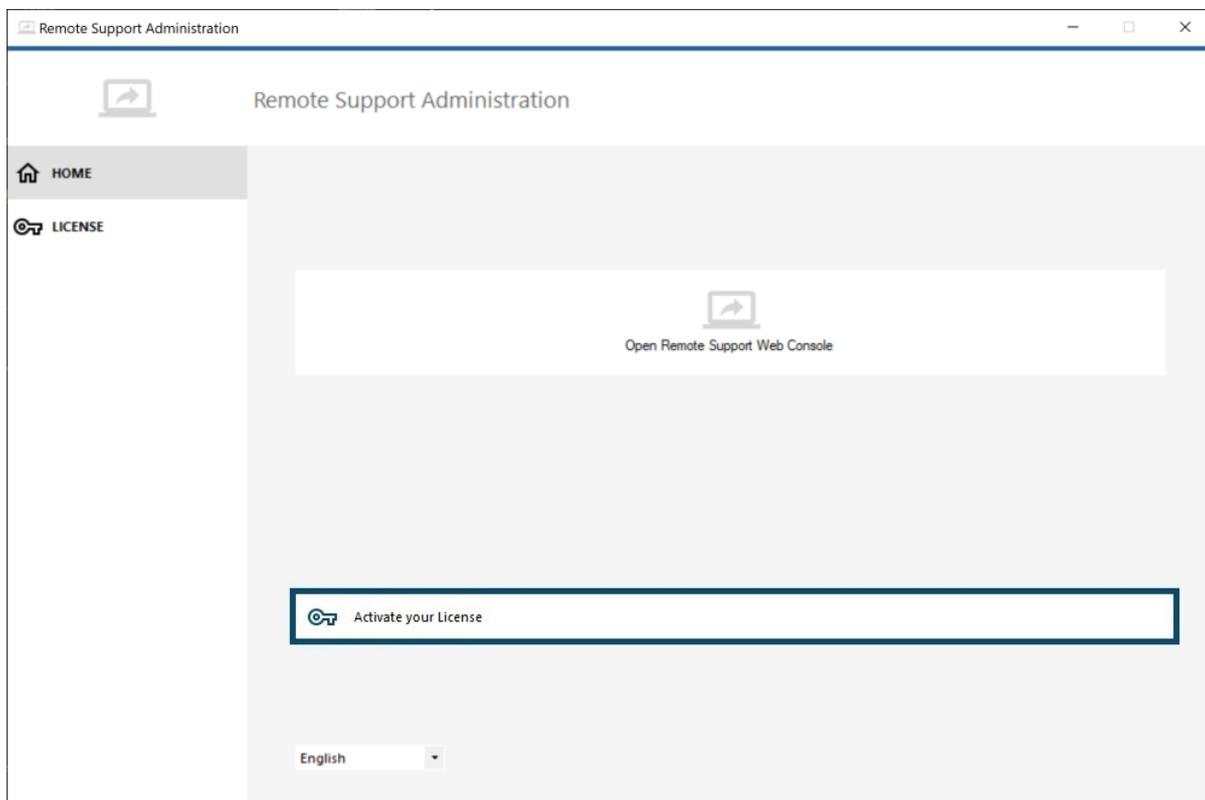


Attivazione della tua licenza

Apri l'interfaccia di TSplus Remote Support e fai clic sulla scheda Licenza.

Poi, fai clic sul pulsante "Attiva la tua licenza":



Per ottenere la tua Chiave di Attivazione, connettiti al nostro [Portale di Licenza](#) e inserisci il tuo indirizzo email e il tuo numero d'ordine:

[Scarica la Guida dell'Utente del Portale Clienti](#) per ulteriori informazioni su come utilizzarlo.

La tua chiave di attivazione verrà visualizzata nella parte superiore della dashboard:

The screenshot shows the 'Customer Portal' interface. On the left is a navigation sidebar with links for Home, Orders, Computers, Subscriptions, Documentation, Help, and SignOut. The main content area is titled 'Hello, CUSTOMER PORTAL' and displays the activation key: 'Your activation key is : TSPL-XXXXXXXXXXXX'. Below this is a search bar and a red alert banner that reads: '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'. A navigation bar contains 'Licenses', 'Supports', 'Purchase Licenses', and 'Renew All Supports'. The main section is a table with columns: Product, Date, Order Number, Computer, Support, and Comment. The table lists six 'TSplus Remote Access Enterprise 5 users' licenses, all with a status of '> Not Activated' and a checkmark in the 'Support' column. Each row has 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

Puoi quindi inserire questo codice di attivazione e fare clic su "Avanti".

The screenshot shows the 'Product Activation' page. It features a 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, there 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 →](#)

Controlla uno o più elementi e fai clic sul pulsante "Avanti". Si prega di notare che è possibile attivare più prodotti contemporaneamente selezionando diversi prodotti/supporto!

License Activation

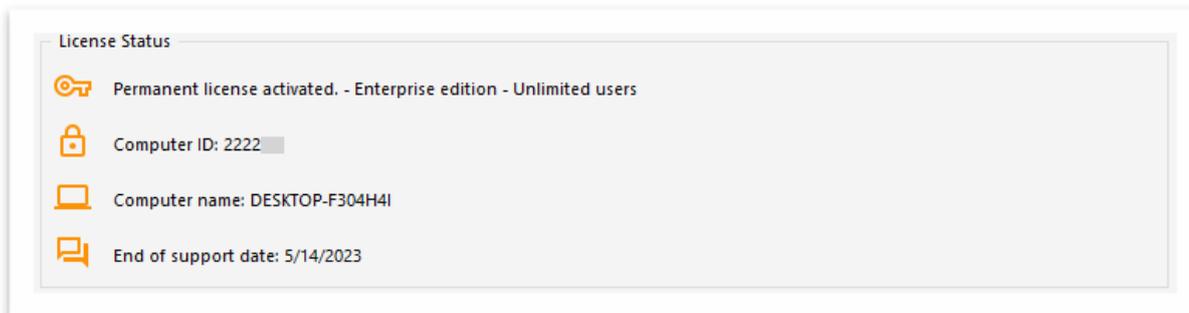
Your license has been activated!

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

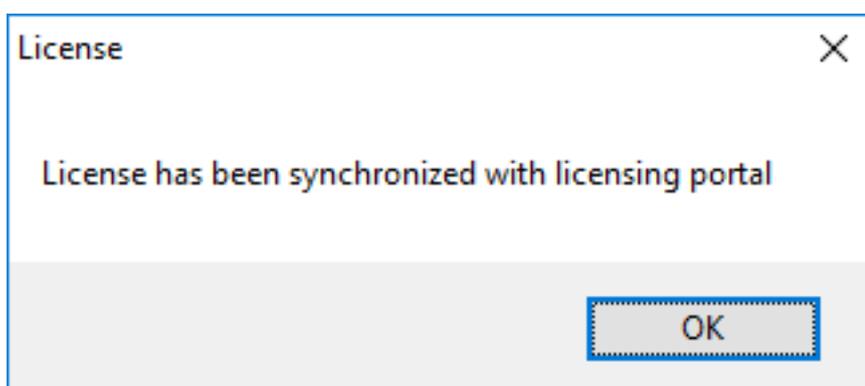
Thank you for your business!
You can now safely close this window.

[Finish](#)

Tutti i tuoi prodotti/supporto sono ora attivati (in questo esempio, sia TSplus con supporto che TSplus Remote Support sono stati attivati contemporaneamente).



