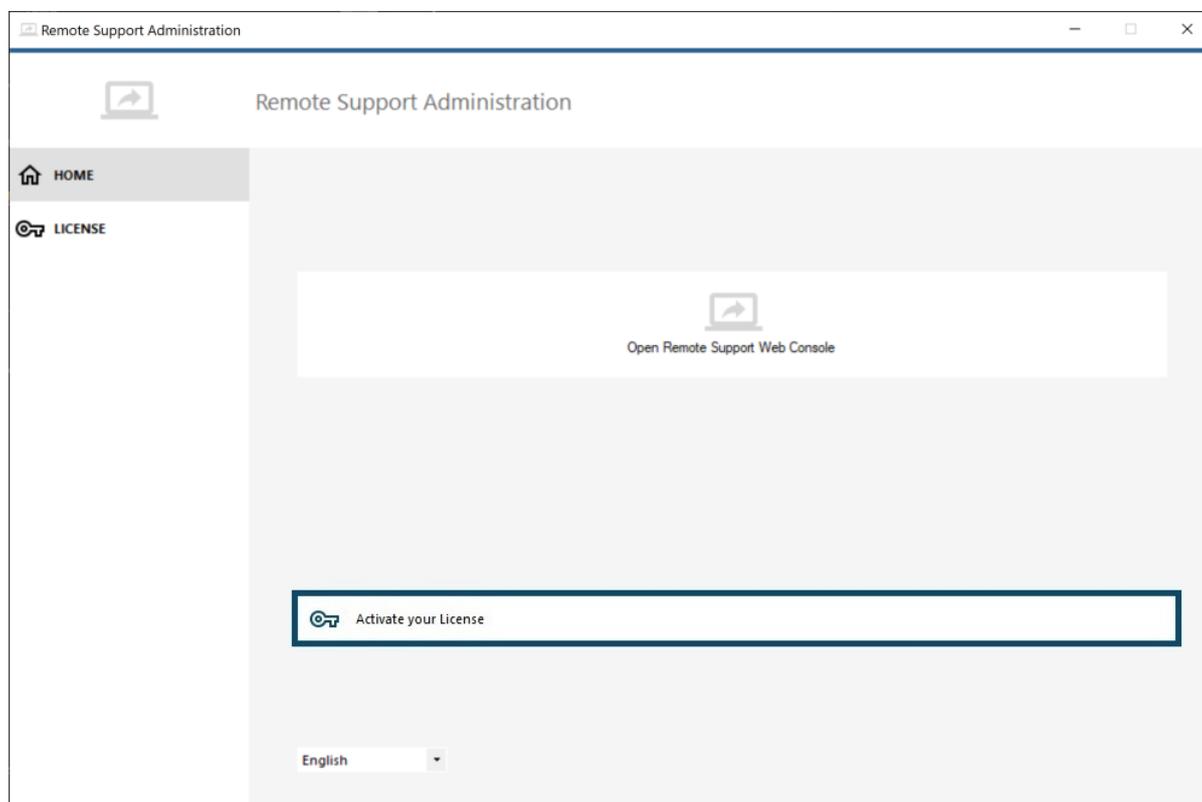


Activer votre licence

Ouvrez l'interface TSplus Remote Support et cliquez sur l'onglet Licence.

Ensuite, cliquez sur le bouton « Activer votre licence » :



Pour obtenir votre clé d'activation, connectez-vous à notre [Portail de licence](#) et entrez votre adresse e-mail et votre numéro de commande :

[Téléchargez le guide de l'utilisateur du portail client](#) pour plus d'informations sur son utilisation.

Votre clé d'activation sera affichée en haut du tableau de bord :

The screenshot shows the Customer Portal interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: Home, Orders, Computers, Subscriptions, Documentation, Help, and SignOut. The main content area has a header with the text "Hello, CUSTOMER PORTAL" and "Your activation key is : TSPL#XXXXXXXXXXXX". Below this is a search bar for licenses. A prominent red banner contains the message: "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". Below the banner are tabs for "Licenses", "Supports", "Purchase Licenses", and "Renew All Supports". The "Licenses" tab is active, displaying a table with columns: Product, Date, Order Number, Computer, Support, and Comment. The table lists six entries for "TSplus Remote Access Enterprise 5 users" with a date of "2025-04-30" and order number "JWT6969". Each entry shows a "Not Activated" status with a red "x" icon and a checkmark in the "Support" column. Below each entry is an "Activate your license" button and an "Edit" button. At the bottom of the table are "Previous" and "Next" navigation buttons.

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

Vous pouvez ensuite entrer cette clé d'activation et cliquer sur « Suivant ».

The screenshot shows the "Product Activation" page. It features a large heading "Product Activation" and a sub-heading "Please enter your Key:". Below this is a text input field. The page contains the following text: "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." At the bottom right of the page is a blue "Next >" button.

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 →](#)

Cochez un ou plusieurs éléments et cliquez sur le bouton « Suivant ». Veuillez noter que vous pouvez activer plusieurs produits en même temps en cochant plusieurs produits/support !

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](#)

Tous vos produits/support sont maintenant activés (dans cet exemple, à la fois TSplus avec support et TSplus Remote Support ont été activés en même temps).

License Status

- Permanent license activated. - Enterprise edition - Unlimited users
- Computer ID: 2222
- Computer name: DESKTOP-F304H4I
- End of support date: 5/14/2023

License Status

- License Activated - Ultimate Protection edition
- COMPUTERID 2222
- Computer name: DESKTOP-F304H4I

Rafraîchissez vos données de licence en cliquant sur le bouton correspondant, cela synchronisera les informations avec notre portail de licences :

Activate your License

Refresh your License

License

License has been synchronized with licensing portal

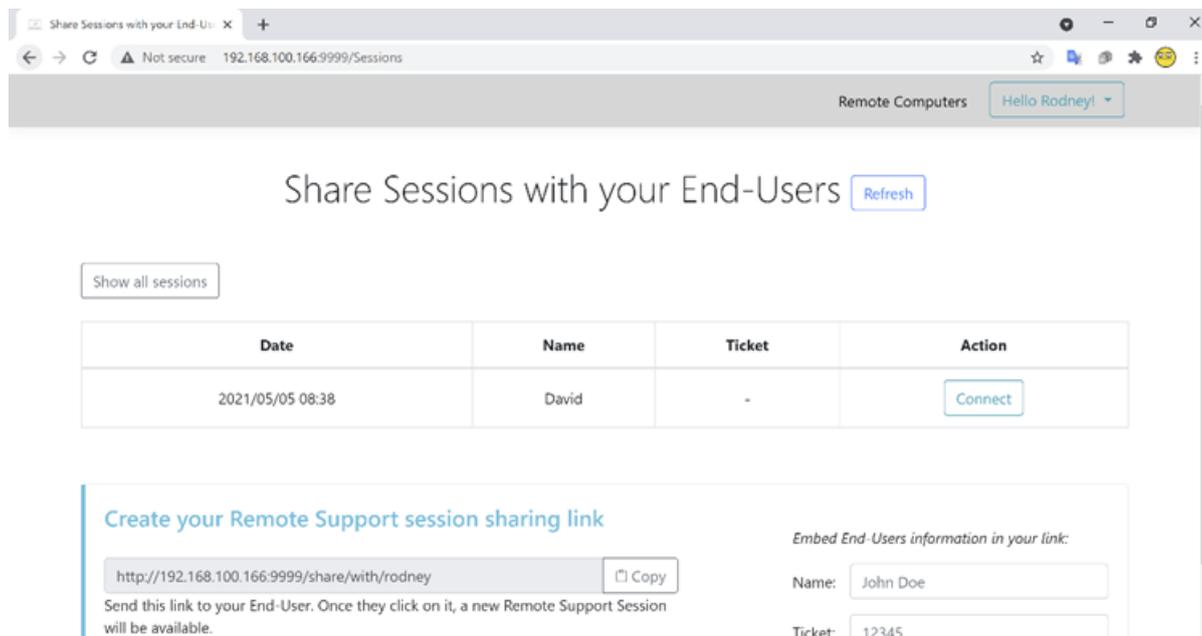
OK

Merci d'avoir choisi TSplus Remote Support !

Interface Agent

Aperçu

Une fois que l'utilisateur final a installé le client TSpplus Remote Support et a accepté de permettre la connexion, l'agent de support peut se connecter à cette session de support à distance depuis son [Agent Web Console](#).



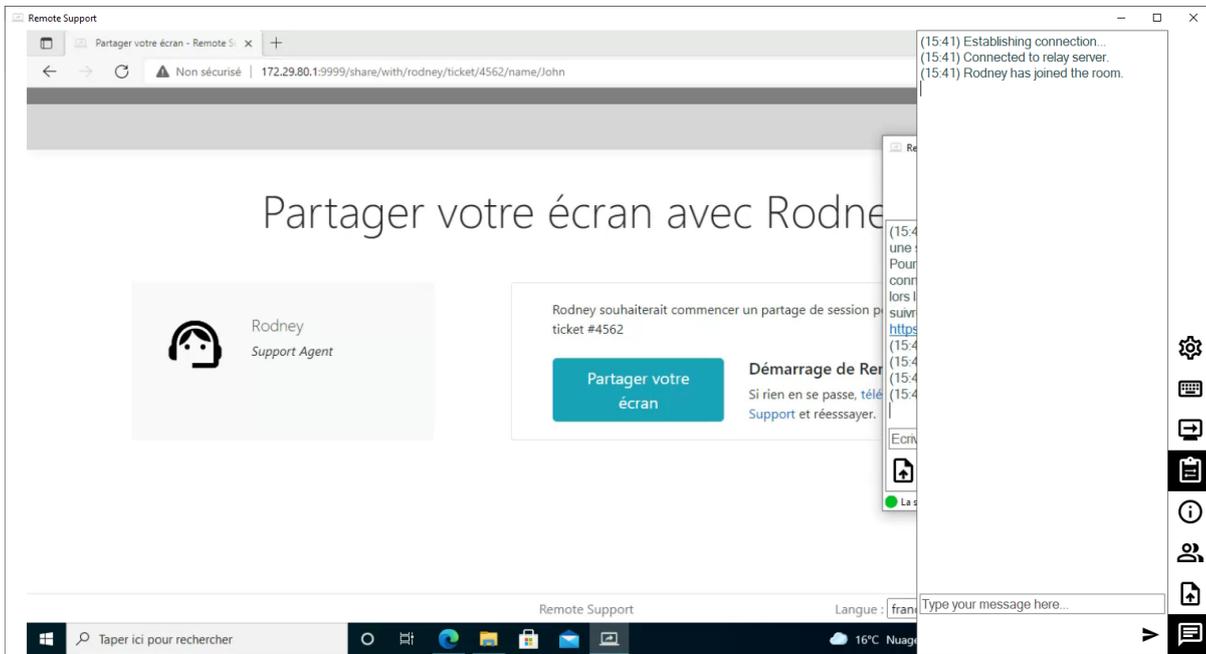
The screenshot shows a web browser window with the URL `192.168.100.166:9999/Sessions`. The page title is "Share Sessions with your End-Users". At the top right, there is a "Remote Computers" section with a dropdown menu showing "Hello Rodney!". Below the title, there is a "Refresh" button. A "Show all sessions" button is located above a table. The table has four columns: "Date", "Name", "Ticket", and "Action". One row is visible with the date "2021/05/05 08:38", name "David", and ticket "-". The "Action" column for this row contains a "Connect" button. Below the table, there is a section titled "Create your Remote Support session sharing link". It includes a text input field containing the URL `http://192.168.100.166:9999/share/with/rodney` and a "Copy" button. Below this, there is a note: "Send this link to your End-User. Once they click on it, a new Remote Support Session will be available." To the right of this section, there is a sub-section titled "Embed End-Users information in your link:" with two input fields: "Name" (containing "John Doe") and "Ticket" (containing "12345").

Écran de connexion de l'agent

Après avoir cliqué sur le bouton « Connecter », le client TSpplus Remote Support s'exécutera.

