	3 4 version 4
> 🛄 userrole	4 5 issetupdone no
> users	
🛃 Views	

Haga clic en el botón de la barra de herramientas de marca verde para "confirmar" (es decir, aplicar) este cambio en la base de datos:

SQLiteStudio (3.2.1) - [settings (remotesuppo)	01
Database Structure View Tools Help	
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
Databases 🗗 🗙	Structure Data Constraints Indexes Triggers DDL
Filter by name	Grid view Form view
 remotesupport (SQLite 3) Tables (6) 	😰 🕒 🖛 🧧 🔽 🔀 🕼 I 🖻 🖾 👼 🐹 🎉 🐠 Filter data 🍸 🕶 Total rows loaded: 4
> iii pictures	id name Commit (Ctrl+Return)
> iii roles	1 1 ticket_url_template https://support.remotesupport.net/a/tickets/(TICKET)
> iii rooms	2 3 defaultsharerinfostemplate [Computer]Windows Version = {Registry HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows N
> settings	3 4 version 4
> 🛄 userrole	4 5 issetupdone no
> 🛄 users	
📝 Views	

Crear una nueva cuenta de Administrador

TSplus Remote Support ahora está de vuelta en su paso de instalación.

Navegue hasta la página de inicio del portal web de TSplus Remote Support: se mostrará el mismo formulario que se muestra después de la primera instalación en el servidor.

TE REMOTESUPPORT

Log in

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	

Por favor, ingrese los detalles para crear una nueva cuenta de administrador.

Instalación a través de TSplus Remote Access

Si ha instalado TSplus Remote Support junto con TSplus Remote Access en la misma máquina y desea utilizar la generación automática de certificados, necesitará en:

TSplus Remote Access a:

- Haga que TSplus Remote Access use el puerto 80 para HTTP
- Configurar el certificado de TSplus Remote Access

TSplus Soporte Remoto a:

- Configurar el nombre de dominio y el correo electrónico del administrador del dominio
- Verificar "Generar automáticamente certificado SSL/TLS"
- Guardar
- Reinicie el servicio "TSplus Remote Support Relay"

Importante

Dependiendo del puerto utilizado por TSplus Remote Access, pueden surgir conflictos de puerto web, ya que solo 1 programa a la vez puede escuchar en un puerto web dado. Como resultado, tendrás que elegir qué programa utiliza el puerto HTTPS predeterminado (443). Por defecto, TSplus Remote Access estará en el puerto 443 y TSplus Remote Support seleccionará otro puerto (491) al detectar que el 443 ya está en uso, por lo que podrás acceder a TSplus Remote Support en: <u>https://your-domain.com:491</u>

Si necesita cambiar los puertos HTTPS en:

TSPlus Remote Access:

• Cámbielo desde AdminTool > WEB > Servidor Web > HTTPS

TSplus Soporte Remoto:

• Cámbielo desde la Configuración del Portal Web Admin > Servidor > Puerto de Relé

Nuevamente, le recomendamos que mantenga el puerto HTTP de TSplus Remote Access configurado en 80 para permitir tanto la validación del certificado HTTPS de TSplus Remote Access como de TSplus Remote Support.

Instalación

La instalación es sencilla. Solo ejecuta el programa de instalación de TSplus Remote Support en la máquina con Windows que has elegido usar como el Servidor de Soporte Remoto.

Por favor, tenga en cuenta que debe ejecutar esta configuración como Administrador. Pero no se preocupe, Windows le notificará y le pedirá su consentimiento.

Bienvenido

Por favor, cierre cualquier otro programa en ejecución y haga clic en Siguiente.



Acuerdo de Licencia

Haga clic en "Siguiente" para aceptar la licencia.

Netup - TSplus Remote Support		_		\times
License Agreement Please read the following important informat	ion before con	tinuing.	[R
Please read the following License Agreement agreement before continuing with the installe	t. You must ac ation.	cept the terms	of this	
TSplus Remote Support license agreement				^
You should carefully read the following term software package, or if downloaded, before Opening the package or using the software, these terms and conditions and understand you and TSplus Remote Support. If you do n conditions, or do not want them to be bindin return the package unopened for a full refun software from any storage medium that it is	s and condition using such do if downloaded that they will b not agree with ig on you, you id or delete the stored on.	ns before open wnloaded softv l, means you ac be legally bindin these terms an should prompt e downloaded	ing the vare. ccept ng on nd ly	*
I accept the agreement				
	c Davis	Necks		
	< Back	Next >	Ca	ncei

Configuración del puerto

Por defecto, el servidor de soporte remoto escucha en el puerto 443, que es el puerto web seguro estándar HTTPS.