Aggiorna i dati della tua licenza facendo clic sul pulsante corrispondente, sincronizzerà le informazioni con il nostro Portale Licenze:

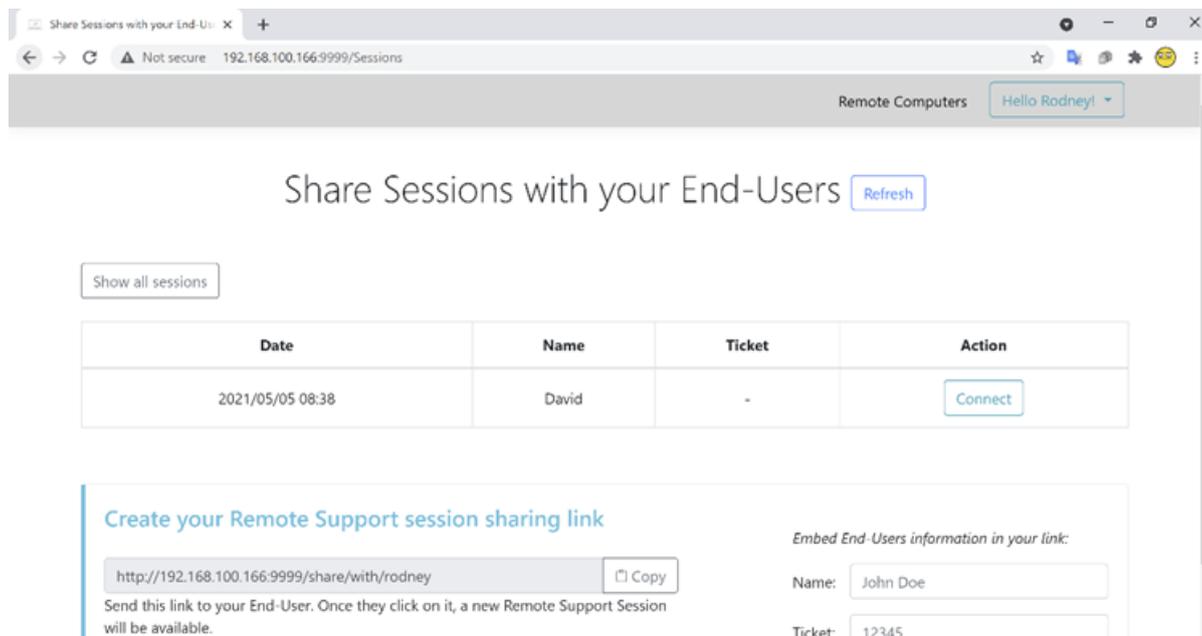


Grazie per aver scelto TSplus Remote Support!

Interfaccia Agente

Panoramica

Una volta che l'utente finale ha installato il TSplus Remote Support Client e ha accettato di consentire la connessione, l'agente di supporto può connettersi a questa sessione di supporto remoto dal suo [Console Web dell'Agente](#).

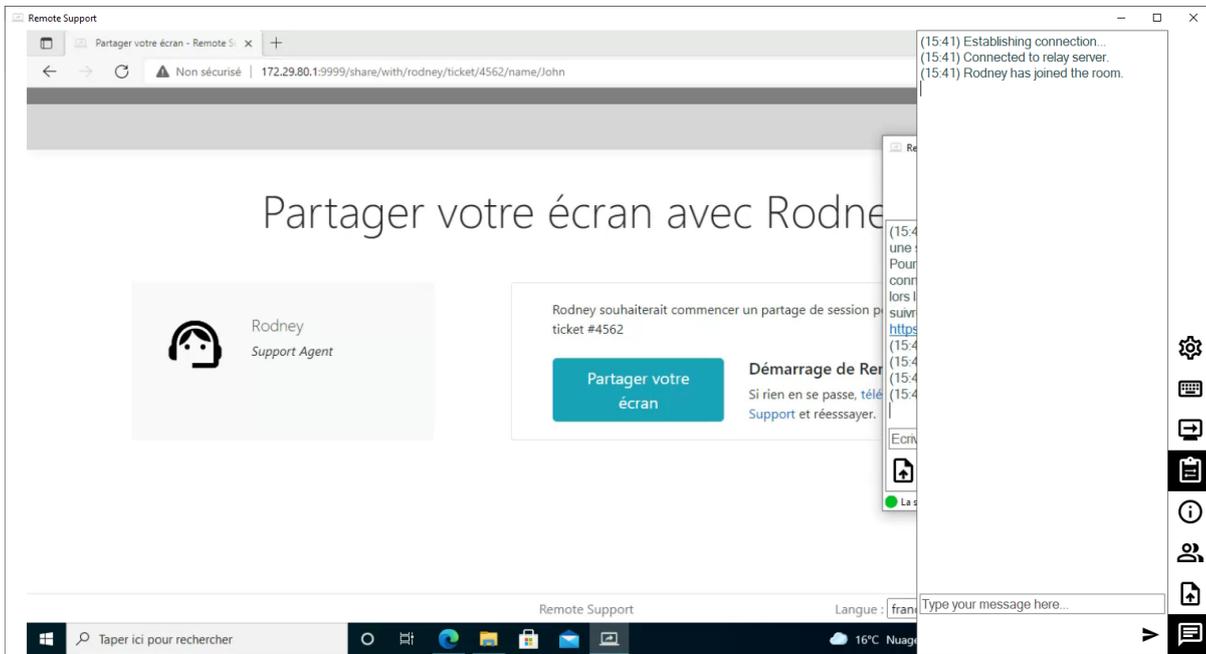


Schermata di connessione dell'agente

Dopo aver cliccato sul pulsante 'Connetti', il client TSplus Remote Support verrà eseguito.

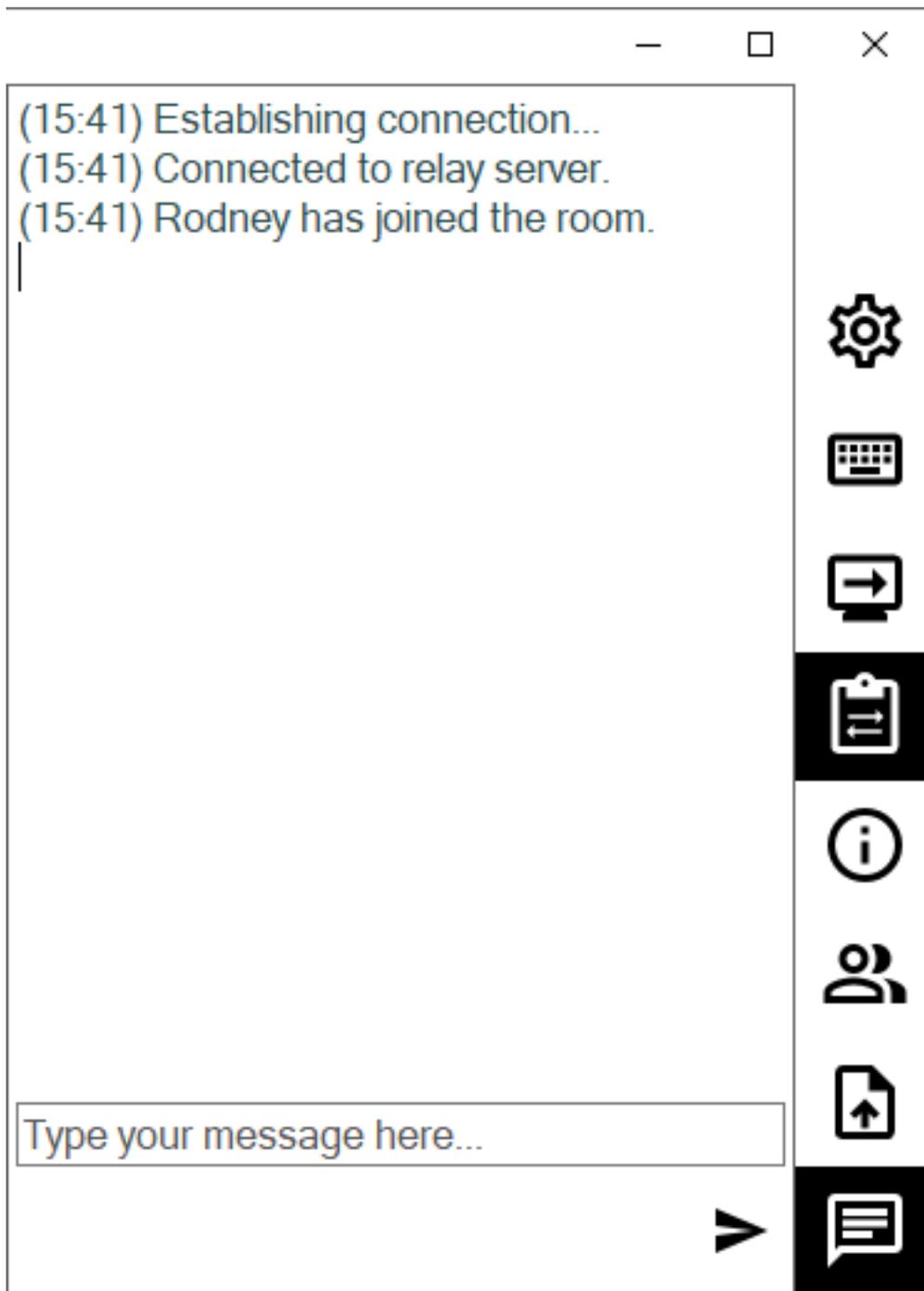
L'agente di supporto è ora connesso alla sessione desktop dell'utente finale.