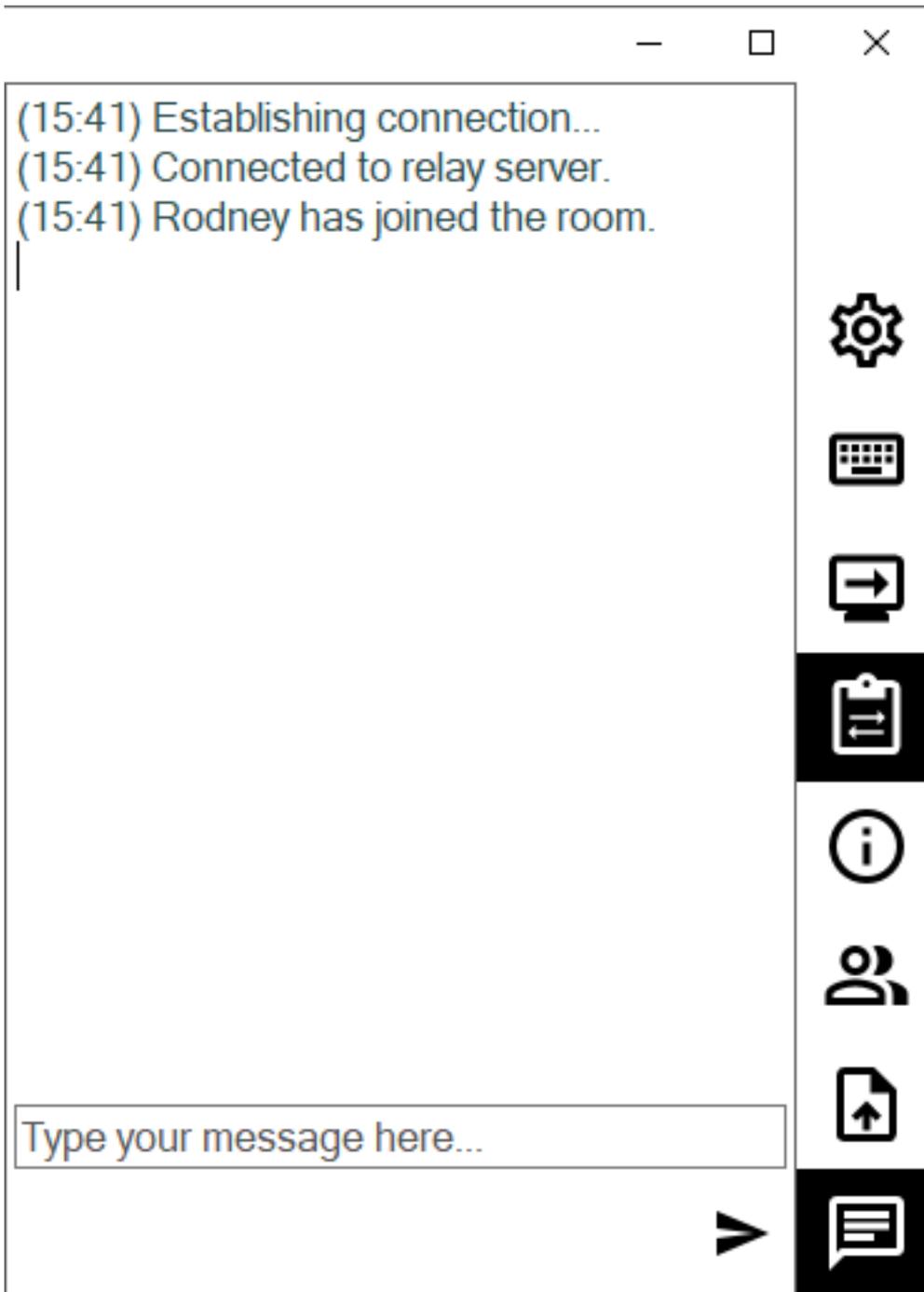
L'agent de support est maintenant connecté à la session de bureau de l'utilisateur final.

L'Agent peut prendre le contrôle et dépanner de manière indépendante ou collaborative : plusieurs Agents peuvent se connecter au même Ordinateur à distance.



Agent Chat Box

La boîte de chat de l'agent est plus qu'un simple moyen de communiquer avec l'utilisateur final.



Il contient des informations et des fonctionnalités essentielles dont a besoin l'agent de support, énumérées ci-dessous de haut en bas :

Paramètres

Donner à l'agent de support la possibilité de changer des paramètres tels que la langue actuelle du client Remote Support.



Envoyer la commande

Permet à l'agent de support d'envoyer la commande clavier ctrl+alt+del ou de démarrer le Gestionnaire des tâches sur l'ordinateur distant.



Modifier l'affichage du moniteur

Fait défiler les affichages disponibles si l'ordinateur distant utilise une configuration multi-écrans.



Activer/Désactiver la synchronisation du presse-papiers

Contrôle la capacité de l'Agent à activer ou désactiver la fonctionnalité du presse-papiers entre l'Agent et les PC de l'Utilisateur Final.



Informations sur l'ordinateur distant

Affiche les données du système d'exploitation, du matériel et du compte utilisateur du PC distant, telles que configurées dans [Paramètres avancés de l'administrateur](#)



Participants

Afficher la liste des participants de la session en cours.



Télécharger le fichier

Permet à l'agent de support de transférer des fichiers de son environnement de support vers le PC distant pour le dépannage ou les réparations.



Afficher le chat

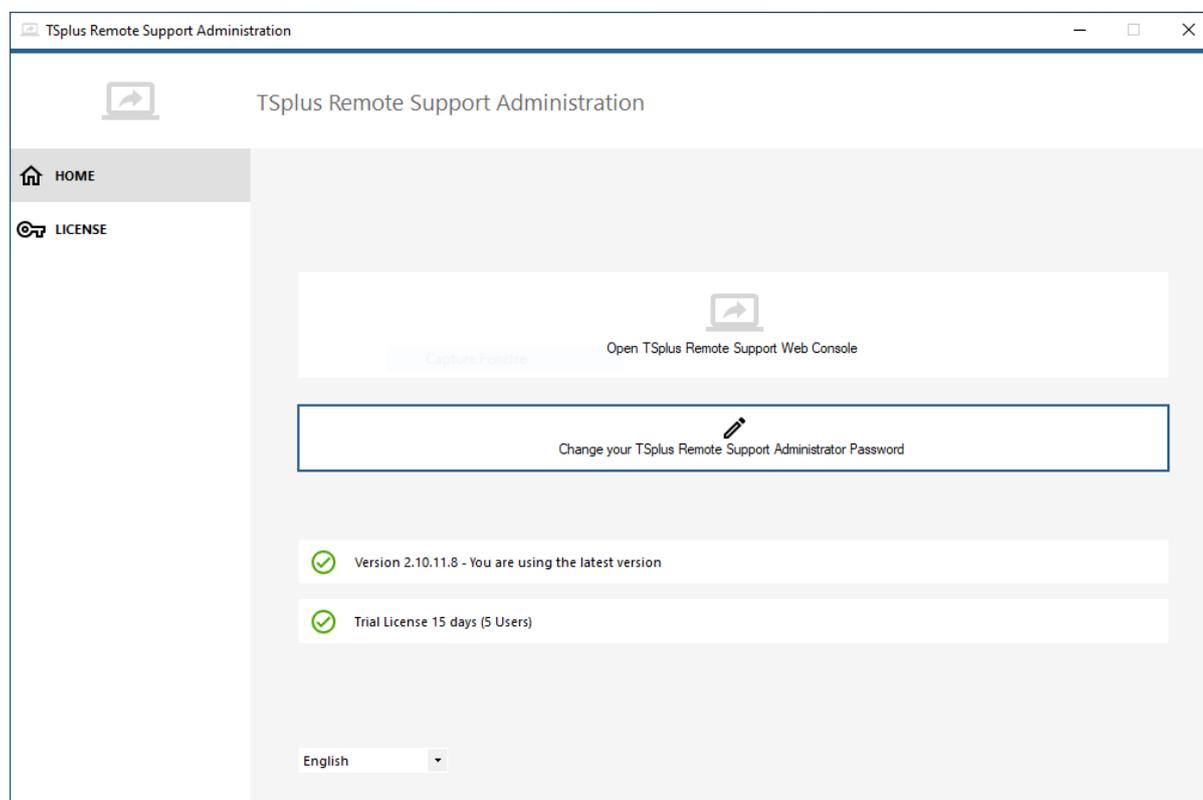
Ramène la boîte de chat à la fenêtre de chat principale.



Changez votre mot de passe administrateur

Vous pouvez changer votre mot de passe Administrateur directement en cliquant sur la tuile correspondante sur le tableau de bord d'accueil du programme d'administration :

Mettre à jour TSplus Remote Support est facile et peut être fait en cliquant sur la tuile correspondante sur le tableau de bord d'accueil du programme de licence :



Une fois cliqué, la console web s'ouvrira. Il suffit de remplir le champ du mot de passe avec un nouveau mot de passe et de confirmer votre mot de passe, puis de cliquer sur « Enregistrer ».

Change your Administrator Account Password

Username

Password

Confirm password

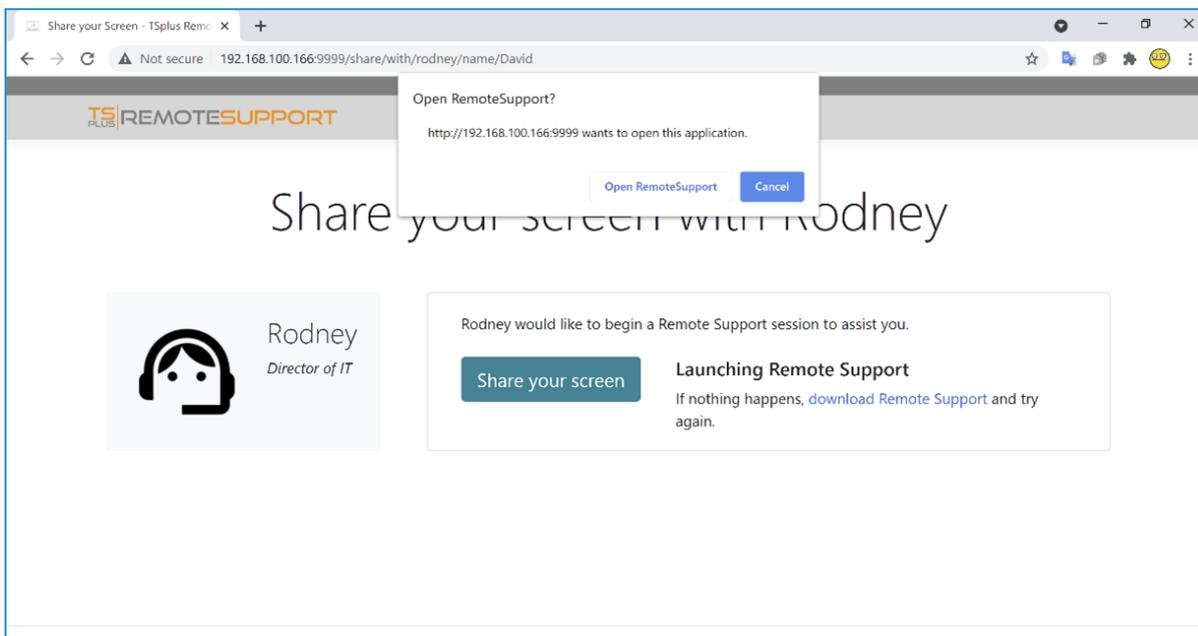
Interface utilisateur final

Aperçu

Un utilisateur final recevra un lien personnalisé d'un agent de support.

Recevez un lien

Après avoir cliqué sur le lien, l'utilisateur final sera invité à installer le client TSpplus Remote Support.



Écran de connexion de l'utilisateur final

Une fois que l'utilisateur final a installé le client TSpplus Remote Support et a accepté de permettre la connexion, il verra la boîte de chat de l'agent de support apparaître sur son écran.

La boîte de chat permet la communication par texte et le partage de fichiers entre l'Agent et l'Utilisateur final.

Veillez noter que fermer la boîte de chat mettra fin à la session de support à distance.

Share your Screen - TSplus Remo x +

Not secure 192.168.100.166:9999/share/with/rodney/name/David

TS PLUS REMOTESUPPORT

Share your screen with Rodney

 Rodney
Director of IT

Rodney would like to begin a Remote Support session to assist you. [Share your screen](#)

Launching Remote Support
If nothing happens, [download](#) again.

TS PLUS REMOTESUPPORT

(10:37 AM) Establishing connection...
(10:37 AM) Connected to relay server.
(10:37 AM) David has joined the room.

Type your message here...

Mot de passe administrateur perdu

Problème

Après avoir installé et configuré TSplus Remote Support, l'administrateur ne se souvient pas de son nom d'utilisateur et/ou de son mot de passe.

Aucun autre utilisateur ayant le rôle d'administrateur, les paramètres globaux ne peuvent plus être modifiés et les comptes d'agents ne peuvent plus être gérés.

Aperçu de la correction

Vous pouvez créer un nouveau compte administrateur en modifiant un enregistrement dans la base de données interne de TSplus Remote Support, forçant ainsi le produit à passer par son étape de configuration post-installation et demandant des détails afin de créer un compte administrateur (nouveau).

Veuillez comprendre qu'après que l'enregistrement a été modifié dans la base de données, tout le visiteur naviguant vers le portail Web de TSplus Remote Support aura l'opportunité de créer un compte administrateur. Seul le premier visiteur validant le formulaire créera un compte administrateur.