Recomendamos seguir utilizando este puerto.

褁 Setup - TSplus Remote S	upport		_		\times
Configuration Please set the relay server	r port.				R
Set the HTTPS port used You will also connect to t Relay port (HTTPS):	by the server to the web portal u	o communicate betw sing this port.	veen clients	i.	
		< Back	Next >	С	ancel

Por defecto, el servidor web de Remote Support está configurado para usar el número de puerto estándar HTTPS (443). Sin embargo, si otro servidor web ya está activo en este sistema (IIS, por ejemplo), el servidor web integrado de TSplus experimentará un conflicto de número de puerto.

La solución fácil es cambiar estos valores predeterminados (4430 por ejemplo) durante la configuración en este caso.

Configuración de dominio

Puedes omitir este paso si planeas usar TSplus Remote Support sin ningún nombre de dominio.

Recomendamos configurar un nombre de dominio o un nombre de subdominio que resuelva al ordenador en el que está instalando TSplus Remote Support. Por favor, contacte a su Administrador del Sistema / Departamento de TI si necesita ayuda para configurar este nombre de dominio. **puedes probar TSplus Remote Support ahora mismo utilizando "localhost" como el dominio**.

퉳 Setup - TSplus Re	mote Support		_		×
Configuration Please complete the provide your own	hese information so that one.	: we can generate yo	our certifica	te, or	R.
What domain na Domain name:	me will you use? remotesupport.demo.c	om			
Automatically Domain adr Use my own	generate a certificate ministrator email: admin certificate	@mycompany.com			
		< <u>B</u> ack	<u>N</u> ext >	С	ancel

Para configurar TSplus Remote Support para acceso utilizando un nombre de dominio de internet, ingrese el nombre de dominio aquí y elija qué tipo de Certificado de Seguridad le gustaría usar, un certificado gratuito generado dentro de Remote Support, o un Certificado de pago comprado a una Autoridad de Certificación.

También puede configurar su Dominio después de la instalación desde la Consola Web de Soporte Remoto.

Instalar con certificado gratuito

El certificado gratuito es proporcionado por Let's Encrypt y requiere que el puerto 80 esté abierto y disponible para validar la propiedad de su dominio.

😓 Setup - TSplus Remote Support		_		×
Ready to Install Setup is now ready to begin installing T computer.	Splus Remote Suppo	rt on your	[R
Click Install to continue with the installa change any settings.	tion, or click Back if y	ou want to re	eview or	
You chose to configure a domain for the Domain name: remotesupport.demo.c	iis TSplus Remote Su om	ipport Servei	r. /	
You chose to automatically generate a Domain administrator email: admin@d TSplus Remote Support will listen to p Please make sure to forward port 80 s	certificate. lemo.com. ort 80 in order to vali o that Certificate Aut	date the don hority can va	nain anc lidate y	
TSplus Remote Support Web Portal wi Note: the port used as well as the dom	II be accessible using nain and certificate us	the port 443 sed by the se	3. erver cai	
Please make sure to forward port 443	so that customers ca	n access and	d conne	,
<			>	
	< <u>B</u> ack	Install	Car	ncel

Listo para instalar

Confirme sus configuraciones y haga clic en Instalar para continuar.

躼 Se	etup - TSplus Remote Support		_		×
Re	ady to Install Setup is now ready to begin installing TSp computer.	olus Remote Support	on your	[R
	Click Install to continue with the installatio change any settings.	n, or click Back if you	want to r	eview or	
	You chose not to configure a domain for TSplus Remote Support Web Portal will I Note: the port used as well as the domain	this TSplus Remote S be accessible using th n and certificate used	Support Se ne port 443 I by the se	erver. 3. erver cai	
	Please make sure to forward port 443 so	that customers can a	access and	d conne	
	<			>	
		< <u>B</u> ack	Install	Ca	ncel

¡Felicidades!

La instalación de su servidor TSplus Remote Support está completa.

Haga clic en Finalizar para abrir la Consola Web de Soporte Remoto y comenzar a crear cuentas de Agente.

La versión de prueba gratuita está completamente equipada durante 15 días con 5 Agentes.