L'Agente può prendere il controllo e risolvere i problemi in modo indipendente o collaborativo: più Agenti possono connettersi allo stesso Computer Remoto.



Agent Chat Box

La Chat Box dell'Agente è più di un semplice modo per comunicare con l'Utente Finale.



Contiene informazioni e funzionalità vitali di cui ha bisogno l'agente di supporto, elencate di seguito dall'alto verso il basso:

Impostazioni

Dare all'agente di supporto la possibilità di cambiare impostazioni come la lingua attuale del client di Remote Support.



Invia comando

Abilita l'agente di supporto a inviare il comando da tastiera ctrl+alt+del o avviare Gestione attività sul computer remoto.



Cambia Monitor Visualizzato

Scorre tra i display disponibili se il Computer Remoto utilizza una configurazione multi-monitor.



Abilita/Disabilita la sincronizzazione degli appunti

Controlla la capacità dell'Agente Remoto di abilitare o disabilitare la funzionalità degli appunti tra l'Agente e i PC degli Utenti Finali.



Informazioni sul computer remoto

Visualizza i dati del sistema operativo, dell'hardware e dell'account utente dal PC remoto, come configurato in [Impostazioni avanzate dell'amministratore](#)



Partecipanti

Mostra l'elenco dei partecipanti della sessione corrente.



Carica file

Consente all'agente di supporto di spostare file dal proprio ambiente di supporto al PC remoto per la risoluzione dei problemi o le riparazioni.



Mostra chat

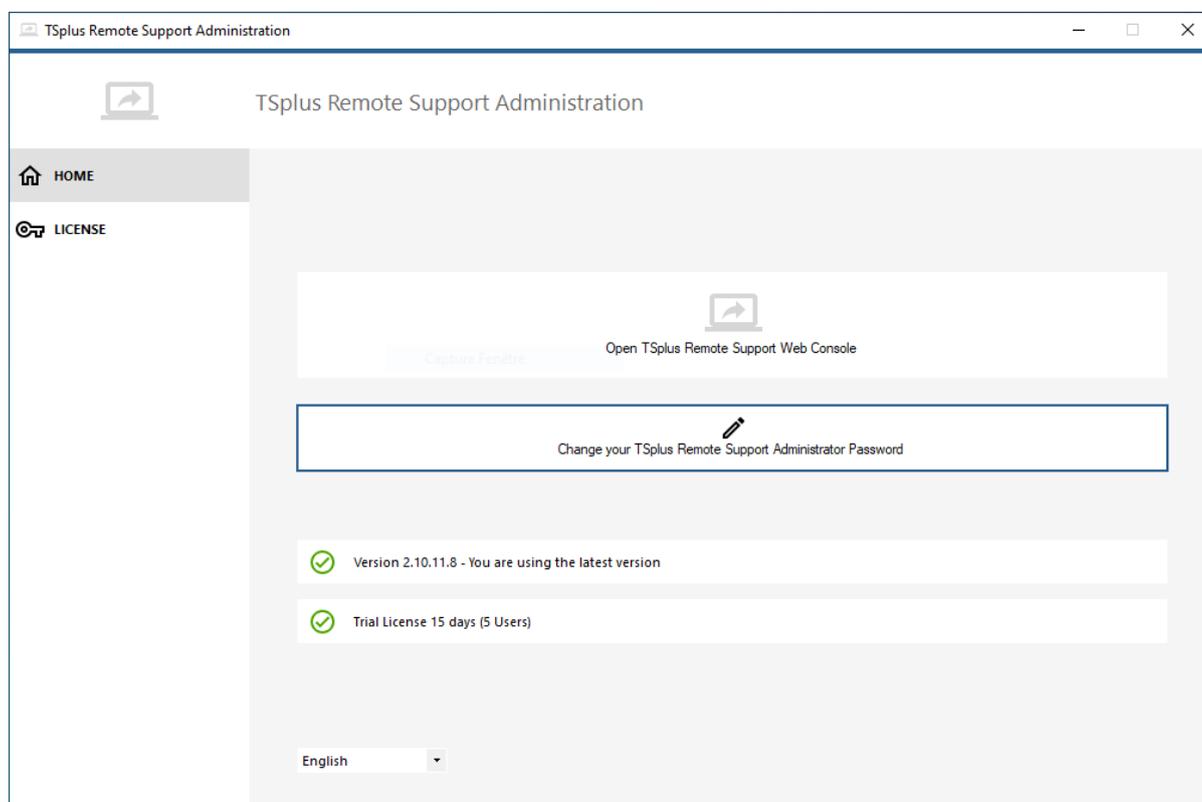
Riporta la Chat Box nella finestra principale della chat.



Cambia la password dell'Amministratore

Puoi cambiare la password dell'Amministratore direttamente facendo clic sulla relativa piastrella nel Dashboard principale del programma di Amministrazione:

Aggiornare TSplus Remote Support è facile e può essere fatto cliccando sulla relativa piastrella nel Dashboard principale del programma di licenza:



Una volta cliccato, la console web si aprirà. Compila semplicemente il campo della password con una nuova password e conferma la tua password, quindi fai clic su "Salva".

Change your Administrator Account Password

Username

Password

Confirm password

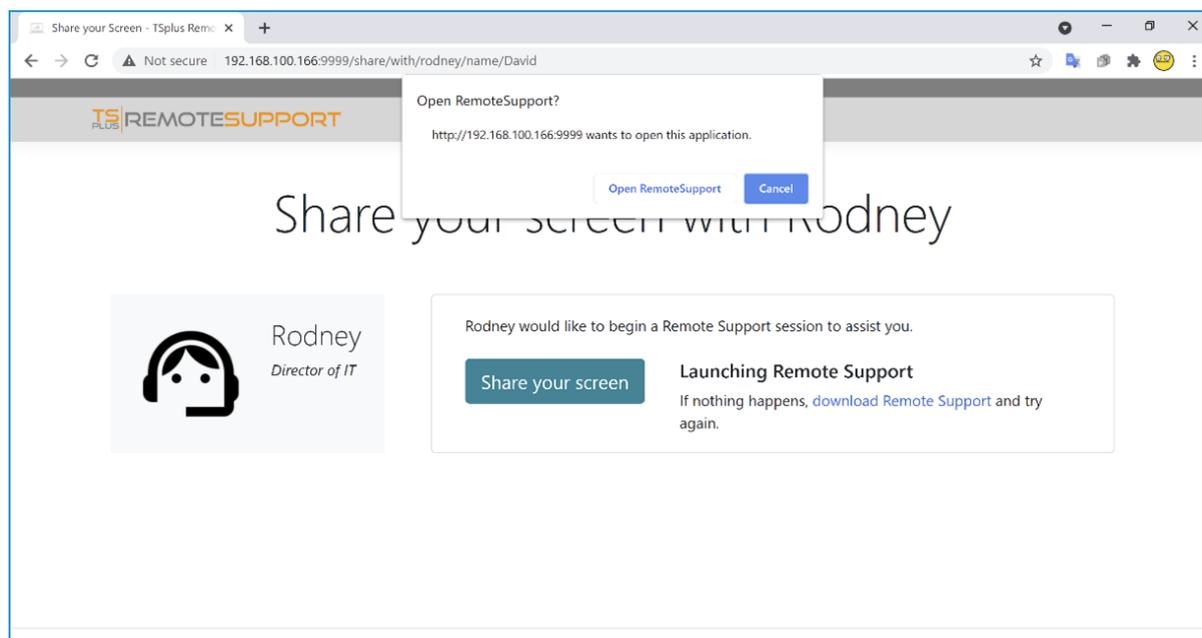
Interfaccia utente finale

Panoramica

Un utente finale riceverà un link personalizzato da un agente di supporto.

Ricevi un link

Dopo aver cliccato sul link, all'utente finale verrà chiesto di installare il TSplus Remote Support Client.



Schermata di connessione dell'utente finale

Una volta che l'utente finale ha installato il TSplus Remote Support Client e ha accettato di consentire la connessione, vedrà apparire sulla propria schermata la finestra di chat dell'agente di supporto.

La chat consente la comunicazione testuale e la condivisione di file tra l'Agente e l'Utente Finale.

Si prega di notare che chiudere la finestra della chat terminerà la sessione di Supporto Remoto.

Share your Screen - TSplus RemoteSupport

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...

Password dell'amministratore persa

Problema

Dopo aver installato e configurato TSplus Remote Support, l'amministratore non riesce a ricordare il nome utente e/o la password del suo account.