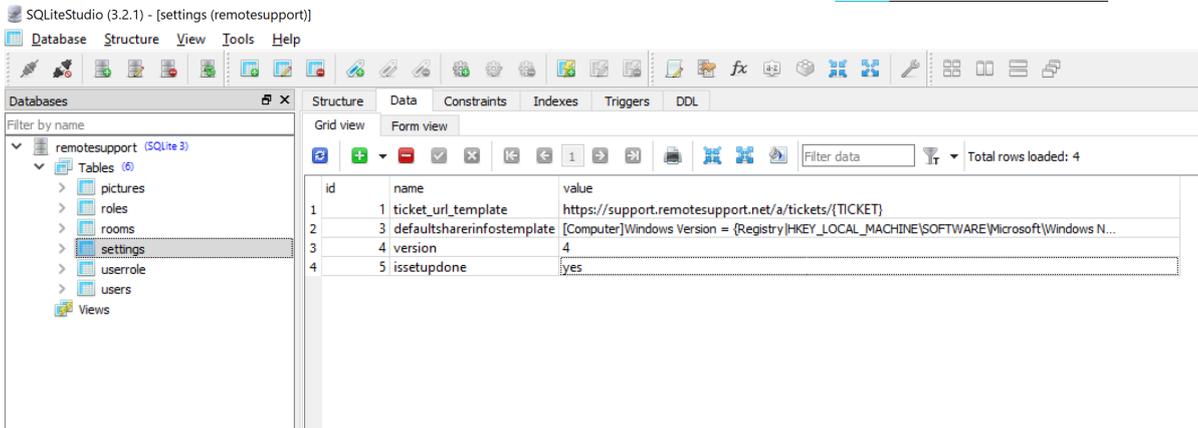
Nous vous recommandons vivement de désactiver l'accès public à votre portail TSplus Remote Support avant de suivre les étapes ci-dessous, par exemple en activant un pare-feu.

Réinitialisation à l'étape post-installation

Téléchargez et installez un éditeur de base de données SQLite, par exemple. [SQLite Studio](#) .

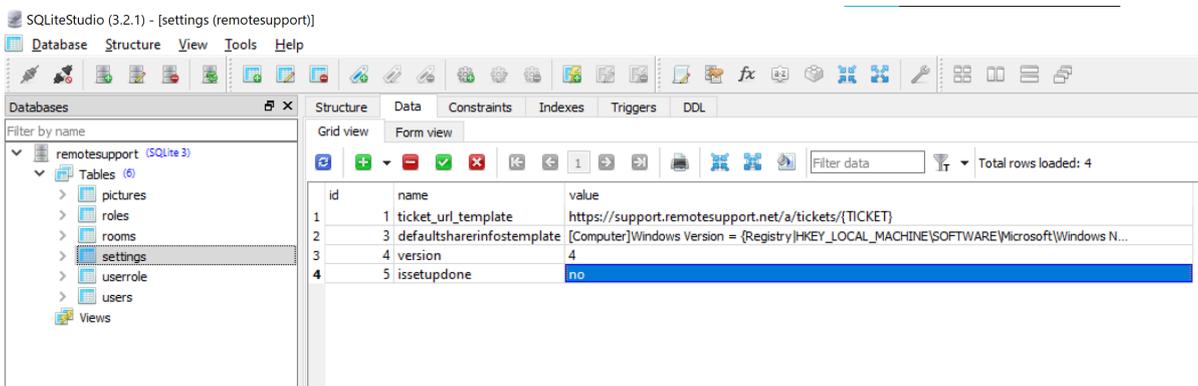
Exécutez l'éditeur de base de données SQLite et ouvrez la base de données interne de TSplus Remote Support, généralement située à cet emplacement : "C:\Program Files\RemoteSupport\webportal\remotesupport.db".

Ouvrez la table des "paramètres" :

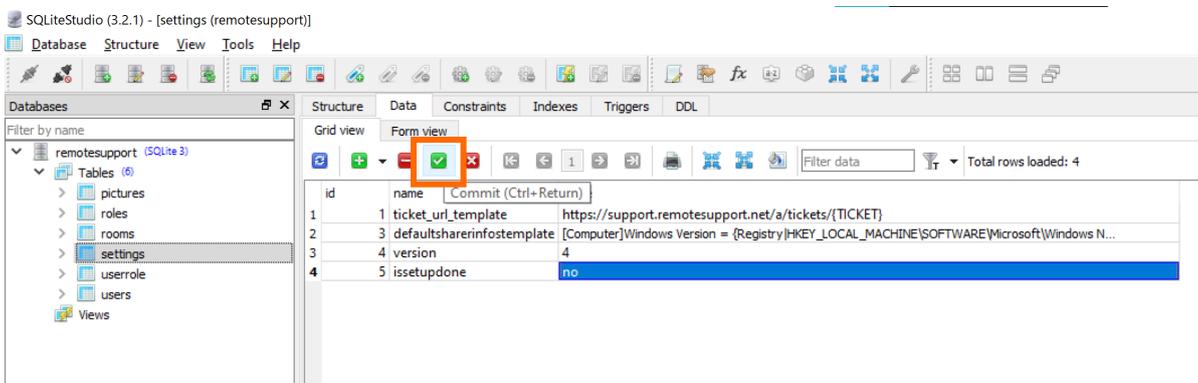


Localisez la ligne avec la valeur "name" à "issetupdone" - elle devrait avoir la valeur "yes".

Remplacez ce « oui » par un « non » :



Cliquez sur le bouton de la barre d'outils avec la marque verte pour "valider" (c'est-à-dire appliquer) ce changement dans la base de données :



Créer un nouveau compte Administrateur

TSplus Remote Support est maintenant de retour à son étape d'installation.

Accédez à la page d'accueil du portail Web de TSplus Remote Support : elle affichera le même formulaire que celui affiché après la première installation sur le serveur.

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

Veuillez entrer les détails pour créer un nouveau compte administrateur.

Installation via TSplus Remote Access

Si vous avez installé TSplus Remote Support en même temps que TSplus Remote Access sur la même machine et que vous souhaitez utiliser la génération automatique de certificats, vous aurez besoin de :

TSplus Remote Access à :

- Avoir TSplus Remote Access utilise le port 80 pour HTTP
- Configurer le certificat TSplus Remote Access

TSplus Remote Support à :

- Configurer le nom de domaine et l'email de l'administrateur de domaine
- Vérifiez "Générer automatiquement le certificat SSL/TLS"
- Sauvegarder
- Redémarrez le service "TSplus Remote Support Relay"

Important

En fonction du port utilisé par TSplus Remote Access, des conflits de port web peuvent survenir car un seul programme à la fois peut écouter sur un port web donné. En conséquence, vous devrez choisir quel programme utilise le port HTTPS par défaut (443). Par défaut, TSplus Remote Access sera sur le port 443 et TSplus Remote Support sélectionnera un autre port (491) lorsqu'il détectera que le port 443 est déjà utilisé, vous pourrez donc accéder à TSplus Remote Support à : <https://your-domain.com:491>

Si vous devez changer les ports HTTPS sur :

TSPlus Remote Access:

- Changez-le depuis l'AdminTool > WEB > Serveur Web > HTTPS

TSplus Remote Support:

- Changez-le dans les paramètres d'administration du portail Web > Serveur > Port de relais

Encore une fois, nous vous recommandons de garder le port HTTP de TSplus Remote Access

réglé sur 80 afin de permettre la validation du certificat HTTPS pour TSplus Remote Access et TSplus Remote Support.

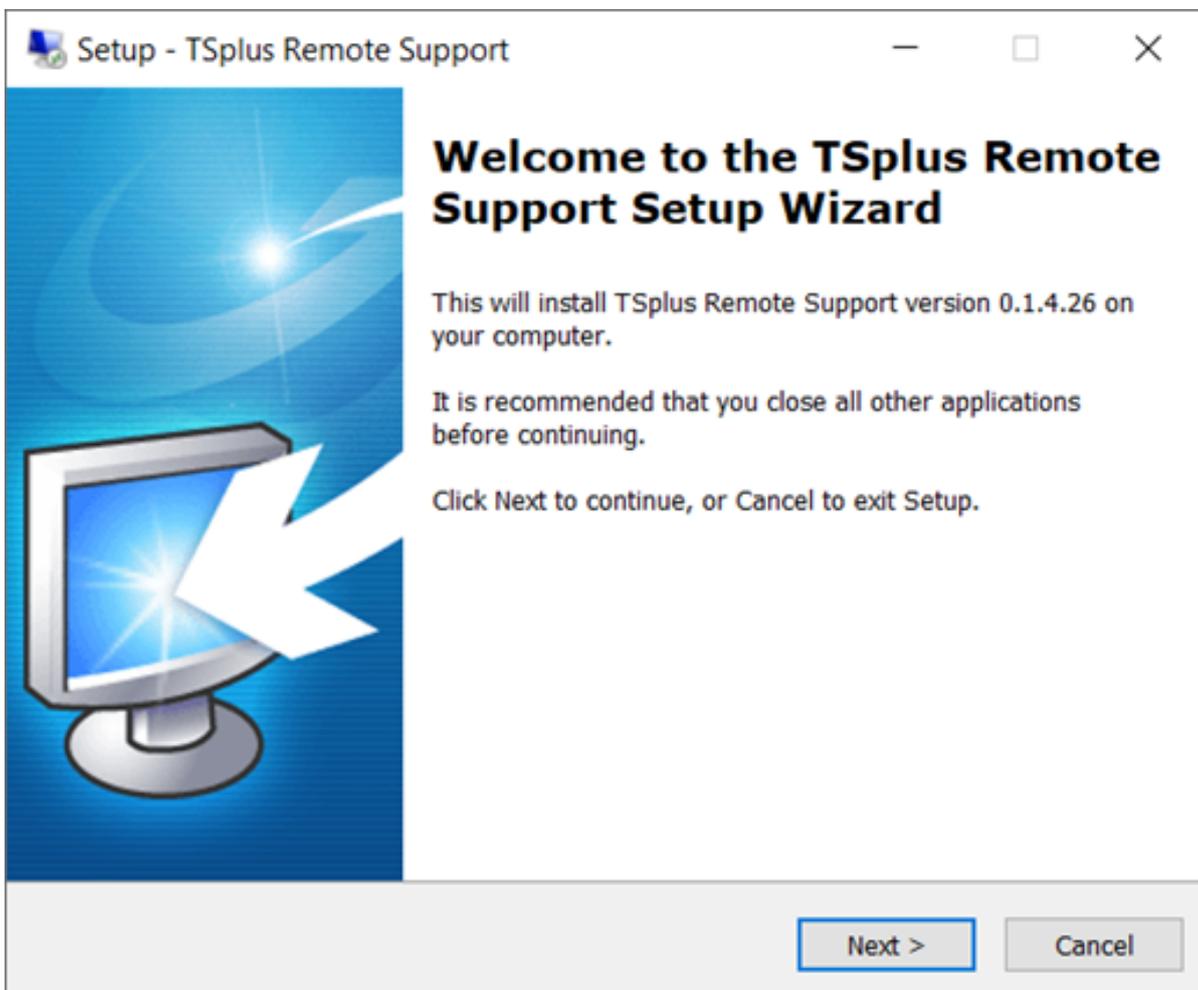
Installation

L'installation est simple. Il suffit d'exécuter le programme d'installation de TSplus Remote Support sur la machine Windows que vous avez choisie pour utiliser comme serveur de support à distance.

Veuillez noter que vous devez exécuter cette configuration en tant qu'administrateur. Mais ne vous inquiétez pas, Windows vous en informera et demandera votre accord.