Setup - TSplus Remote S	Support	_		\times
	Completing the T Support Setup W Setup has finished installing TSpl computer. The application may be installed shortcuts. Click Finish to exit Setup. Click Finish to exit Setup.	Splus izard us Remote S e launched B	Remo	ote your g the
		<u>F</u> inish]	

Configuración de la cuenta de administrador

Lanza TSplus Remote Support haciendo clic en el acceso directo creado en tu escritorio.

El siguiente paso es configurar su cuenta de Administrador de Soporte Remoto.

Ingrese su información de Administrador y haga clic en 'Registrar'.

→ C O	localhost:9999/Setup/Finalize	아 ☆ 💺 😂
	15 REMOTESUPPORT	Log in
	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	
	МсКау	
	Title	
	Director of IT	
	Email	
	rodneymckayIV@gmail.com	
	Password	
	Confirm password	
	Select Picture	
	Choose File No file chosen	
	Register	

Ahora estás listo para confirmar o ajustar la configuración de tu servidor, luego salta y comienza a configurar cuentas de agente y compartir sesiones de Windows.

Desinstalar TSplus Remote Support

Para desinstalar completamente TSplus Remote Support, ve a "C:\Program Files\RemoteSupport" y ejecuta la aplicación "unins000".

Haga clic en sí en la siguiente ventana para eliminar completamente TSplus Remote Support y todos sus componentes.

El software se desinstalará completamente de su máquina.

Requisitos previos

Requisitos de hardware

TSplus Remote Support Client se ejecuta en ediciones de Windows de 32 y 64 bits.

TSplus Remote Support Server solo se puede instalar en ediciones de 64 bits de computadoras con Windows.

Sistema Operativo

TSplus Remote Support es compatible con los siguientes sistemas operativos:

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

Dependencias

TSplus Remote Support requiere que .NET Framework esté instalado en el ordenador.

La versión mínima soportada es .NET Framework 4.5.2.

Si el .NET Framework no está instalado en el ordenador, el programa de instalación de TSplus Remote Support intentará descargarlo e instalarlo.

Descripción del producto

TSplus Soporte Remoto en una frase

TSplus Remote Support permite una fácil compartición de sesiones de escritorio de Windows para que los agentes de soporte brinden un soporte rápido y efectivo a sus usuarios finales, sin importar dónde se encuentren.



Data privacy

End-to-end Encryption

Perpetual License

Per-Agent pricing

Terminología y Arquitectura

Customizable Client

El **TSplus Remote Support Server** se puede instalar en cualquier PC o servidor moderno con Windows.

Handle Multiple Monitors

Computer Details

File sharing

Messaging

El servidor de soporte remoto de TSplus es tanto tu Consola Web y Relay de Conexión .

Crea un escritorio de Windows basado en la web. **Compartición de sesión** conexiones, con ambos **Agentes de soporte** y **Usuarios finales** participando a través de su navegador web

preferido, utilizando sin problemas el Cliente de Soporte Remoto .

Red de computadoras

El servidor de soporte remoto se instala generalmente cerca del enrutador de su ISP.

Una regla NAT (Traducción de Dirección de Red) redirige los puertos HTTPS (el valor predeterminado es el puerto 443) desde la IP externa a la IP LAN de su Servidor de Soporte Remoto.

En esta configuración, su Servidor de Soporte Remoto es el único sistema expuesto a Internet.

Remote Support también admite DNS público (Servicios de Nombres de Dominio) y certificados SSL/TLS de CA o autofirmados.

Comience con TSplus Remote Support

###Paso 1: Instalando TSplus Remote Support en su computadora

La instalación es sencilla.

Solo ejecuta <u>Setup-TSplus-RemoteSupport.exe</u> en la máquina de Windows que has elegido usar como el Servidor de Soporte Remoto.

Los archivos se descomprimen y se copian en la carpeta: "C:\Program Files\RemoteSupport".

La prueba de Remote Support es una versión completa limitada a 15 días con 5 Agentes.

Después de la instalación, habrá un nuevo ícono en su Escritorio:



###Paso 2: Usando TSplus Remote Support

- El <u>interfaz de TSplus Remote Support</u> está listo para lanzar y configurar.
- Comience configurando su contraseña de Administrador.

- Luego, crea cuentas adicionales de Agentes en el Consola Web.
- Puede que desees <u>personalizar el producto</u> para ajustarse a su marca corporativa.

No olvides que <u>activar su licencia</u> y a <u>actualizar a la última versión</u> TSplus proporciona actualizaciones regulares y adiciones de funciones para todos sus productos.