Nessun altro utente con il ruolo di amministratore, le impostazioni globali non possono essere modificate e gli account degli agenti non possono più essere gestiti.

Panoramica della correzione

Puoi creare un nuovo account amministratore modificando un record nel database interno di TSplus Remote Support, costringendo così il prodotto a passare attraverso il suo passaggio di configurazione post-installazione e richiedendo dettagli per creare un account amministratore (nuovo).

Si prega di comprendere che dopo che il record è stato modificato nel database, qualsiasi Il visitatore che naviga nel Portale Web di TSplus Remote Support avrà l'opportunità di creare un account amministratore. Solo il primo visitatore che convalida il modulo creerà un account amministratore.

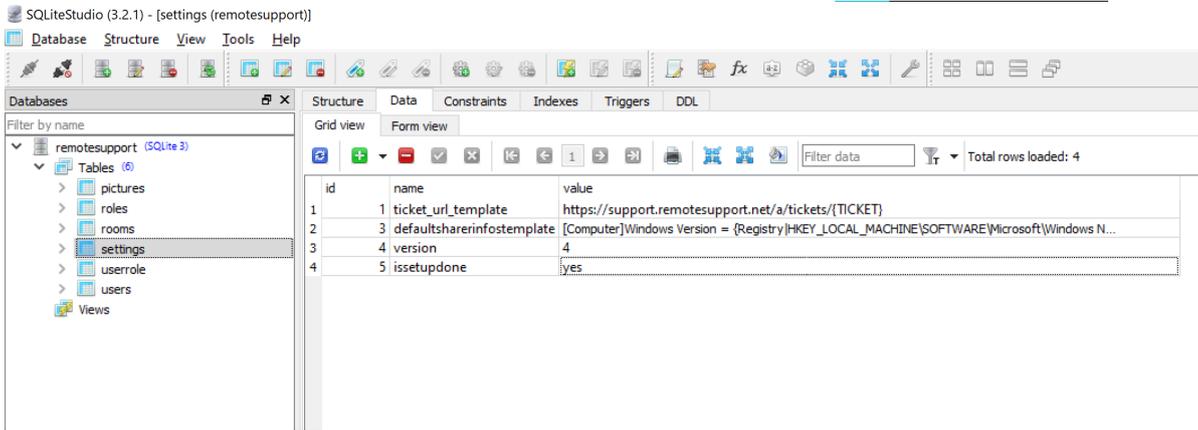
Ti consigliamo vivamente di disabilitare l'accesso pubblico al tuo portale TSplus Remote Support prima di seguire i passaggi seguenti, ad esempio abilitando un firewall.

Ripristino al passaggio post-installazione

Scarica e installa un editor di database SQLite, ad esempio [SQLite Studio](#) .

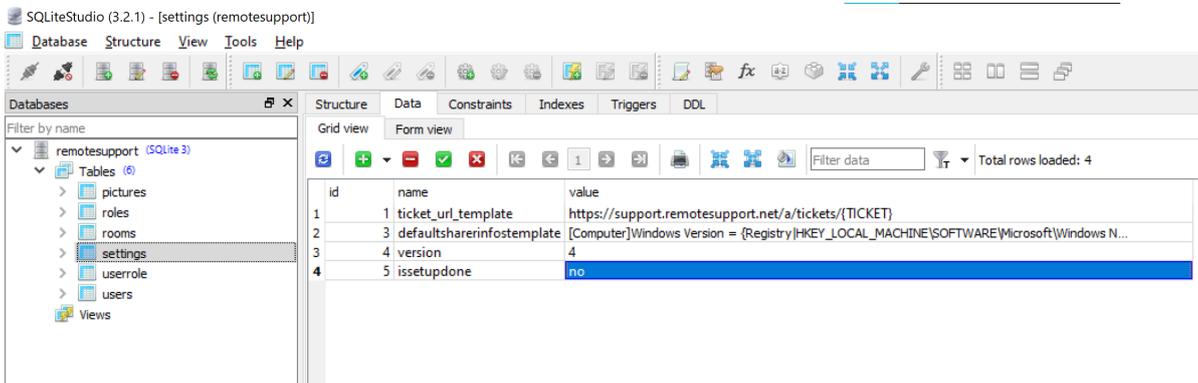
Esegui l'editor del database SQLite e apri il database interno di TSplus Remote Support, solitamente situato in questa posizione: "C:\Program Files\RemoteSupport\webportal\remotesupport.db".

Apri la tabella "impostazioni":

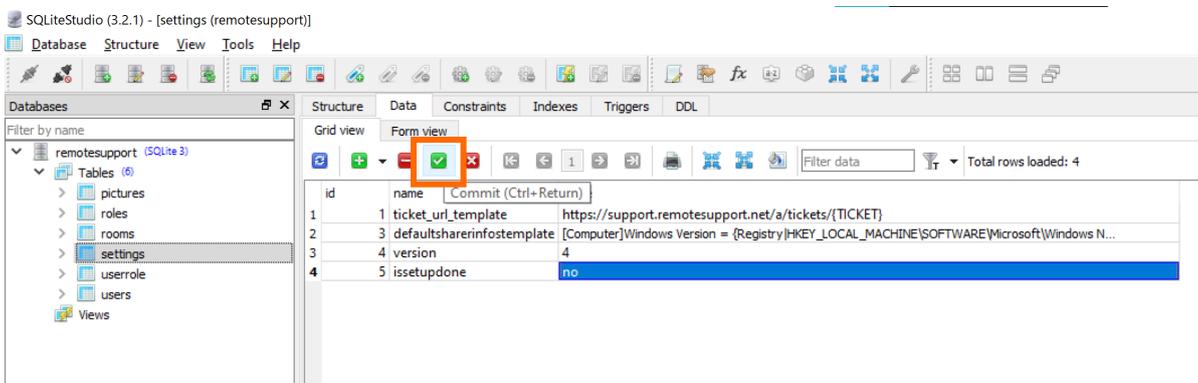


Individua la riga con il valore "name" a "issetupdone" - dovrebbe avere il valore "yes".

Sostituisci questo "sì" con un "no":



Clicca sul pulsante della barra degli strumenti con il segno verde per "confermare" (cioè applicare) questa modifica nel database:



Creazione di un nuovo account Amministratore

TSplus Remote Support è ora tornato al suo passaggio di installazione.

Naviga alla home page del portale web di TSplus Remote Support: verrà visualizzato lo stesso modulo mostrato dopo la prima installazione sul server.

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

Si prega di inserire i dettagli per creare un nuovo account amministratore.

Installazione tramite TSplus Remote Access

Se hai installato TSplus Remote Support insieme a TSplus Remote Access sulla stessa macchina e desideri utilizzare la generazione automatica dei certificati, avrai bisogno di:

TSplus Remote Access a:

- Fai utilizzare a TSplus Remote Access la porta 80 per HTTP
- Configura il certificato TSplus Remote Access

TSplus Remote Support a:

- Configura il nome di dominio e l'email dell'amministratore di dominio
- Controlla "Genera automaticamente certificato SSL/TLS"
- Salva
- Riavviare il servizio "TSplus Remote Support Relay"

Importante

A seconda della porta utilizzata da TSplus Remote Access, potrebbero sorgere conflitti di porta web poiché solo 1 programma alla volta può ascoltare su una determinata porta web. Di conseguenza, dovrai scegliere quale programma utilizza la porta HTTPS predefinita (443). Per impostazione predefinita, TSplus Remote Access sarà sulla porta 443 e TSplus Remote Support selezionerà un'altra porta (491) quando rileva che la 443 è già in uso, quindi potrai accedere a TSplus Remote Support a: <https://your-domain.com:491>

Se hai bisogno di cambiare le porte HTTPS su:

TSPlus Remote Access:

- Cambia da AdminTool > WEB > Web Server > HTTPS

TSplus Remote Support:

- Cambia le impostazioni del portale web dell'amministratore > Server > Porta di relay

Ancora una volta, ti consigliamo di mantenere la porta HTTP di TSplus Remote Access impostata su 80 per consentire sia la convalida del certificato HTTPS di TSplus Remote Access

che di TSplus Remote Support.