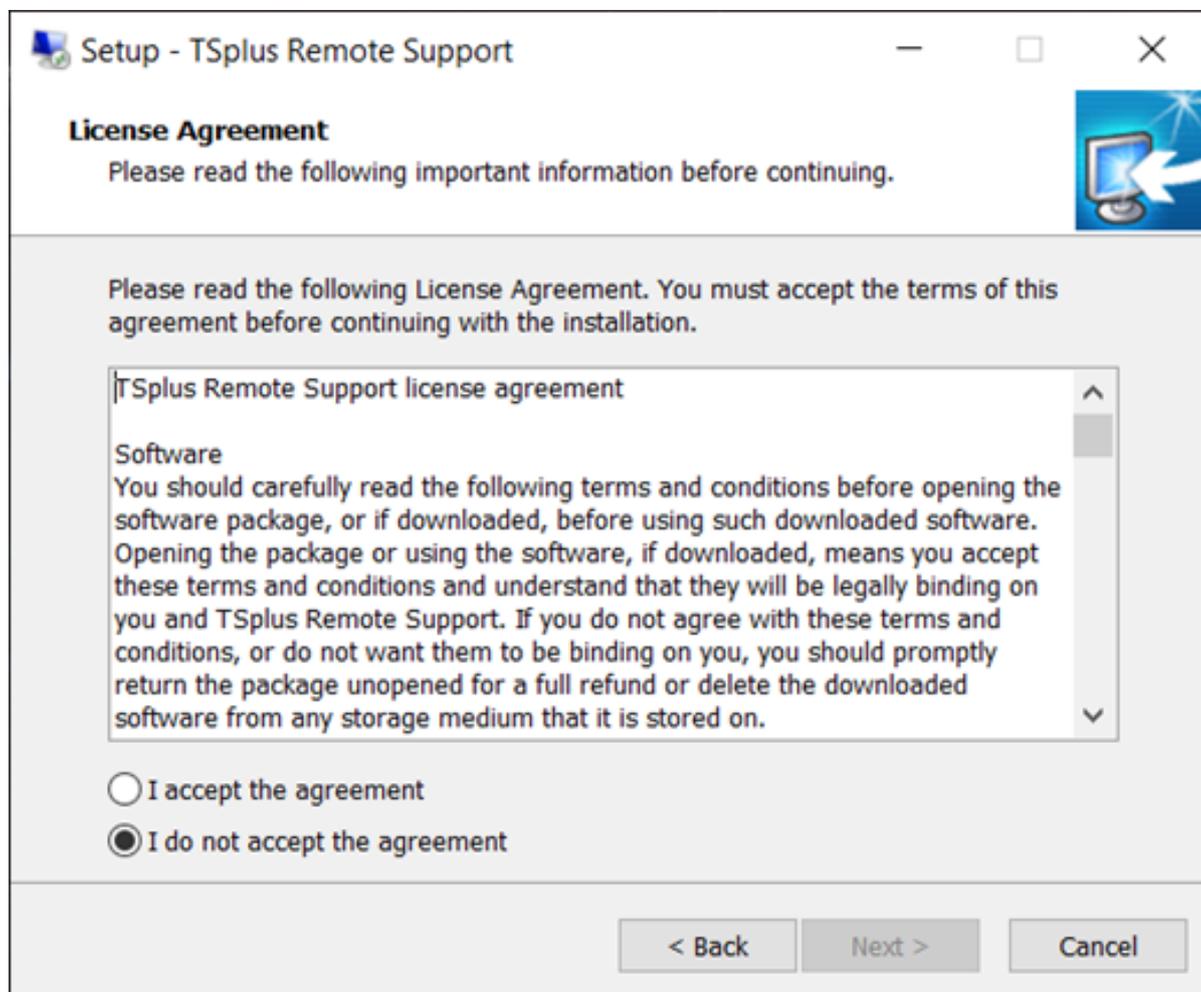
Bienvenue

Veuillez fermer tous les autres programmes en cours d'exécution et cliquez sur Suivant.



Contrat de licence

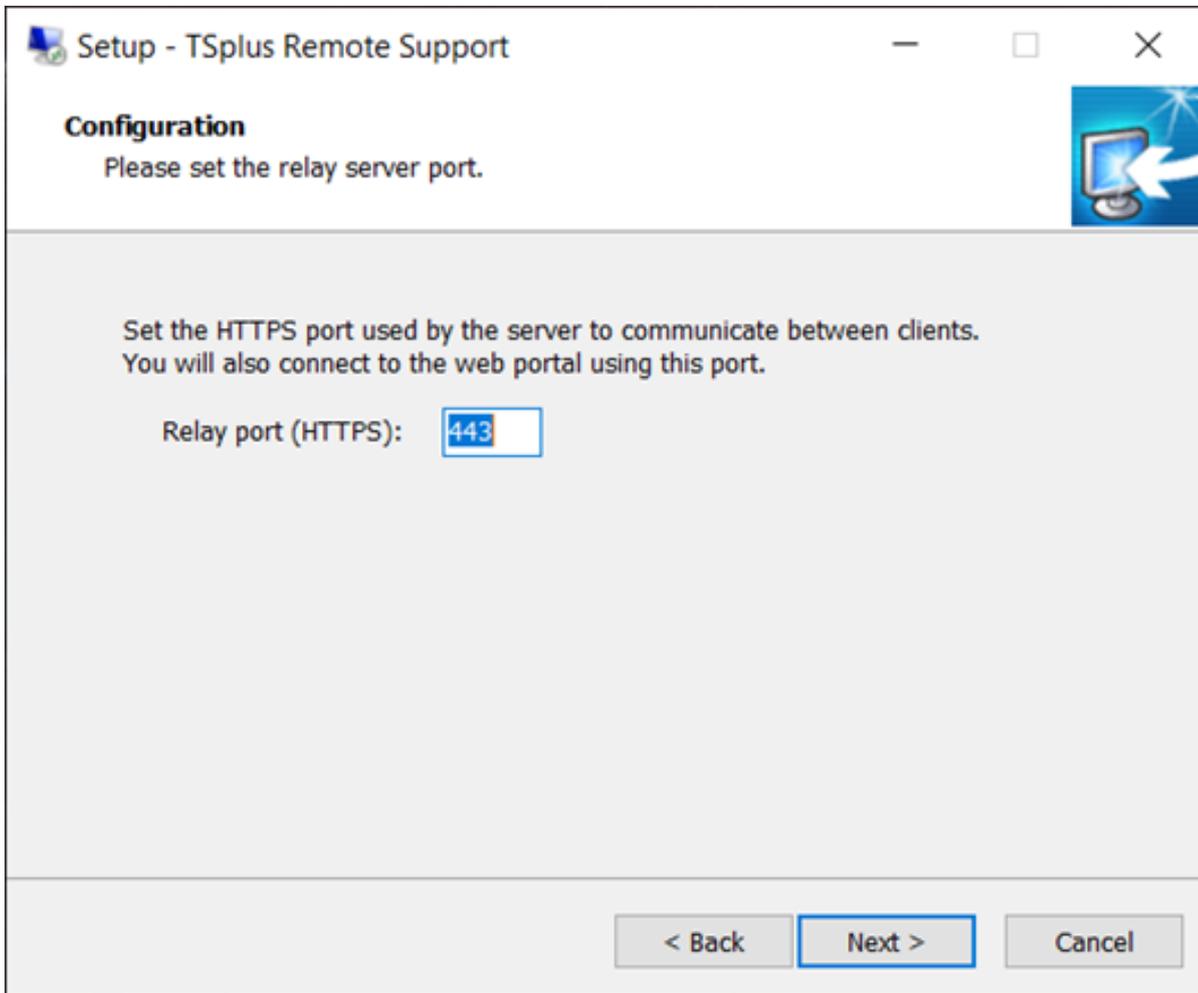
Cliquez sur « Suivant » pour accepter la licence.



Configuration du port

Par défaut, le serveur de support à distance écoute sur le port 443, qui est le port web sécurisé HTTPS standard.

Nous recommandons de continuer à utiliser ce port.



Par défaut, le serveur web de Remote Support est configuré pour utiliser le numéro de port HTTPS standard (443). Cependant, si un autre serveur web est déjà actif sur ce système (IIS par exemple), le serveur web intégré de TSplus rencontrera un conflit de numéro de port.

La solution facile consiste à modifier ces valeurs par défaut (4430 par exemple) lors de la configuration dans ce cas.

Configuration de domaine

Vous pouvez sauter cette étape si vous prévoyez d'utiliser TSplus Remote Support sans nom de domaine.

Nous vous recommandons de définir un nom de domaine ou un nom de sous-domaine qui résout l'ordinateur sur lequel vous installez TSplus Remote Support. Veuillez contacter votre administrateur système / département informatique si vous avez besoin d'aide pour configurer ce nom de domaine. **vous pouvez tester TSplus Remote Support dès maintenant en utilisant "localhost" comme domaine** .

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

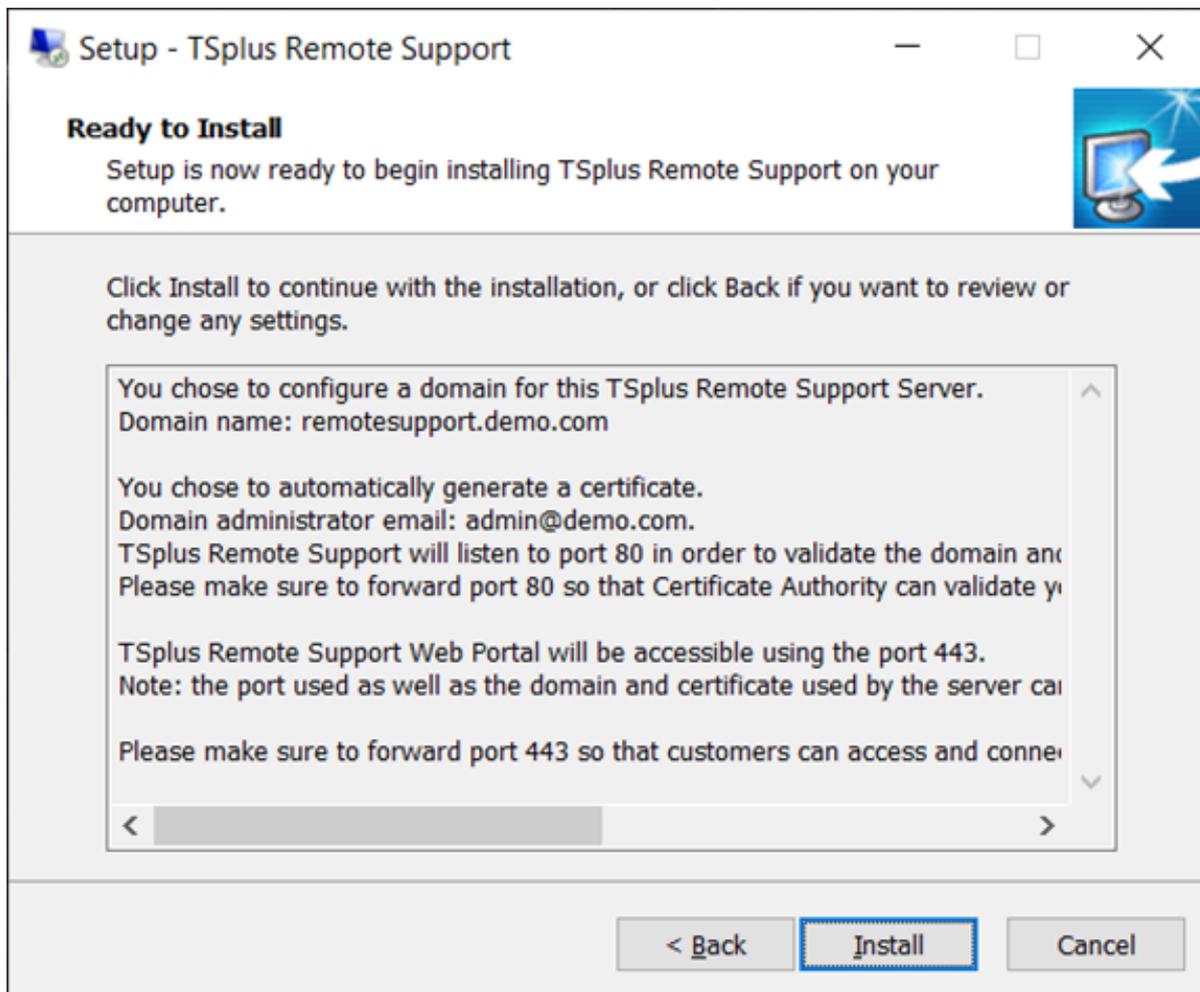
< Back Next > Cancel

Pour configurer TSplus Remote Support pour un accès utilisant un nom de domaine Internet, entrez le nom de domaine ici et choisissez quel type de certificat de sécurité vous souhaitez utiliser, un certificat gratuit généré dans Remote Support, ou un certificat payant acheté auprès d'une autorité de certification.

Vous pouvez également configurer votre domaine après l'installation depuis la console Web de support à distance.