Configuración del Administrador - Avanzado

Resumen

Una vez que inicie sesión, el Administrador es recibido por un conjunto simple de menús que le brinda control total sobre el entorno de soporte.

🕮 Home Page - TSplus Remote S	« x +		0	-	σ	×
← → C (O localhostS	999		아 ☆	D _k	* 😑	:
	TEREMOTESUPPORT Admin Settings Agent Accounts Remo	te Computers Hello Rodney! -				
	Welcome to TSplus Remote Su	ıpport				
	You can create accounts for Support Agents using the 'Agent Accounts' button.					
	To begin a Remote Support session, click on the 'Remote Computers' button.					
	TSplus Remote Support					

El primer elemento del menú es Configuración de Administrador. Aquí, los Administradores encontrarán 4 secciones - <u>Correo electrónico</u>, <u>Servidor</u>, <u>Personalización</u> y <u>Avanzado</u>.

Avanzado

La sección Avanzada proporciona una plantilla personalizable para TSplus Remote Support para recopilar datos críticos de Hardware, SO y Software del Computador Remoto.

Solo para usuarios experimentados. Si no está seguro de cómo personalizar la plantilla, utilice la plantilla predeterminada completa proporcionada.



Configuración del Administrador -Personalización

Resumen

Una vez que inicie sesión, el Administrador es recibido por un conjunto simple de menús que le brinda control total sobre el entorno de soporte.

Home Page - TSplus Remote Su	x +					0	-	م	×
C C C Manaca		Admin Settings	Agent Accounts	Remote Computers	Hello Rodney! *	Д	-	~ 🚽	
	Welcome to TS	plus Re	emote	Suppor	t				
	You can create accounts for	Support Agents using	the 'Agent Accounts' b	utton.					
	To begin a Remote Support	t session, click on the 'l	Remote Computers' bu	itton.					
		TSplus Remote Suppor	t						

El primer elemento del menú es Configuración de Administrador. Aquí, los Administradores encontrarán 4 secciones - <u>Correo electrónico</u>, <u>Servidor</u>, <u>Personalización</u> y <u>Avanzado</u>.

Personalización

Customize End-User Banner - TS ₁ × +		•	-	۵	×
← → C (O) localhost:9999/AdminSettings/Customization		\$	₽ £ :	* 😐	:
	Admin Settings Agent Accounts Remote Computers Hello Rodney! -				
Settings					
Server	Customize End-User Banner				
Customization Advanced	Change (jpg only) Choose File No file chosen Save				
	TSplus Remote Support				

Personaliza el logo o banner que se muestra al usuario final durante las sesiones de soporte.

Configuración del Administrador - Correo electrónico

Resumen

Una vez que inicie sesión, el Administrador es recibido por un conjunto simple de menús que le brinda control total sobre el entorno de soporte.

← → C O localhost 9	× +					• •	- 4 1	ت (×
	15 REMOTESUPPORT	Admin Settings	Agent Accounts	Remote Computers	Hello Rodney! *				
	Welcome to T	Splus R	emote	Suppor	t				
	You can create accounts	or Support Agents using	the 'Agent Accounts'	button.					
	To begin a Remote Supp	port session, click on the	'Remote Computers' b	utton.					
		TSplus Remote Suppo	vrt						

El primer elemento del menú es Configuración de Administrador. Aquí, los Administradores encontrarán 4 secciones - <u>Correo electrónico</u>, <u>Servidor</u>, <u>Personalización</u> y <u>Avanzado</u>.

Correo electrónico

Configura el cliente SMTP y personaliza el contenido del correo electrónico enviado al usuario final.

Settings

Email	Email Settings
Server	SMTD Configuration
Customization	SWIP Configuration
Advanced	Hostname
	Port
	25
	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

[%PRODUCT%] - Share your session with the support

Email content template

Hi %CUSTOMERNAME%,		
This is %AGENTERSTNAME% %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.		
96118196		
Jones		
Best regards,		
%AGENTEIRSTNAME% %AGENTLASTNAME%	-	
MAGENTING TRAINER MAGENTEADTRAINER	1	

Reset Reset to default

Allow unattended access to your computer using this URL email

Email title

[%PRODUCT%] - Share your computer with the suppo

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%

Language:

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

Reset Reset to default

Configuración del Administrador - Servidor

Resumen

Una vez que inicie sesión, el Administrador es recibido por un conjunto simple de menús que le brinda control total sobre el entorno de soporte.