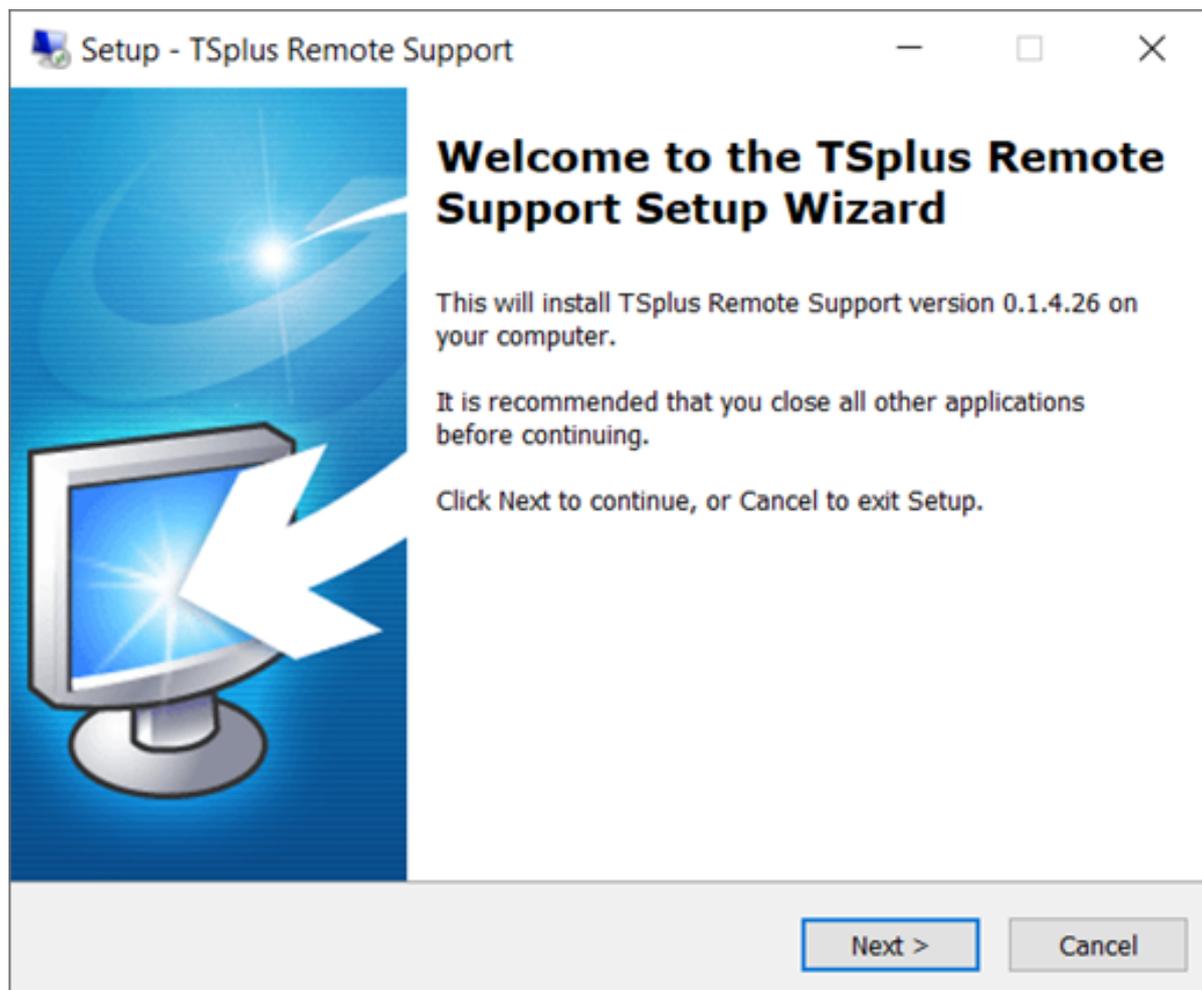
Installazione

L'installazione è semplice. Basta eseguire il programma di installazione di TSplus Remote Support sulla macchina Windows che hai scelto di utilizzare come Server di Supporto Remoto.

Si prega di notare che è necessario eseguire questa configurazione come Amministratore. Ma non preoccuparti, Windows ti notificherà e chiederà il tuo consenso.

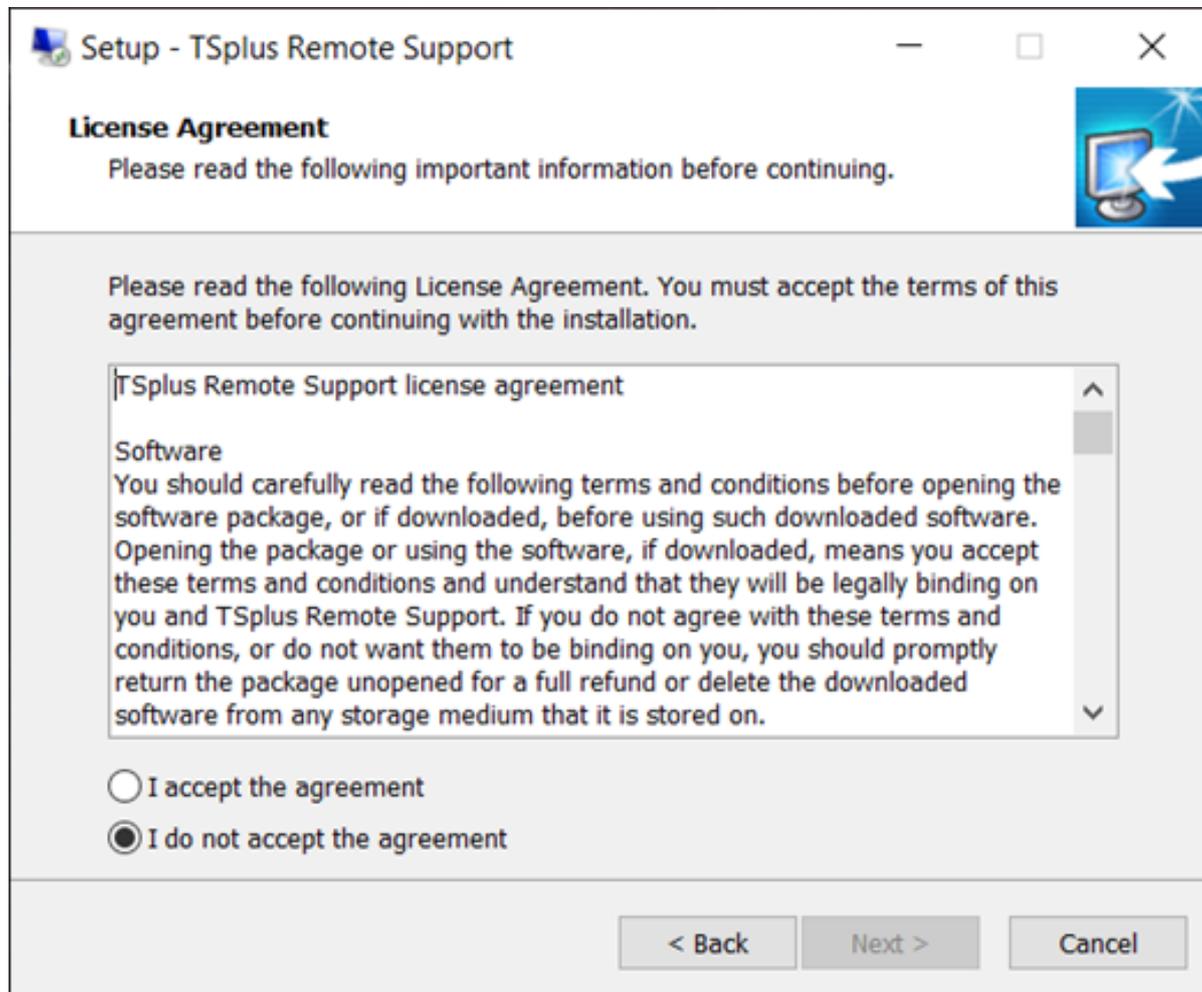
Benvenuto

Si prega di chiudere eventuali altri programmi in esecuzione e fare clic su Avanti.