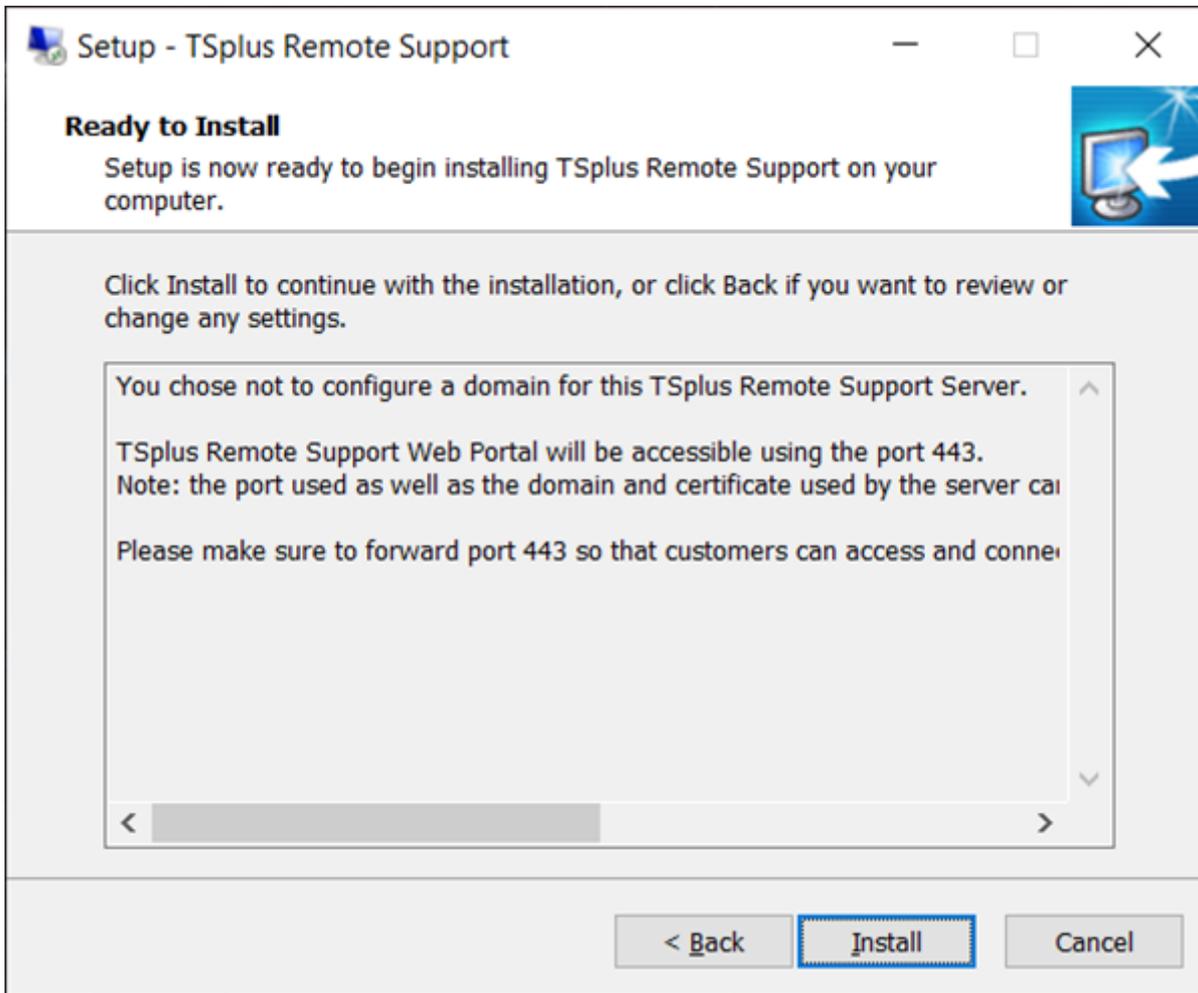
Installer avec un certificat gratuit

Un certificat gratuit est fourni par Let's Encrypt et nécessite que le port 80 soit ouvert et disponible pour valider la propriété de votre domaine.



Prêt à installer

Confirmez vos paramètres et cliquez sur Installer pour continuer.



Félicitations!

Votre installation du serveur TSplus Remote Support est terminée.

Cliquez sur Terminer pour ouvrir la Console Web de Support à Distance et commencer à créer des comptes d'Agent !

La version d'essai gratuite est entièrement fonctionnelle pendant 15 jours avec 5 Agents.



Configuration du compte administrateur

Lancez TSplus Remote Support en cliquant sur le raccourci créé sur votre bureau.

La prochaine étape consiste à configurer votre compte Administrateur de Support à Distance.

Entrez vos informations d'administrateur et cliquez sur 'S'inscrire'.

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

Vous êtes maintenant prêt à confirmer ou ajuster la configuration de votre serveur, puis à vous lancer et commencer à configurer des comptes d'agent et à partager des sessions Windows.

Désinstaller TSplus Remote Support

Pour désinstaller complètement TSplus Remote Support, allez dans "C:\Program Files\RemoteSupport" et exécutez l'application "unins000".

Cliquez sur oui dans la fenêtre suivante pour supprimer complètement TSplus Remote Support et tous ses composants.

Le logiciel sera complètement désinstallé de votre machine.

Pré-requis

Exigences matérielles

TSplus Remote Support Client fonctionne sur les éditions 32 et 64 bits des ordinateurs Windows.

TSplus Remote Support Server ne peut être installé que sur des éditions 64 bits des ordinateurs Windows.

Système d'exploitation

TSplus Remote Support est compatible avec les systèmes d'exploitation suivants :

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

Dépendances

TSplus Remote Support nécessite que le .NET Framework soit installé sur l'ordinateur.

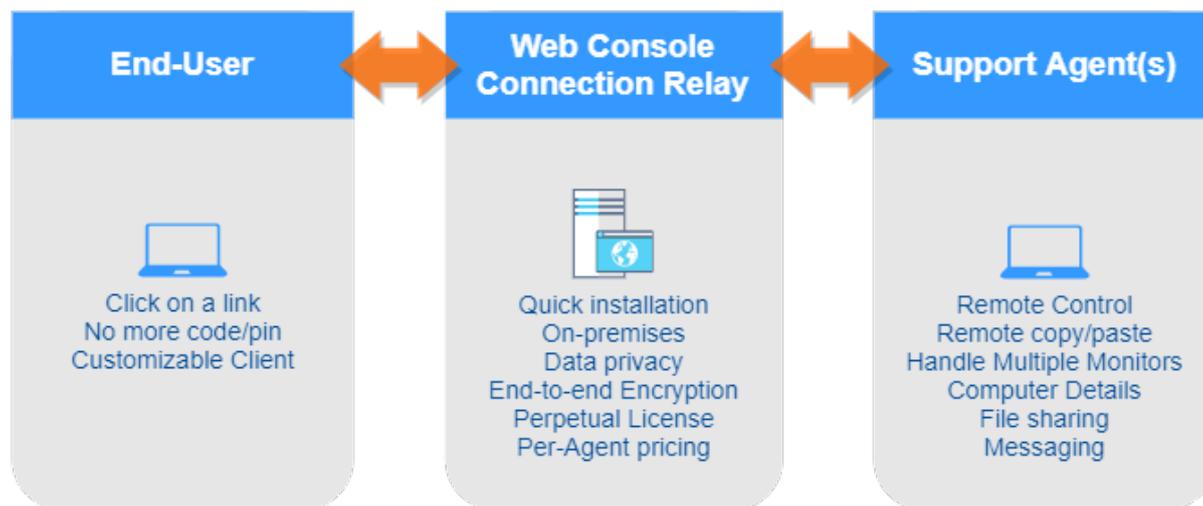
La version minimale prise en charge est .NET Framework 4.5.2.

Si le .NET Framework n'est pas installé sur l'ordinateur, le programme d'installation de TSplus Remote Support essaiera de le télécharger et de l'installer.

Aperçu du produit

TSplus Remote Support en une phrase

TSplus Remote Support permet un partage facile de session de bureau Windows pour les agents de support afin de fournir un support rapide et efficace à leurs utilisateurs finaux, peu importe où ils se trouvent !



Terminologie et architecture

Le **TSplus Remote Support Server** peut être installé sur n'importe quel PC ou serveur Windows moderne.

Le serveur de support à distance TSplus est à la fois votre **Console Web** et **Relais de connexion**.

Il crée un bureau Windows basé sur le web **Partage de session** connexions, avec les deux

Agents de support et **Utilisateurs finaux** participent via leur navigateur web préféré, en utilisant de manière transparente le **Client de support à distance** .

Réseau

Le serveur de support à distance est généralement installé près du routeur de votre FAI.

Une règle NAT (Network Address Translation) redirige les ports HTTPS (la valeur par défaut est le port 443) de l'IP externe vers l'IP LAN de votre serveur de support à distance.

Dans cette configuration, votre serveur de support à distance est le seul système exposé à Internet.

Le support à distance prend également en charge le DNS public (services de noms de domaine) et les certificats SSL/TLS CA ou auto-signés.

Commencez avec TSplus Remote Support

###Étape 1 : Installer TSplus Remote Support sur votre ordinateur

L'installation est simple.

Juste exécutez [Setup-TSplus-RemoteSupport.exe](#) sur la machine Windows que vous avez choisie d'utiliser comme serveur de support à distance.

Les fichiers sont décompressés et copiés dans le dossier : "C:\Program Files\RemoteSupport".

L'essai de Remote Support est une version entièrement fonctionnelle limitée à 15 jours avec 5 agents.

Après l'installation, il y aura une nouvelle icône sur votre Bureau :



###Étape 2 : Utiliser TSplus Remote Support

Le [interface de support à distance TSplus](#) est maintenant prêt à être lancé et configuré.

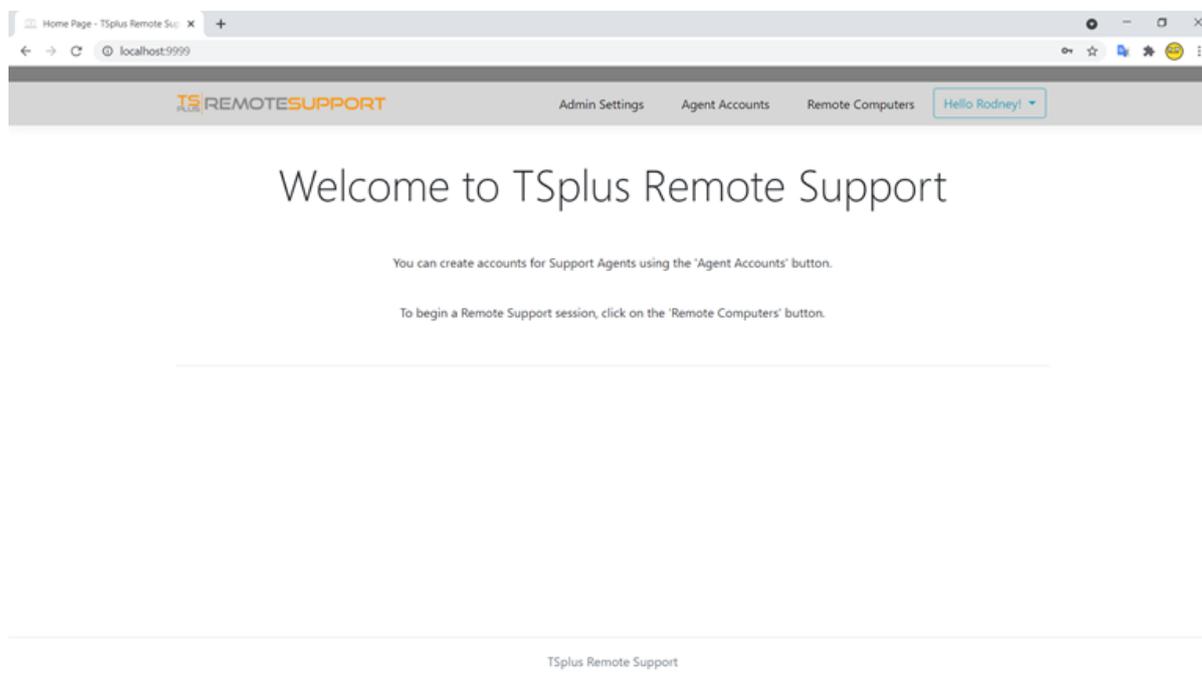
- Commencez par configurer votre mot de passe Administrateur.
- Ensuite, créez des comptes Agents supplémentaires sur le [Console Web](#) .
- Vous pourriez vouloir [personnaliser le produit](#) pour s'adapter à votre image de marque.

N'oubliez pas de [activez votre licence](#) et à [mettez à jour vers la dernière version](#). TPlus fournit des mises à jour régulières et des ajouts de fonctionnalités pour tous ses produits.

Paramètres d'administration - Avancé

Aperçu

Une fois connecté, l'administrateur est accueilli par un ensemble simple de menus qui lui donne un contrôle total sur l'environnement de support.



Le premier élément du menu est Paramètres d'administration. Ici, les administrateurs trouveront 4 sections - [Email](#) , [Serveur](#) , [Personnalisation](#) et [Avancé](#) .

Avancé

La section Avancée fournit un modèle personnalisable pour TSplus Remote Support afin de collecter des données critiques sur le matériel, le système d'exploitation et les logiciels de l'ordinateur distant.

Pour les utilisateurs expérimentés uniquement. Si vous n'êtes pas sûr de la façon de personnaliser le modèle, veuillez utiliser le modèle par défaut complet fourni.