💷 Home Page - TSplus Remote S	+ +						0	-	σ	×
← → C © localhost5	99					07	Ŷ	D _ 1	• 😑	1
		Admin Settings	Agent Accounts	Remote Computers	Hello Rodney! 💌					
	Welcome to TS	plus R	emote	Suppor	t					
	You can create accounts for S	Support Agents using	the "Agent Accounts" b	utton.						
	To begin a Remote Support	session, click on the 1	Remote Computers' bu	itton.						
	T	Splus Remote Suppor								

El primer elemento del menú es Configuración de Administrador. Aquí, los Administradores encontrarán 4 secciones - <u>Correo electrónico</u>, <u>Servidor</u>, <u>Personalización</u> y <u>Avanzado</u>.

Servidor

Server settings - TSplus R	lemote : × +						0	-	٥	×
← → C (© localh		A	dmin Settings	Agent Accounts	Remote Computers	Hello Rodney! *	¢	•	* 😁	:
	Settings									
	Server	Server settings								
	Customization	Domain name								
		Port 443								
		Certificate Choose File No file chosen								
		Auto generate SSL/TLS o Save	ertificate							
		TSp	olus Remote Suppor	t						

Si no configuraste un Dominio al instalar Remote Support, puedes hacerlo ahora, utilizando un Certificado SSL/TLS de una Autoridad de Certificación, o utilizando el Generador SSL de TSplus.

Generación de certificados

Esta función utiliza <u>Let's Encrypt</u> proporcionar un certificado SSL gratuito y seguro para sus conexiones HTTPS.

Por favor, asegúrese de que se cumplan los siguientes requisitos:

•

El nombre de dominio de su servidor debe ser accesible desde Internet público.

•

El puerto HTTP (80) de su servidor debe estar abierto y disponible para Remote Support.

Actualizando TSplus Remote Support

Actualizar TSplus Remote Support es fácil y se puede hacer haciendo clic en el mosaico correspondiente en el panel de control de inicio del programa de licencias.

Remote Support Administration		-	×
	Remote Support Administration		
ତିଙ୍ଗ LICENSE			
	Open Remote Support Web Console		
	Version 1.10.4.30 - New version available, click here to upgrade to 1.10.5.7		
	Valid Permanent License (10 Users)		
	Support and Updates Services end date: 2024-05-07		
	English		

TSplus Remote Support descarga y aplica automáticamente su programa de actualización cuando se solicita.

El programa de actualización está diseñado para mejorar continuamente todas las funcionalidades de TSplus Remote Support y mantener seguros sus ajustes actuales de TSplus Remote Support.

Consola Web del Administrador

Resumen

Una vez que inicie sesión, el Administrador es recibido por un conjunto simple de menús que le brinda control total sobre el entorno de soporte.

← → C O localhost?	x +					0 ∾ ☆	- 9	□ * ⊖	×
	15 REMOTESUPPORT	Admin Settings	Agent Accounts	Remote Computers	Hello Rodney! *				
	Welcome to T	Splus R	emote	Suppor	rt				
	You can create accounts fo	or Support Agents using	g the "Agent Accounts" I	button.					
	To begin a Remote Supp	ort session, click on the	'Remote Computers' b	utton.					
		TSplus Remote Supp	ort						

Configuración del Administrador

El primer elemento del menú es Configuración de administrador, estas configuraciones se detallan en el <u>Configuración > Configuración del Administrador</u> capítulos de esta documentación.

Cuentas de Agente

El segundo elemento del menú son las cuentas de agente.

Desde esta pantalla, el administrador puede agregar, eliminar o editar cuentas de agente.

Manage Your Agents - TS	plus Rei X +								¢	>	-	٥	×
+ → C (O localh	ost.9999/Agents								04 5	2	* *	• 😑	
		ESUPPORT		Admin Sett	ings Agent Ac	counts Remote	Computers H	lello Rodney! 💌					
	Manage Yo	our Agents											
	Add New Agen	t Delete Selected A	gent										
	Double-click on a	a cell to edit its content											
	Show 10 v er	tries					Search:						
	Picture	Username 0	Email	0	First name	Last name 0	Title	∂ Slug 0					
	0	Rodney	rodneymckayIV@gma	iil.com	Rodney	McKay	Director of IT	rodney					
	Showing 1 to 1 o	f 1 entries					Previous	1 Next					

TSplus Remote Support

Hagamos clic en Agregar nuevo agente para configurarlo por primera vez.