Contratto di licenza

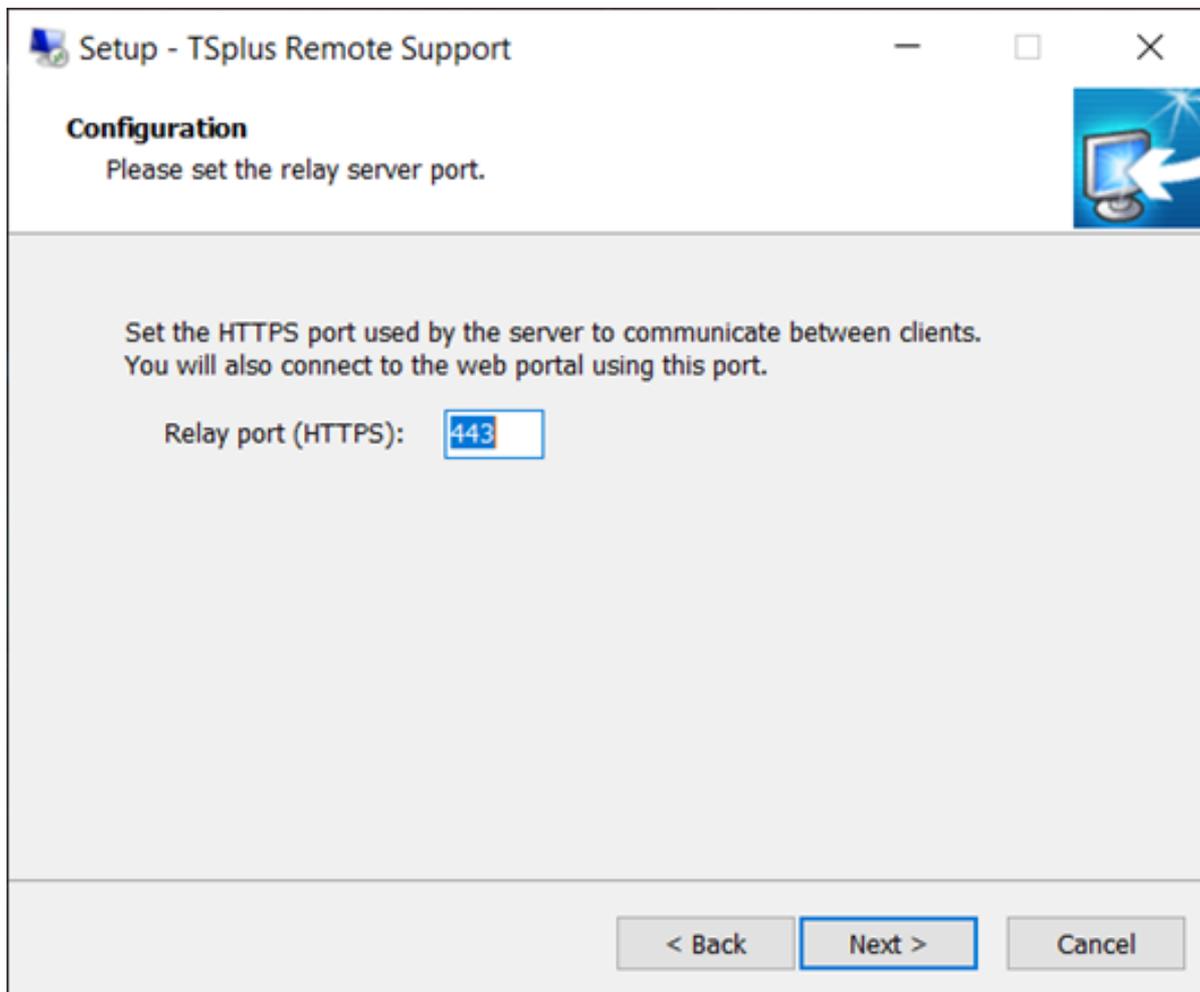
Clicca su "Avanti" per accettare la licenza.



Configurazione della porta

Per impostazione predefinita, il Server di Supporto Remoto ascolta sulla porta 443, che è la porta web HTTPS sicura standard.

Consigliamo di continuare a utilizzare questa porta.



Per impostazione predefinita, il server web di Remote Support è configurato per utilizzare il numero di porta HTTPS standard (443). Tuttavia, se un altro server web è già attivo su questo sistema (IIS ad esempio), il server web integrato di TSplus subirà un conflitto di numero di porta.

La soluzione semplice è cambiare questi valori predefiniti (4430 ad esempio) durante la configurazione in questo caso.

Configurazione del dominio

Puoi saltare questo passaggio se prevedi di utilizzare TSplus Remote Support senza alcun nome di dominio.

Consigliamo di impostare un nome di dominio o un nome di sottodominio che risolva il computer su cui stai installando TSplus Remote Support. Ti preghiamo di contattare il tuo Amministratore di Sistema / Dipartimento IT se hai bisogno di aiuto per configurare questo nome di dominio.
puoi testare TSplus Remote Support proprio ora utilizzando "localhost" come dominio .

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

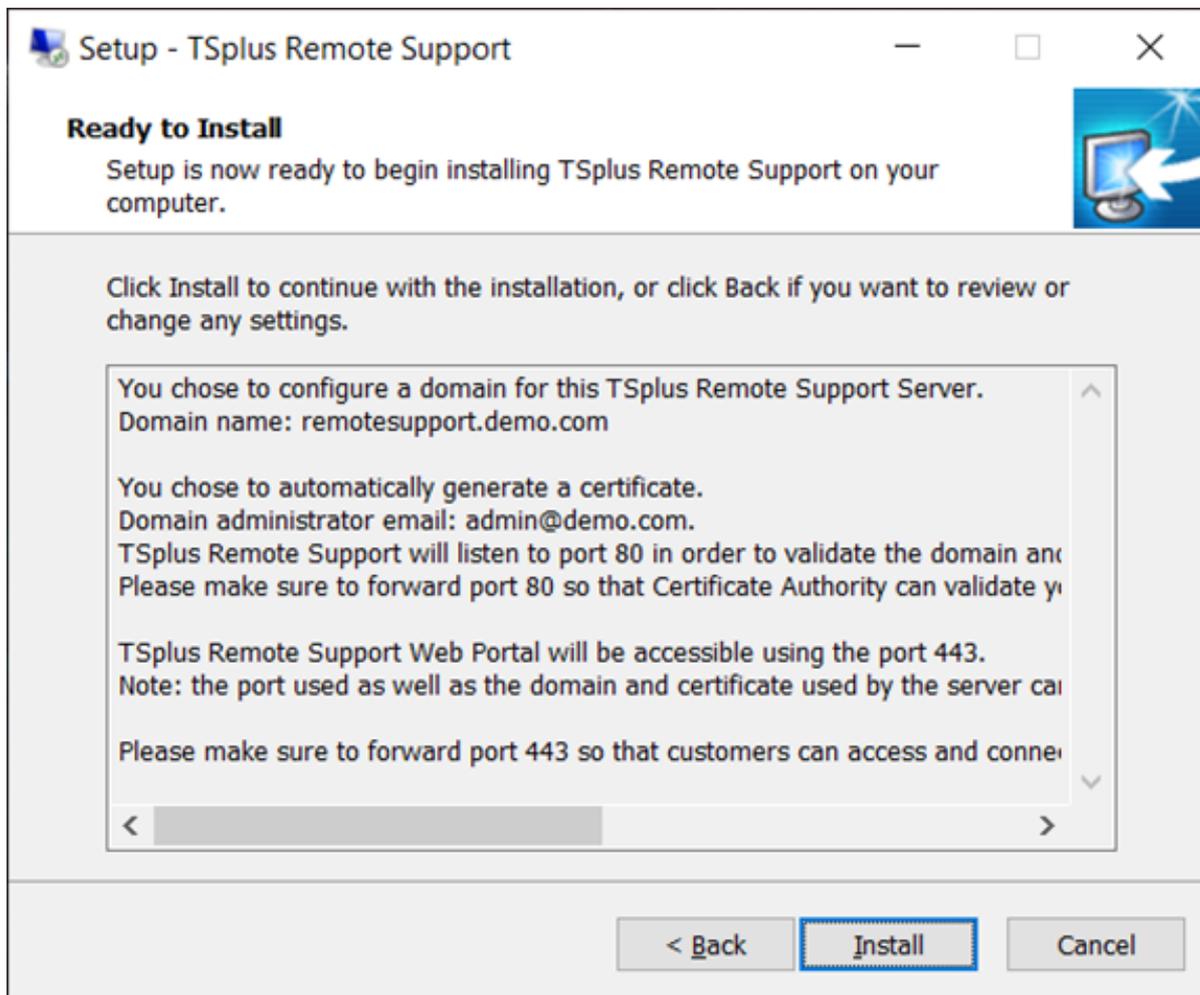
< Back Next > Cancel

Per configurare TSplus Remote Support per l'accesso utilizzando un nome di dominio internet, inserisci qui il nome di dominio e scegli quale tipo di Certificato di Sicurezza desideri utilizzare, un certificato gratuito generato all'interno di Remote Support, o un Certificato a pagamento acquistato da un'Autorità di Certificazione.

Puoi anche configurare il tuo dominio dopo l'installazione dalla Console Web di Supporto Remoto.