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 (WinBuild 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)

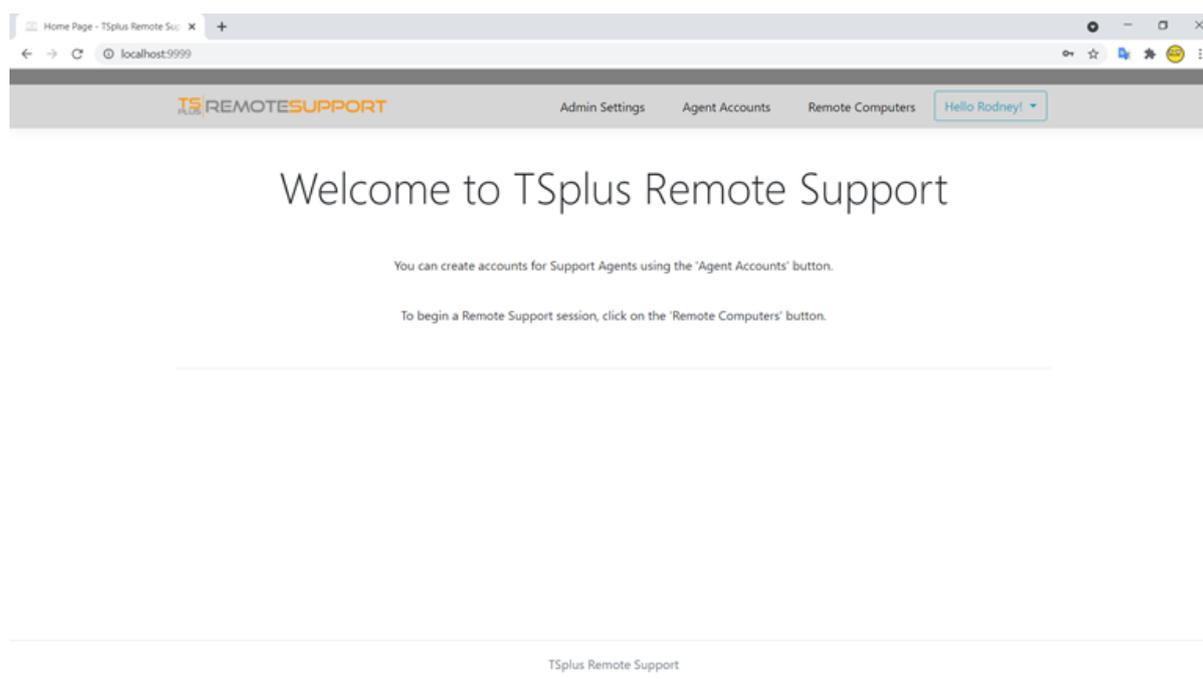
Note: Compound special expression is possible.

for example: you 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)

Paramètres d'administrateur - Personnalisation

Aperçu

Une fois connecté, l'administrateur est accueilli par un ensemble simple de menus qui lui donne un contrôle total sur l'environnement de support.



Le premier élément du menu est Paramètres d'administration. Ici, les administrateurs trouveront 4 sections - [Email](#) , [Serveur](#) , [Personnalisation](#) et [Avancé](#) .

Personnalisation

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:



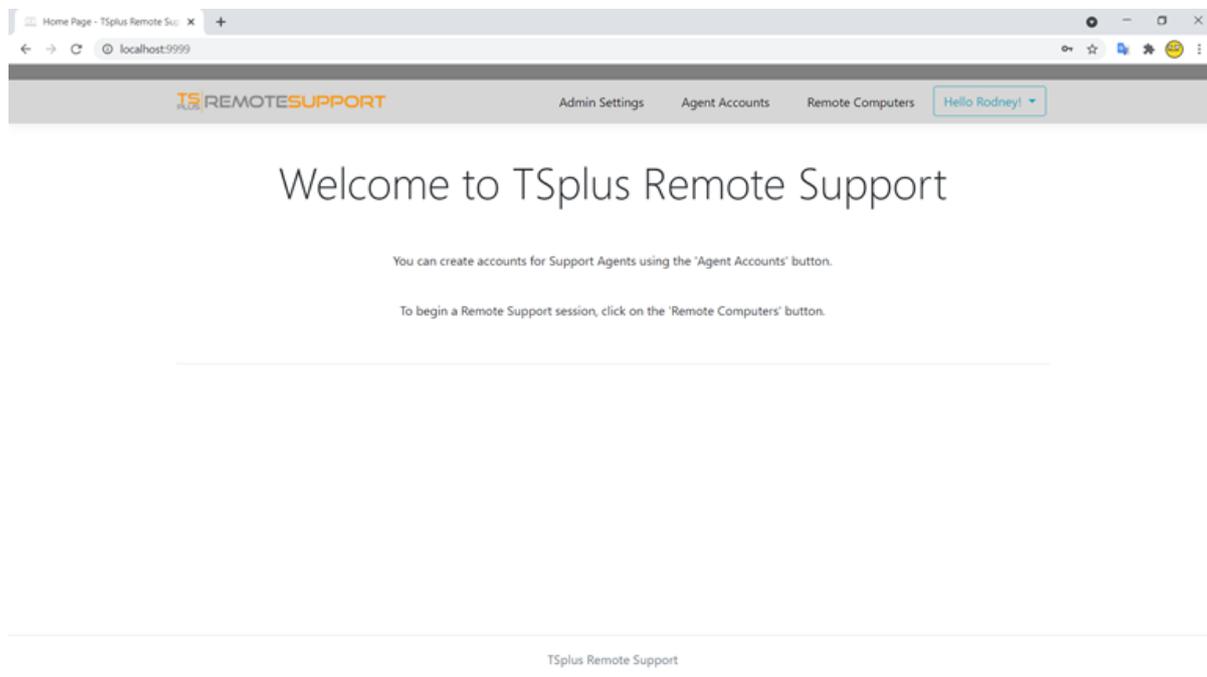
TSplus Remote Support

Personnalisez le logo ou la bannière affichée à l'utilisateur final pendant les sessions de support.

Paramètres de l'administrateur - Email

Aperçu

Une fois connecté, l'administrateur est accueilli par un ensemble simple de menus qui lui donne un contrôle total sur l'environnement de support.



Le premier élément du menu est Paramètres d'administration. Ici, les administrateurs trouveront 4 sections - [Email](#) , [Serveur](#) , [Personnalisation](#) et [Avancé](#) .

Email

Configurer le client SMTP et personnaliser le contenu de l'e-mail envoyé à l'utilisateur final.