🖂 Manage Your Agents - TSplus Rei 🗙	+			• - • ×
€ → C (© localhost:9999/A	gents			ञ 🤉 🖈 😫 🗄
	ISREMOTESUPPORT	Add a new agent	× Remote Computers Hello Rodneyt *	
	Manage Your Agents	Username: David		
	Add New Agent Delete Selected Age	First name: David		
	Double-click on a cell to edit its content Show 10 entries	Last name: Telford	Search	
	Picture Username Rodney	Title:	me Title Slug I / Director of IT rodney	
	Showing 1 to 1 of 1 entries	Email: davidttelford@gmail.com	Previous 1 Next	
		Password:		
		Confirm password:		
		Select picture: Choose File No file chosen		
			Close Add	

Simplemente complete la información del agente y haga clic en 'Agregar'.

15 Ma		UPPORT	Admin Se						
Ma	nage Your 4			ttings Agent Acco	unts Remote	Computers Hello	Rodney! •		
	inage rour /	Agents							
Adi	d New Agent	Delete Selected Aç	pent						
Doub	$\frac{1}{\sqrt{10}} = \frac{1}{\sqrt{10}}$ entries	to edit its content				Search			
	Picture	Username 0	Email 0	First name 0	Last name 0	Title 0	Slug 0		
	0	Rodney	rodneymckay/V@gmail.com	Rodney	McKay	Director of IT	rodney		
	0	David	davidttelford@gmail.com	David	Telford	Support Engineer	david		
Show	ring 1 to 2 of 2 en	ntries				Previous	1 Next		

Su nuevo agente ya está listo para funcionar.

Computadoras Remotas

El tercer elemento del menú son Computadoras Remotas.

Esta página también está disponible para los Agentes de Soporte y se detalla en el <u>Interfaz de</u> <u>Agente</u> capítulo de esta documentación.

Consola Web del Agente

Resumen

Una vez que inician sesión, los Agentes son recibidos por una lista de Sesiones Remotas disponibles con los Usuarios Finales, así como una forma fácil de crear un enlace personalizado e invitar a los Usuarios Finales a compartir su Computadora Remota.

		Session Logs	Remote Sessions	Remote Computers Hello Rodney!
	Share Sess	ions with your	End-Use	rs Refresh
how all sessi	ions			
	Available Remote Support	No session currently avail sessions will be displayed after se	able. ssion sharing is starte	d by the end-user.
Create y link	your Remote Support sess	ion sharing		Share a connection ID
http://172	.29.80.1:9999/share/with/rodney			
Send this lin	nk to your End-User. Once they click on i	t, a new Remote Support Session v	vill be available.	
Fledse use a	a unique link for each end-user so the	y do not share the same session	•	
Custom	ize your link		Share your	link to your End-User
Custom	John Doe		Share your	ia email
Custom Name: Ticket:	John Doe 12345		Share your	ia email
Custom Name: Ticket:	John Doe 12345		Share your	ia email

Los agentes también pueden personalizar la configuración de su propia cuenta desde el botón 'Hola, Nombre del Agente' y luego el elemento del menú 'Configuración' en la esquina superior derecha de la página.

Sesiones Remotas

Enviar un enlace

Cada agente de soporte tiene un enlace personalizado que se envía al usuario final.



Personaliza el enlace

La información como el número de ticket de soporte y el nombre del usuario final se puede incrustar rápidamente en el enlace.

El agente también puede acortar la URL si es necesario utilizando el botón 'Acortar'.

Customize your link



Opciones de envío

El agente puede enviar el enlace por correo electrónico o simplemente copiarlo utilizando los botones de la sección a continuación.

Share your link to your End-User

\bowtie	Send via email
	ů Сору

El sistema de enlaces

Cada enlace coincide con una sesión específica.

Esto significa que cada agente necesitará personalizar su enlace de agente para generar una nueva sesión tan pronto como el usuario final comparta su sesión.

Si un agente comparte el mismo enlace exacto con múltiples usuarios finales, todos terminarán en la misma sesión y no podrán compartir su pantalla al mismo tiempo.

Enviar un ID de conexión

El agente también puede enviar un ID de conexión en su lugar al usuario final.

El ID de conexión es un código de 6 dígitos que debe ser ingresado por el usuario final después de haber iniciado manualmente el cliente de Remote Support.