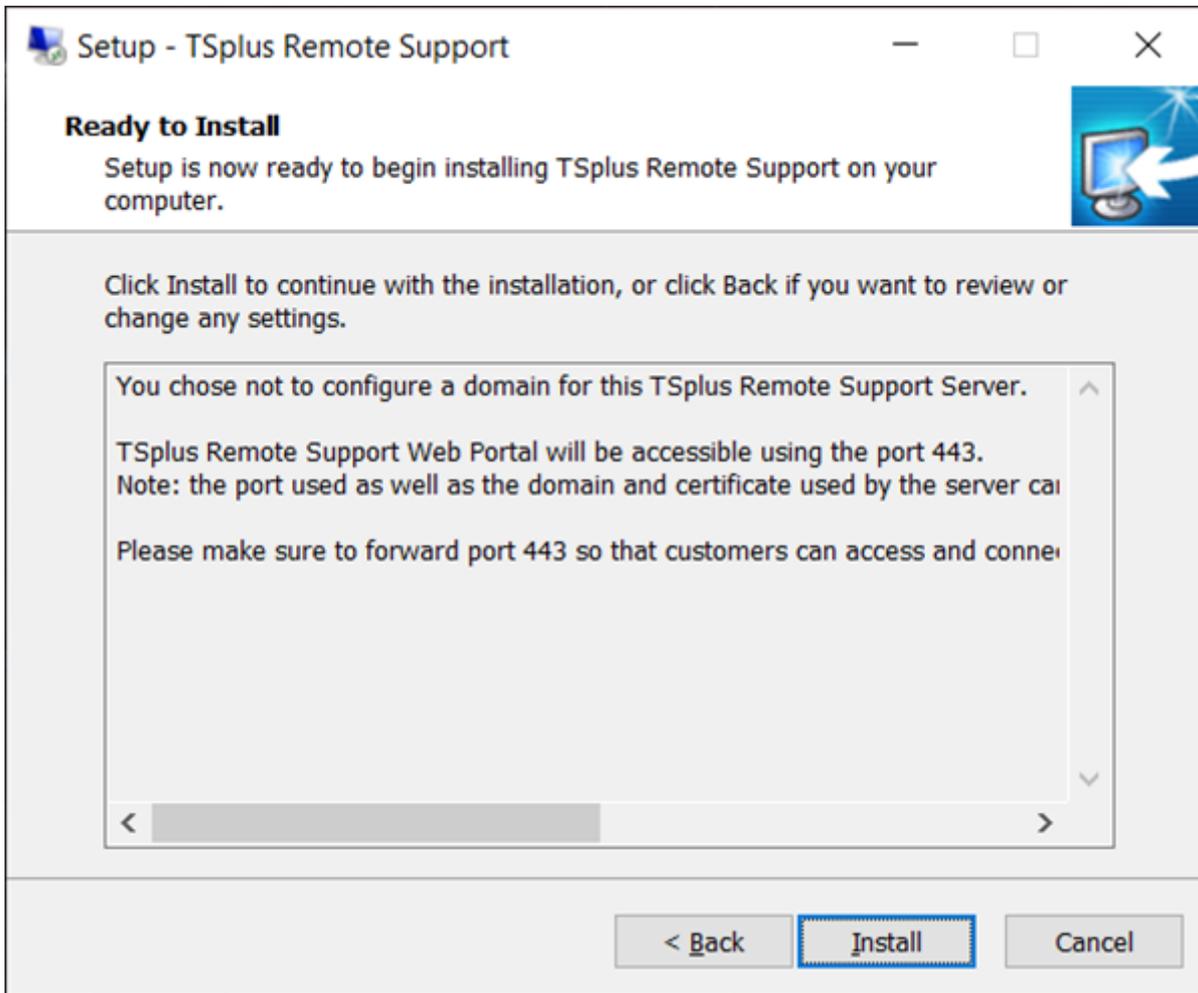
Installa con certificato gratuito

Il certificato gratuito è fornito da Let's Encrypt e richiede che la porta 80 sia aperta e disponibile per convalidare la proprietà del tuo dominio.



Pronto per l'installazione

Conferma le tue impostazioni e fai clic su Installa per continuare.



Congratulazioni!

La tua installazione del server TSplus Remote Support è completata.

Clicca su Fine per aprire la Console Web di Supporto Remoto e iniziare a creare account Agente!

La versione di prova gratuita è completamente funzionale per 15 giorni con 5 Agenti.



Impostazione dell'account amministratore

Avvia TSplus Remote Support facendo clic sull'icona creata sul tuo desktop.

Il passo successivo è configurare il tuo account di amministratore per il supporto remoto.

Inserisci le informazioni dell'Amministratore e fai clic su 'Registrati'.

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

Ora sei pronto per confermare o modificare la configurazione del tuo server, quindi entra e inizia a impostare gli account degli agenti e a condividere le sessioni di Windows.

Disinstallare TSplus Remote Support

Per disinstallare completamente TSplus Remote Support, vai su “C:\Program Files\RemoteSupport” ed esegui l'applicazione “unins000”.

Clicca su sì nella finestra successiva per rimuovere completamente TSplus Remote Support e tutti i suoi componenti.

Il software verrà completamente disinstallato dal tuo computer.

Requisiti preliminari

Requisiti hardware

TSplus Remote Support Client funziona su entrambe le edizioni a 32 e 64 bit dei computer Windows.

TSplus Remote Support Server può essere installato solo su edizioni a 64 bit di computer Windows.

Sistema Operativo

TSplus Remote Support è compatibile con i seguenti sistemi operativi:

- 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 **Server 2019**
- Windows **Server 2022**

Dipendenze

TSplus Remote Support richiede .NET Framework per essere installato sul computer.

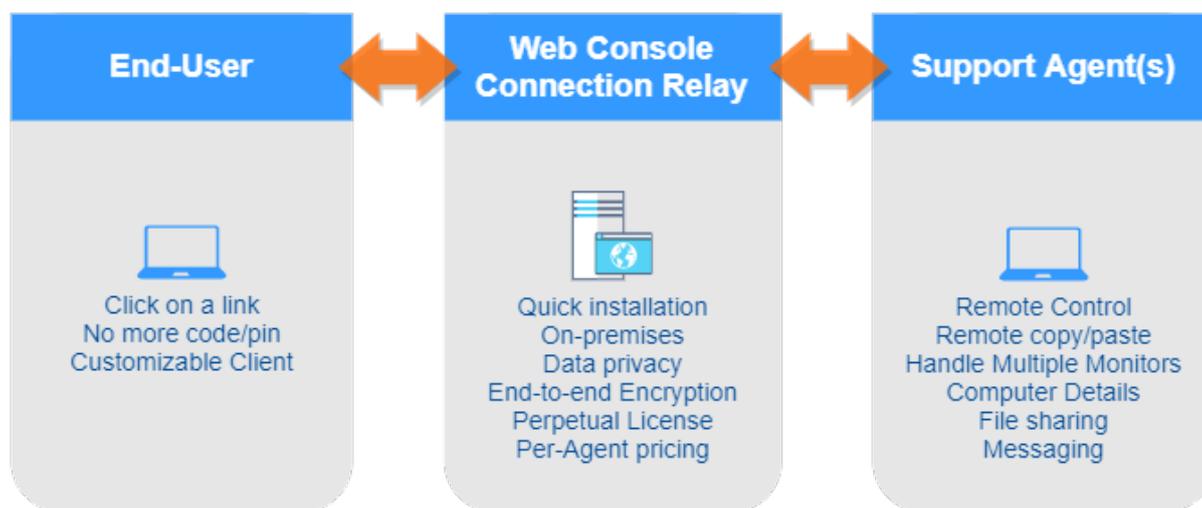
La versione minima supportata è .NET Framework 4.5.2.

Se il .NET Framework non è installato sul computer, il programma di installazione di TSplus Remote Support cercherà di scaricarlo e installarlo.

Panoramica del prodotto

TSplus Remote Support in una frase

TSplus Remote Support consente una facile condivisione della sessione desktop di Windows per gli agenti di supporto, al fine di fornire un supporto rapido ed efficace ai loro utenti finali, indipendentemente da dove si trovino!



Terminologia e Architettura

Il **TSplus Remote Support Server** può essere installato su qualsiasi PC o Server Windows moderno.

Il server di supporto remoto TSplus è sia il tuo **Console Web** e **Collegamento Relay**.

Crea desktop Windows basato sul web **Condivisione della sessione** connessioni, con entrambi **Agenti di supporto** e **Utenti finali** partecipando tramite il loro browser web

preferito, utilizzando senza soluzione di continuità il **Client di Supporto Remoto** .