Settings

Email

Server

Customization

Advanced

Email Settings

SMTP Configuration

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

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%

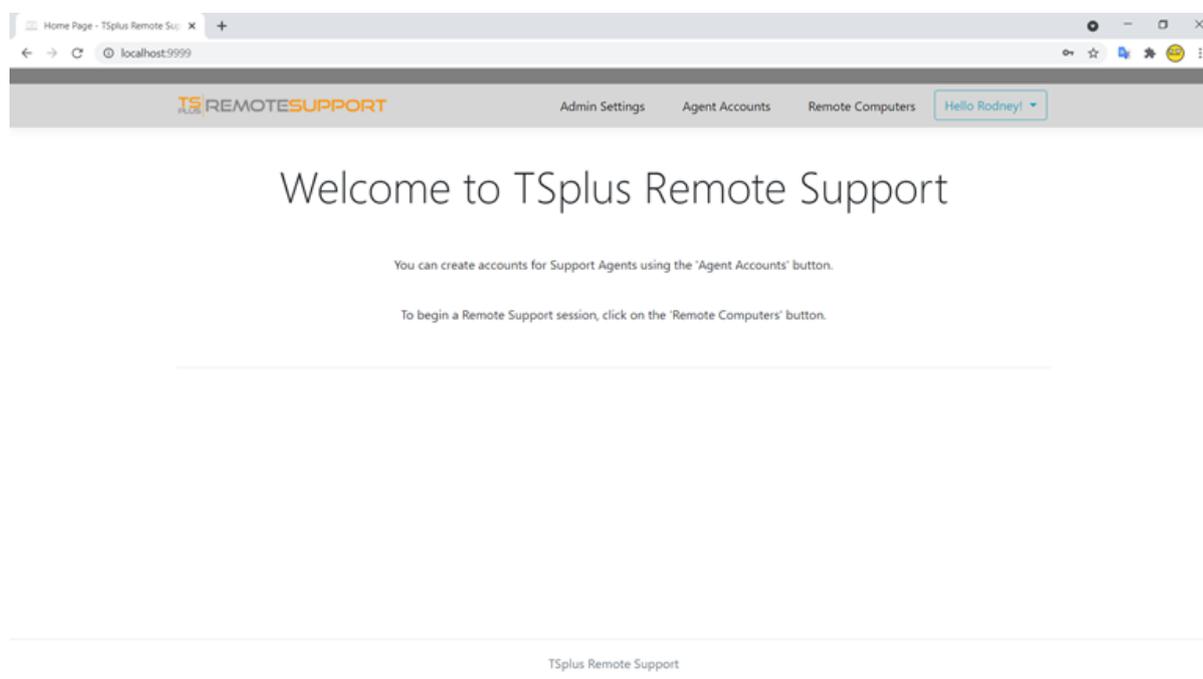
Best regards,
%AGENTFIRSTNAME% %AGENTLASTNAME%
%AGENTTITLE% - %PRODUCT%
```

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

Paramètres de l'administrateur - Serveur

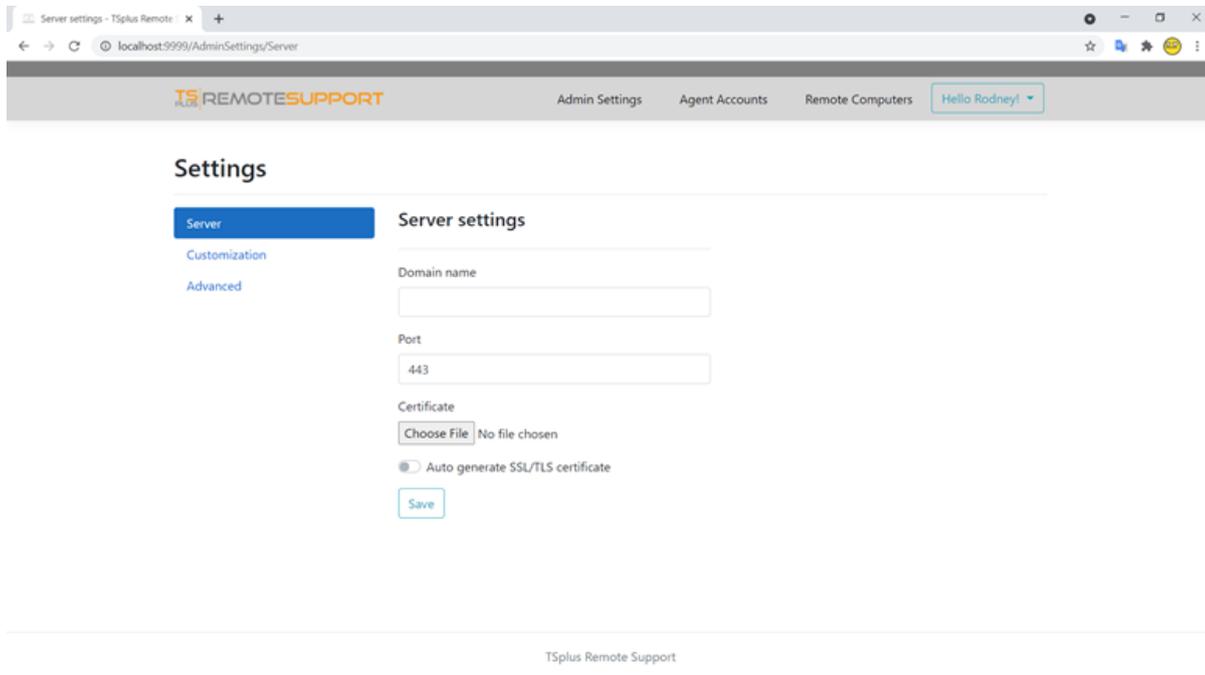
Aperçu

Une fois connecté, l'administrateur est accueilli par un ensemble simple de menus qui lui donne un contrôle total sur l'environnement de support.



Le premier élément du menu est Paramètres d'administration. Ici, les administrateurs trouveront 4 sections - [Email](#) , [Serveur](#) , [Personnalisation](#) et [Avancé](#) .

Serveur



Si vous n'avez pas configuré de domaine lors de l'installation de Remote Support, vous pouvez le faire maintenant, en utilisant un certificat SSL/TLS d'une autorité de certification, ou en utilisant le générateur SSL de TSplus.

Génération de certificat

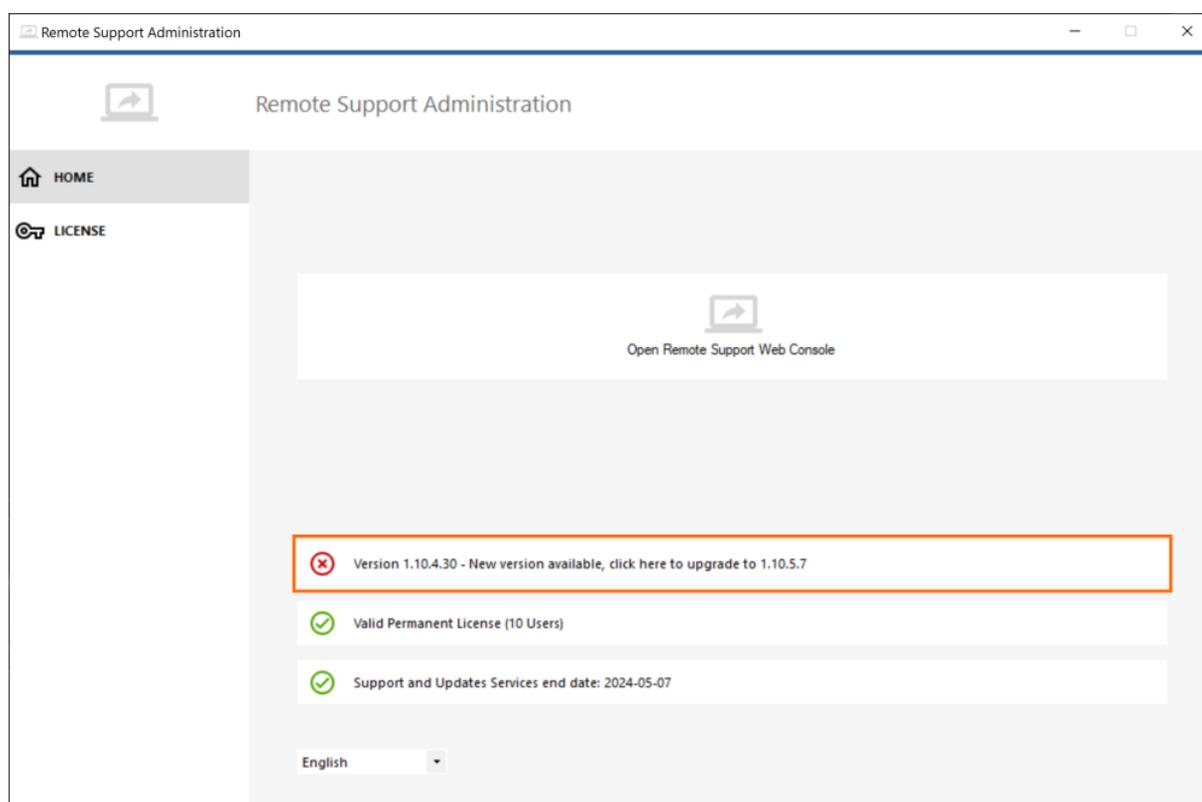
Cette fonctionnalité utilise [Let's Encrypt](#) pour fournir un certificat SSL gratuit et sécurisé pour vos connexions HTTPS.

Veillez vous assurer que les exigences suivantes sont respectées :

- Le nom de domaine de votre serveur doit être accessible depuis Internet public.
- Le port HTTP (80) de votre serveur doit être ouvert et disponible pour le support à distance.

Mise à jour de TSplus Remote Support

Mettre à jour TSplus Remote Support est facile et peut être fait en cliquant sur la tuile correspondante sur le tableau de bord d'accueil du programme de licence :



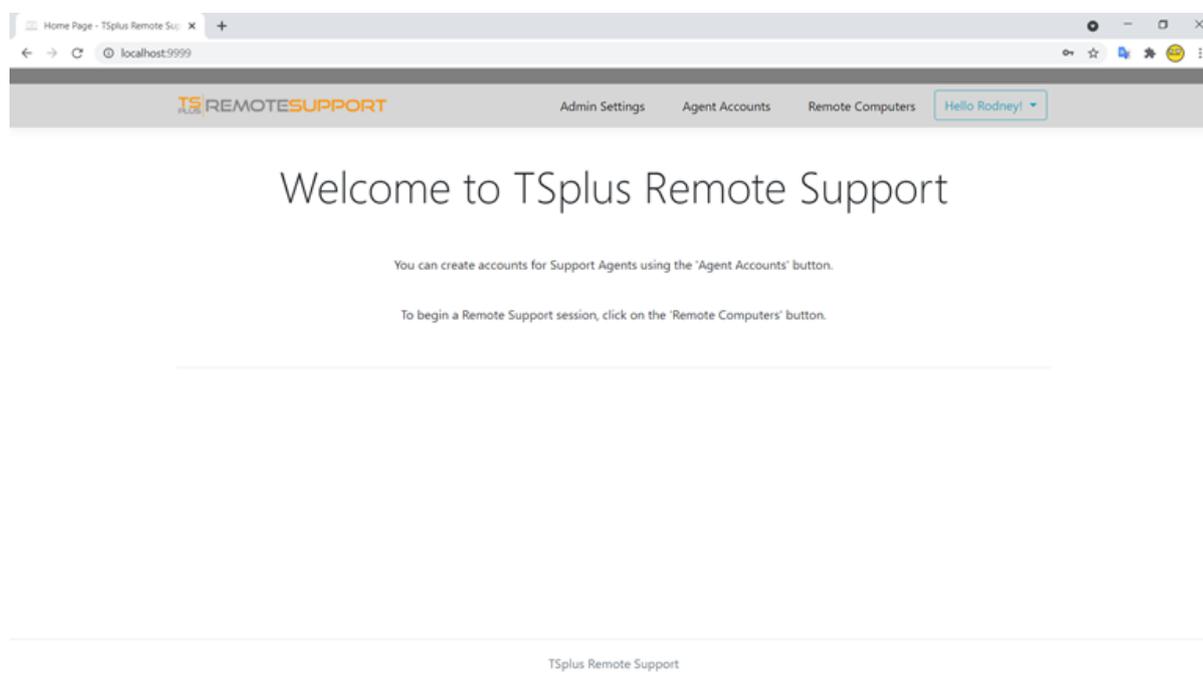
TSplus Remote Support télécharge et applique automatiquement son programme de mise à jour lorsqu'il est demandé.

Le programme de mise à jour est conçu pour améliorer en continu toutes les fonctionnalités de TSplus Remote Support et garder vos paramètres actuels de TSplus Remote Support en sécurité.

Console Web Administrateur

Aperçu

Une fois connecté, l'administrateur est accueilli par un ensemble simple de menus qui lui donne un contrôle total sur l'environnement de support.



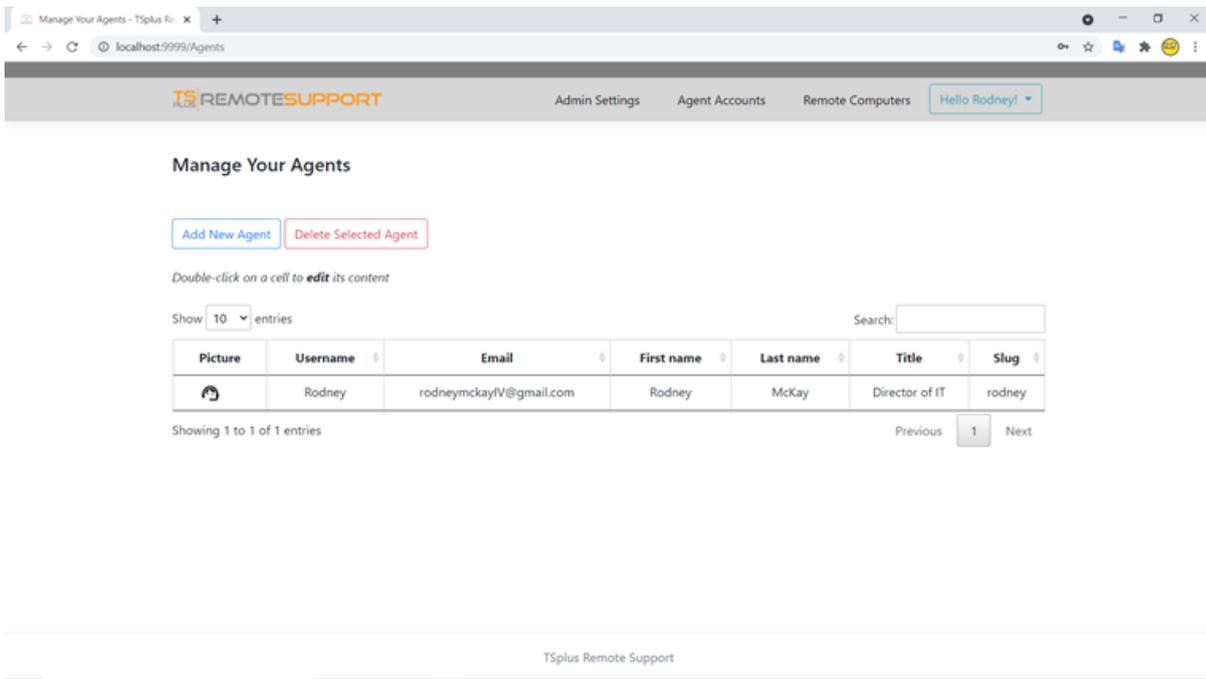
Paramètres de l'administrateur

Le premier élément du menu est Paramètres d'administration, ces paramètres sont détaillés dans le [Paramètres > Paramètres de l'administrateur](#) chapitres de cette documentation.

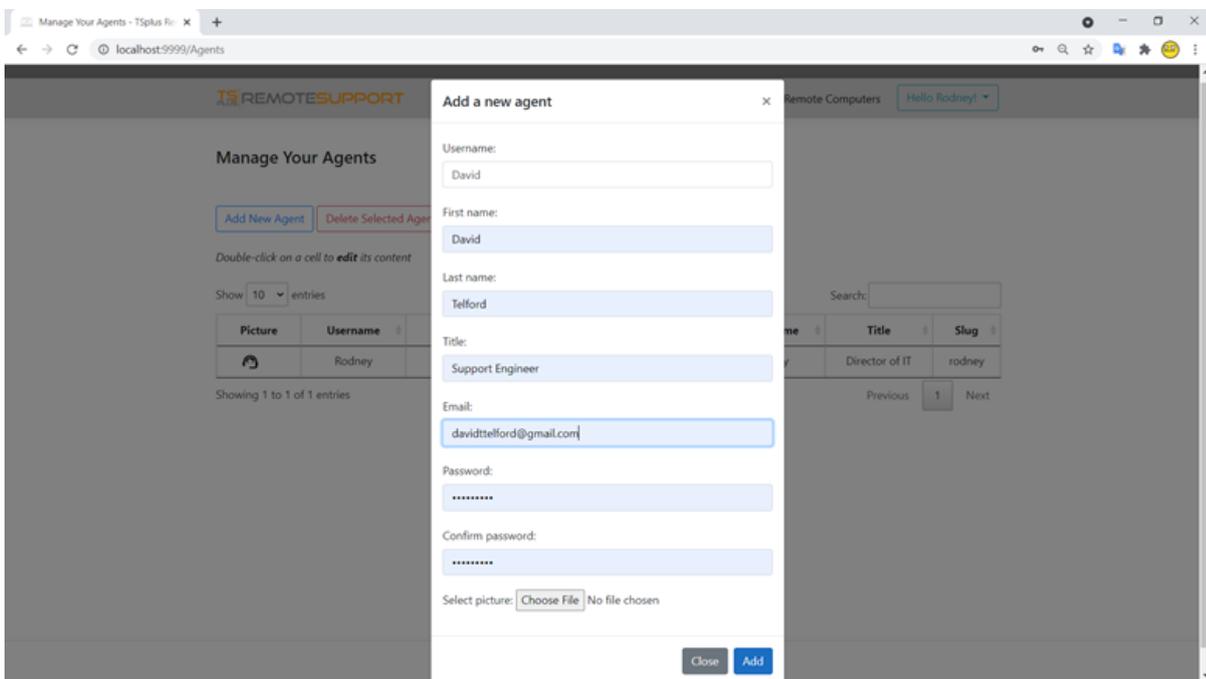
Comptes d'agent

Le deuxième élément du menu est les comptes d'agent.

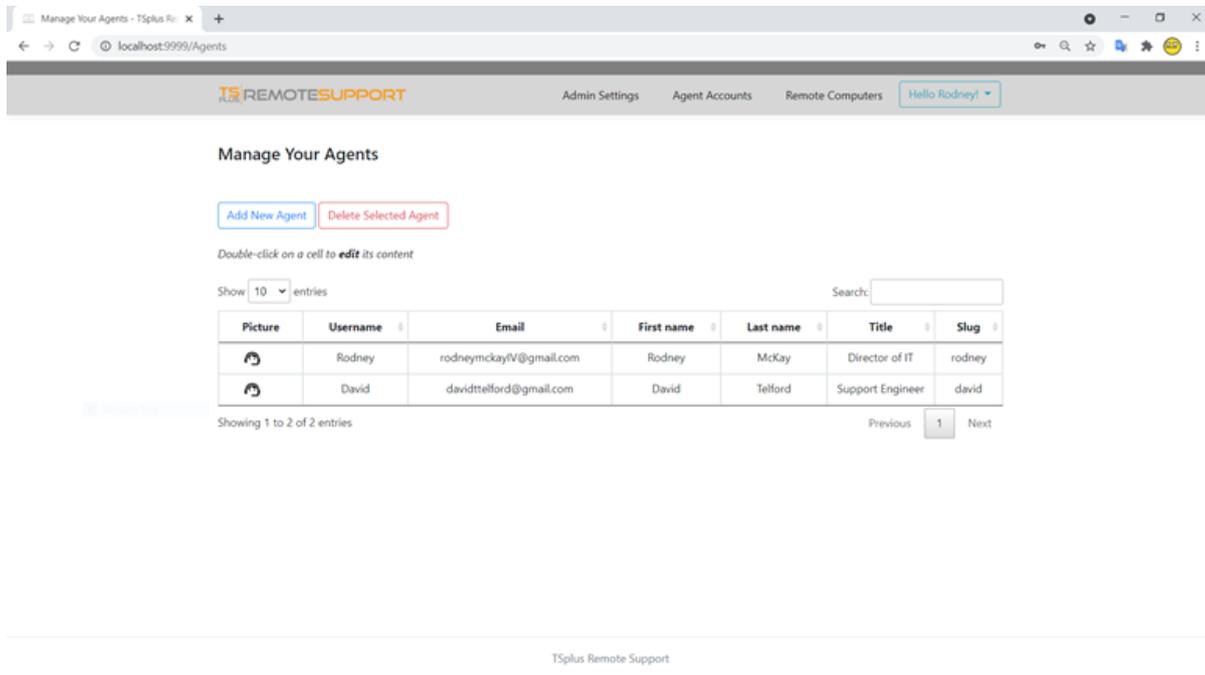
Depuis cet écran, l'administrateur peut ajouter, supprimer ou modifier des comptes d'agent.



Cliquons sur Ajouter un nouvel agent pour le configurer.



Remplissez simplement les informations de l'agent et cliquez sur « Ajouter ».



Votre nouvel agent est maintenant prêt à partir.

Ordinateurs distants

Le troisième élément du menu est Remote Computers.

Cette page est également disponible pour les agents de support et est détaillée dans le [Interface Agent](#) chapitre de cette documentation.

Agent Web Console

Aperçu

Une fois connecté, les agents sont accueillis par une liste de sessions à distance disponibles avec les utilisateurs finaux, ainsi qu'un moyen facile de créer un lien personnalisé et d'inviter les utilisateurs finaux à partager leur ordinateur à distance.

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 also present. The main content area indicates "No session currently available." and provides a note: "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." and "Please use a unique link for each end-user so they do not share the same session." There are two sub-sections: "Customize your link" with input fields for "Name:" (John Doe) and "Ticket:" (12345), and a "Shorten" button; and "Share your link to your End-User" with buttons for "Send via email" and "Copy".

Les agents peuvent également personnaliser leurs propres paramètres de compte à partir du bouton « Bonjour, Nom de l'Agent », puis de l'élément de menu « Paramètres » dans le coin supérieur droit de la page.

Sessions à distance

Envoyer un lien

Chaque agent de support dispose d'un lien personnalisé qui est envoyé à l'utilisateur final.

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.

Personnaliser le lien

Des informations telles que le numéro de ticket de support et le nom de l'utilisateur final peuvent être rapidement intégrées dans le lien.

L'agent peut également raccourcir l'URL si nécessaire en utilisant le bouton « Raccourcir ».

Customize your link

Name:

Ticket:

 Shorten

Options d'envoi

L'agent peut envoyer le lien par e-mail ou simplement le copier en utilisant les boutons de la section ci-dessous.

Share your link to your End-User

 **Send via email**

 **Copy**

Le système de lien

Chaque lien correspond à une session spécifique.

Cela signifie que chaque agent devra personnaliser son lien d'agent pour générer une nouvelle session dès que l'utilisateur final partage sa session.

Si un agent partage le même lien exact avec plusieurs utilisateurs finaux, ils se retrouveront tous dans la même session et ne pourront pas partager leur écran en même temps.

Envoyer un ID de connexion

L'agent peut également envoyer un ID de connexion à l'utilisateur final.

L'ID de connexion est un code de 6 chiffres à saisir par l'utilisateur final après avoir démarré manuellement le client de support à distance.

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.

Pour générer un ID de connexion, l'agent devra se rendre dans la section « Partager un ID de connexion » en cliquant sur le bouton du même nom.

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.

Connexions disponibles

Lorsque l'utilisateur final a cliqué sur le lien et est prêt à se connecter, ses informations apparaîtront dans l'interface de l'agent de support.

Cliquez simplement sur « Connecter » pour commencer la session de support à distance.

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

[Show all sessions](#)

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

Rejoindre une session détenue par un autre agent de support

Par défaut, l'agent ne voit que les sessions actuellement partagées, qui ont été créées en utilisant son URL d'agent.

En conséquence, afin de voir et de rejoindre d'autres sessions, l'agent devra cliquer sur le bouton « Afficher toutes les sessions ».

[Show all sessions](#)

Ordinateurs distants

Chaque agent a accès à la liste des ordinateurs non surveillés disponibles.

Trois actions sont disponibles sur les ordinateurs : se connecter, ouvrir une invite de commande et supprimer.

Les ordinateurs non surveillés peuvent être organisés par groupes et rapidement trouvés à l'aide de la barre de recherche.

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](#)

Accéder à la machine sans surveillance