Share a connection ID		Share a link
378801	🖒 Refresh	
Send this connection ID to your End-User. Once entered in the Remote on their side, a new Remote Support Session will be available.	Support Client	

Para generar un ID de conexión, el agente deberá ir a la sección 'Compartir un ID de conexión' haciendo clic en el botón con el mismo nombre.



Conexiones disponibles

Cuando el usuario final ha hecho clic en el enlace y está listo para la conexión, su información aparecerá en la interfaz del agente de soporte.

Simplemente haga clic en 'Conectar' para comenzar la sesión de Soporte Remoto.

Share Sessions with your End-Users Refresh					
Show all sessions					
Date	Name	Ticket	Action		

Únete a una sesión propiedad de otro agente de soporte

Por defecto, el agente solo ve las sesiones que se están compartiendo actualmente, las cuales han sido creadas utilizando su URL de agente.

Como resultado, para ver y unirse a otras sesiones, el agente deberá hacer clic en el botón 'Mostrar todas las sesiones'.

Show all sessions

Computadoras Remotas

Cada agente tiene acceso a la lista de computadoras desatendidas disponibles.

Tres acciones están disponibles en las computadoras: conectar, abrir un símbolo del sistema y eliminar.

Los ordenadores desatendidos se pueden organizar utilizando grupos y encontrar rápidamente mediante la barra de búsqueda.

Unat	ttended Remote Supp	port					
Connect Open Command Prompt	Search:	Add new group Rename Remove					
▶ 🗅 IT							
🖌 🗀 Marketing							
☑ Office_1							
☑ Office_2							
☑ Office_3	I Office_3						
⊠ Office_4							
☑ Office_5							
Add this computer to the Unatter This computer needs to be accessible anytime once If it is not already registered in the list, click on this	nded Access list e started? button to add your computer to Unattended Acce	55.					
Add this computer							
Note: you are currently navigating on the web portal As a result the relay server private IP will be used to a	l using your localhost address and no domain is cu configure this machine unattended settings.	rently set.					
Add an End-user computer to the	Unattended Access list						
Send the following URL to the End-user. Once they Note: The link expires after 48 hours.	click on it and agree to the changes, their comput	er will be added to the Unattended access list.					
http://172.29.80.1:9999/u/86403a8c		⊠ Send via email 🗅 Copy					

Acceder a la máquina desatendida

Cuando una máquina está disponible, se utilizará este ícono.

Cuando una máquina no está disponible, se utilizará este ícono.

Enviar línea de comandos

El agente también podrá enviar comandos CLI a través del símbolo del sistema web vinculado a la máquina haciendo clic en el botón 'Abrir un símbolo del sistema'.

Nota: Dependiendo del navegador que esté utilizando, puede estar limitado a un cierto número de comandos abiertos al mismo tiempo. Si necesita superar esta limitación, deberá abrir un navegador diferente.

Limitaciones conocidas:

- Chrome versión 92: 5
- Firefox versión 91: 5
- Edge (chromium) versión 92: 5

Open Command Prompt

Eliminar un ordenador

El agente puede eliminar una computadora de la lista de computadoras no atendidas y hacerla no disponible también, haciendo clic en el botón 'Eliminar'. Nota: Para ver la máquina nuevamente, el agente necesitará habilitar el acceso no atendido nuevamente utilizando el proceso de configuración en la consola web o el enlace del usuario final.



Organizar los ordenadores desatendidos

El agente de soporte puede crear grupos para organizar los ordenadores desatendidos configurados.

Las computadoras y grupos se pueden mover fácilmente de un grupo a otro utilizando arrastrar y soltar.

Agregar un nuevo grupo

Para agregar un nuevo grupo, haga clic en 'Agregar nuevo grupo', luego asigne un nombre al grupo creado y presione 'Enter'.



Renombrar un grupo existente

Para renombrar un existente, selecciona el grupo haciendo clic en él, luego haz clic en 'Renombrar'.

Rename

Eliminar un grupo existente

Para eliminar un existente, seleccione el grupo haciendo clic en él, luego haga clic en 'Eliminar'.

Remove

Buscar grupos o computadoras

Para buscar grupos o computadoras, hay una barra de búsqueda disponible.

Los resultados de coincidencia aparecerán dinámicamente a medida que escriba.

C	0	2	r	~	h	
2	C	а		C		

Agregar computadoras desatendidas

El agente puede agregar una computadora a la lista de computadoras no atendidas de múltiples maneras.

Agregar este ordenador

El agente puede agregar el ordenador que está utilizando actualmente a la lista de ordenadores desatendidos y hacerlo disponible haciendo clic en el botón 'Agregar este ordenador'. Se le pedirá al agente que ejecute la configuración de Remote Support.



Agregar una computadora de usuario final

Una URL específica para cada agente está disponible para facilitar la configuración de Acceso No Asistido de manera fácil y amigable utilizando una página web simple.

El agente podrá copiar el enlace utilizando el botón Copiar junto a la URL mostrada.

Nota: esta URL expira después de 48 horas. Después de eso, se debe mostrar y utilizar otra URL por el agente.



Una vez que se haya hecho clic en la URL y se muestre la página, el cliente podrá habilitar el acceso desatendido haciendo clic en el botón 'Permitir'.

Nota: habilitar el acceso desatendido requiere privilegios de administrador. Se mostrará un aviso de elevación de privilegios si el usuario actual no tiene estos.

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.



Agregar una computadora usando la línea de comandos

Si necesita habilitar el acceso desatendido en múltiples computadoras, esto se puede hacer utilizando la interfaz de línea de comandos.

El archivo de configuración del cliente de soporte remoto, 'RemoteSupport.exe', se puede encontrar <u>aquí</u>.

Los argumentos a utilizar son los siguientes (los argumentos deben estar separados por un espacio):

/createcomputer

/usuario [nombre_de_usuario_del_agente_de_soporte] Por ejemplo: /nombredeusuario "rodney"

/contraseña [support_agent_password] Por ejemplo: /contraseña "mipasswordmuycomplicadoperoextremadamentelargaasíquenadieleencuentre"

/relayurl Por ejemplo: /relayurl "soporteremoto.micompania.com"

relayport Por ejemplo: /relayport "443" Un ejemplo completo: para registrar la máquina actual como desatendida en el servidor remotesupport.mycompany.com puede usar:

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

Eliminar un ordenador

El agente puede eliminar una computadora de la lista de computadoras no atendidas y hacerla no disponible también, haciendo clic en el botón "Eliminar".

Nota: Para volver a ver la máquina, el agente necesitará habilitar el acceso desatendido nuevamente utilizando el proceso de configuración en la consola web o el enlace del usuario final.



Cambiar la visibilidad de una computadora

La visibilidad de una computadora se puede cambiar del agente solo a todos utilizando el botón 'Cambiar visibilidad a todos'. Por defecto, cuando se agrega la computadora, la visibilidad de la computadora está restringida a su propietario. El propietario de la computadora se refiere al agente que compartió su URL personalizada, que se ha utilizado para agregar la computadora a la lista de computadoras desatendidas.

Nota: solo el propietario de la computadora puede cambiar su visibilidad.

Make visible to everyone

Registros de sesión

Una vez que las sesiones de Soporte Remoto finalizan, se graban automáticamente en la sección de 'Registros de Sesiones'.

			Session Logs	Remote Sessions	s Remo	ote Computers Hel	lo Rodney! 🝷
Geep track of y	our session lo	gs					
ates are in Coordinate	d Universal Time (UTo omer name, ticket or	C). comment field to edit ti	heir content				
how 10 v entries	Export to csv					Search:	
Started at	Ended at 🛛 🔶	Duration (in seconds)	Computer Name	Customer Name	Ticket 🕴	Agents 🔶	Comment

La tabla se puede exportar a csv utilizando el botón 'Exportar a csv'.

|--|

Configuración de la cuenta de agente

Los agentes pueden personalizar la configuración de su propia cuenta haciendo clic en el botón 'Hola, Nombre del Agente' en la esquina superior derecha de la página y luego haciendo clic en el elemento del menú 'Configuración'.

Perfil

Los agentes pueden editar su nombre, correo electrónico y título desde una sencilla página de gestión de cuentas.

		Remote Computers	Hello David! 🔻
			Settings
Manage your acco	unt		Log out
Change your account set	tings		
Profile	Profile		
Password	Email		
	davidtelford@gmail.com		
	First Name	· ·	
	David		J
	Last Name		
	Telford		
	Title		
	Support Engineer		
	Slug		
	david		
	Select Picture Choisir un fichier Aucun fichier choisi		
	Save		

Contraseña

Los agentes pueden cambiar su contraseña desde una página estándar de gestión de contraseñas.

		Remote Computers Hello David!
Manage your a Change your accour	nccount nt settings	
Profile Password	Change password	
	New password	
	Confirm new password	
	Update password	