Lorsque une machine est disponible, cette icône sera utilisée.



Lorsque une machine est indisponible, cette icône sera utilisée.



Envoyer la ligne de commande

L'agent pourra également envoyer des commandes CLI via l'invite de commande web liée à la machine en cliquant sur le bouton « Ouvrir une invite de commande ».

Remarque : Selon le navigateur que vous utilisez, vous pouvez être limité à un certain nombre d'invites de commande ouvertes en même temps. Si vous devez dépasser cette limitation, vous devrez ouvrir un autre navigateur.

Limitations connues :

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

A rectangular button with rounded corners, outlined in light blue, containing the text "Open Command Prompt" in a matching light blue color.

Supprimer un ordinateur

L'agent peut supprimer un ordinateur de la liste des ordinateurs non surveillés et le rendre indisponible également en cliquant sur le bouton « Supprimer ». Remarque : Pour voir à nouveau la machine, l'agent devra réactiver l'accès non surveillé en utilisant le processus de configuration dans la console web ou le lien utilisateur final.

A rectangular button with rounded corners, outlined in light red, containing the text "Remove" in a matching light red color.

Organiser les ordinateurs non surveillés

L'agent de support peut créer des groupes pour organiser les ordinateurs non surveillés configurés.

Les ordinateurs et les groupes peuvent être simplement déplacés d'un groupe à un autre en utilisant le glisser-déposer.

Ajouter un nouveau groupe

Pour ajouter un nouveau groupe, cliquez sur « Ajouter un nouveau groupe », puis donnez un nom au groupe créé et appuyez sur « Entrée ».

A rectangular button with a light blue border and the text "Add new group" in a matching blue color.

Renommer un groupe existant

Pour renommer un existant, sélectionnez le groupe en cliquant dessus, puis cliquez sur « Renommer ».

A rectangular button with a light gray border and the text "Rename" in a matching gray color.

Supprimer un groupe existant

Pour supprimer un existant, sélectionnez le groupe en cliquant dessus, puis cliquez sur « Supprimer ».

A rectangular button with a light red border and the text "Remove" in a matching red color.

Rechercher des groupes ou des ordinateurs

Pour rechercher des groupes ou des ordinateurs, une barre de recherche est disponible.

Les résultats correspondants apparaîtront dynamiquement au fur et à mesure que vous tapez.

Search:

Ajouter des ordinateurs non surveillés

L'agent peut ajouter un ordinateur à la liste des ordinateurs non surveillés de plusieurs manières.

Ajouter cet ordinateur

L'agent peut ajouter l'ordinateur qu'il utilise actuellement à la liste des ordinateurs non surveillés et le rendre disponible en cliquant sur le bouton « Ajouter cet ordinateur ». L'agent sera invité à exécuter la configuration de Remote Support.

Add this computer

Ajouter un ordinateur utilisateur final

Une URL spécifique à chaque agent est disponible pour faciliter la configuration de l'accès non surveillé de manière simple et conviviale à l'aide d'une page web.

L'agent pourra copier le lien en utilisant le bouton Copier à côté de l'URL affichée.

Remarque : cette URL expire après 48 heures. Après cela, une autre URL doit être affichée et utilisée par l'agent.

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.

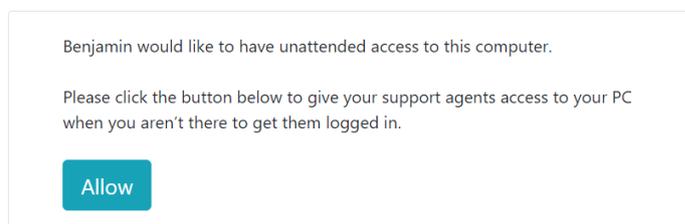
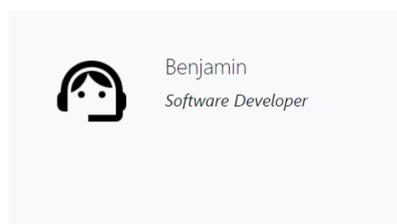
<http://172.21.0.1:9999/u/2401396d>

Copy

Une fois que l'URL a été cliquée et que la page s'affiche, le client pourra activer l'accès non surveillé en cliquant sur le bouton « Autoriser ».

Remarque : l'activation de l'accès non surveillé nécessite des privilèges d'administrateur. Un message d'élévation de privilèges s'affichera si l'utilisateur actuel ne dispose pas de ces privilèges.

Allow Unattended Access for your Support Team



Ajouter un ordinateur en utilisant la ligne de commande

Si vous devez activer l'accès non supervisé sur plusieurs ordinateurs, cela peut être fait en utilisant l'interface de ligne de commande.

Le fichier de configuration du client de support à distance, 'RemoteSupport.exe', peut être trouvé [ici](#) .

Les arguments à utiliser sont les suivants (les arguments doivent être séparés par un espace) :

- /créerordinateur
- /nom d'utilisateur [support_agent_username]
Par exemple : /username "rodney"
- / mot de passe [support_agent_password]
Par exemple : /motdepasse
"monmotdepasseextrêmementlongmaistrèsimplepourquenuletrouve"
- /relayurl
Par exemple : /relayurl "remotesupport.mycompany.com"
- /relayport
Par exemple : /relayport "443"

Un exemple complet : pour enregistrer la machine actuelle comme non surveillée sur le serveur `remotesupport.mycompany.com`, vous pouvez utiliser :

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

Supprimer un ordinateur

L'agent peut supprimer un ordinateur de la liste des ordinateurs non surveillés et le rendre indisponible en cliquant sur le bouton « Supprimer ».

Note : Pour revoir la machine, l'agent devra réactiver l'accès non surveillé en utilisant à nouveau le processus de configuration dans la console web ou le lien utilisateur final.



Modifier la visibilité d'un ordinateur

La visibilité d'un ordinateur peut être changée de l'agent uniquement à tout le monde en utilisant le bouton « Changer la visibilité pour tout le monde ». Par défaut, lorsque l'ordinateur est ajouté, la visibilité d'un ordinateur est limitée à son propriétaire. Le propriétaire de l'ordinateur fait référence à l'agent qui a partagé son URL personnalisée, qui a été utilisée pour ajouter l'ordinateur à la liste des ordinateurs non surveillés.

Remarque : seul le propriétaire de l'ordinateur peut modifier sa visibilité.



Journaux de session

Une fois que les sessions de support à distance se terminent, elles sont automatiquement enregistrées dans la section « Journaux de session ».

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 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

Le tableau peut être exporté au format csv en utilisant le bouton « Exporter au format csv ».

[Export to csv](#)

Paramètres du compte agent

Les agents peuvent personnaliser leurs propres paramètres de compte en cliquant sur le bouton « Bonjour, Nom de l'Agent » dans le coin supérieur droit de la page, puis en cliquant sur l'élément de menu « Paramètres ».

Profil

Les agents peuvent modifier leur nom, leur adresse e-mail et leur titre à partir d'une simple page de gestion de compte.

Manage your account

Change your account settings

Profile

Password

Profile

Email

First Name

Last Name

Title

Slug

Select Picture

Aucun fichier choisi



Mot de passe

Les agents peuvent changer leur mot de passe depuis une page de gestion des mots de passe standard.

Manage your account

Change your account settings

Profile

Password

Change password

Current password

New password

Confirm new password