Rete

Il server di supporto remoto è solitamente installato vicino al router del tuo ISP.

Una regola NAT (Network Address Translation) reindirizza le porte HTTPS (il valore predefinito è la porta 443) dall'IP esterno all'IP LAN del tuo Server di Supporto Remoto.

In questa configurazione, il tuo Server di Supporto Remoto è l'unico sistema esposto a Internet.

Il supporto remoto supporta anche DNS pubblici (servizi di nomi di dominio) e certificati SSL/TLS CA o autofirmati.

Inizia con TSplus Remote Support

###Passo 1: Installare TSplus Remote Support sul tuo computer

L'installazione è semplice.

Esegui semplicemente [Setup-TSplus-RemoteSupport.exe](#) sulla macchina Windows che hai scelto di utilizzare come Server di Supporto Remoto.

I file vengono decompressi e copiati nella cartella: "C:\Program Files\RemoteSupport".

La prova di Remote Support è una versione completa limitata a 15 giorni con 5 Agenti.

Dopo l'installazione, ci sarà una nuova icona sul tuo Desktop:



###Passo 2: Utilizzando TSplus Remote Support

Il [interfaccia di TSplus Remote Support](#) è ora pronto per essere lanciato e configurato.

- Inizia configurando la password dell'Amministratore.

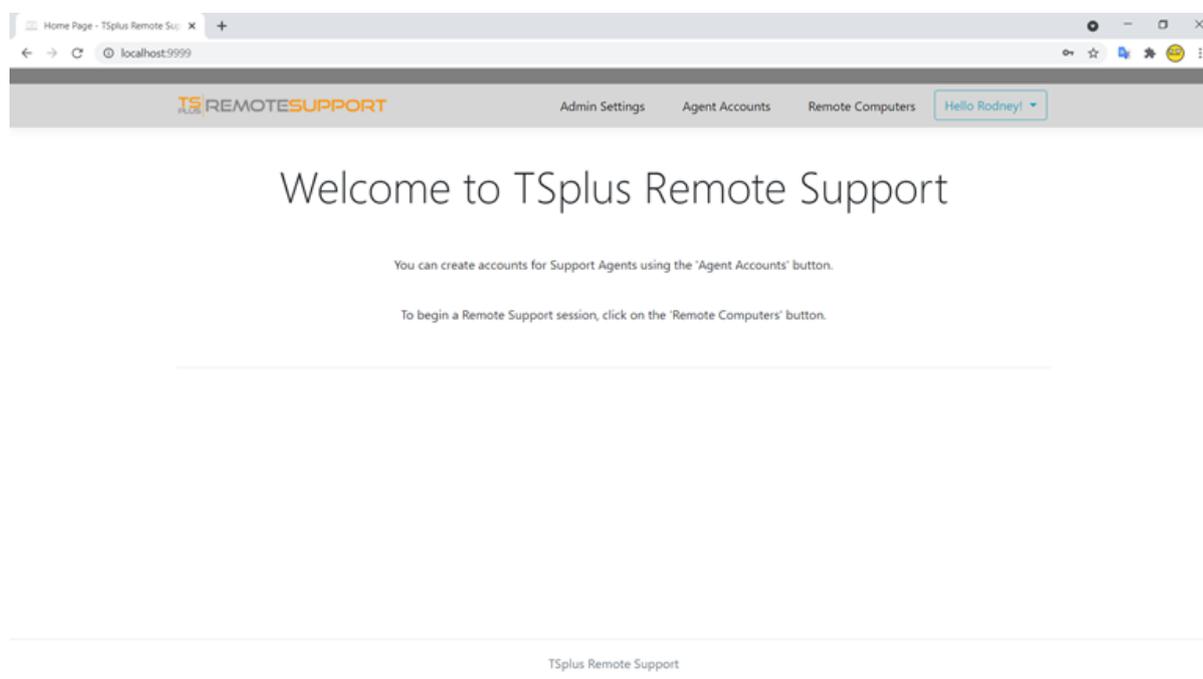
- Poi, crea ulteriori account Agent su the [Console Web](#) .
- Potresti voler [personalizza il prodotto](#) per adattarsi al tuo marchio aziendale.

Non dimenticare di [attiva la tua licenza](#) e a [aggiornare all'ultima versione](#) TSplus fornisce aggiornamenti regolari e aggiunte di funzionalità per tutti i loro prodotti.

Impostazioni dell'amministratore - Avanzate

Panoramica

Una volta effettuato l'accesso, l'Amministratore viene accolto da un semplice insieme di menu che gli consente di avere il pieno controllo sull'ambiente di supporto.



Il primo elemento del menu è Impostazioni Admin. Qui, gli Amministratori troveranno 4 sezioni - [Email](#) , [Server](#) , [Personalizzazione](#) e [Avanzato](#) .

Avanzato

La sezione Avanzata fornisce un modello personalizzabile per TSplus Remote Support per raccogliere dati critici su Hardware, OS e Software dal Computer Remoto.

Solo per utenti esperti. Se non sei sicuro di come personalizzare il modello, ti preghiamo di utilizzare il modello predefinito completo fornito.

Settings

- Server
- Customization
- Advanced**

Remote Computer Information

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

Example of the display result:

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

Remote Computer Information Template

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

Reset Reset to default Save

Overview

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

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

Special key value syntaxes

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

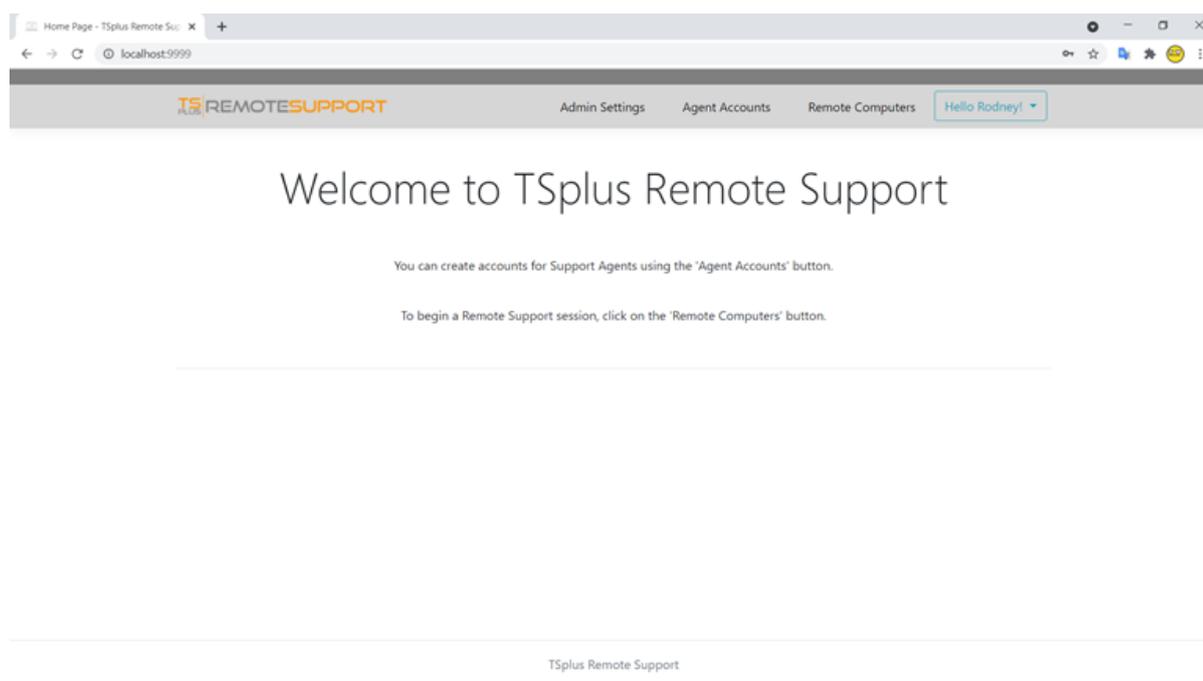
Note: Compound special expression is possible.

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

Impostazioni dell'amministratore - Personalizzazione

Panoramica

Una volta effettuato l'accesso, l'Amministratore viene accolto da un semplice insieme di menu che gli consente di avere il pieno controllo sull'ambiente di supporto.



Il primo elemento del menu è Impostazioni Admin. Qui, gli Amministratori troveranno 4 sezioni - [Email](#) , [Server](#) , [Personalizzazione](#) e [Avanzato](#) .

Personalizzazione

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:



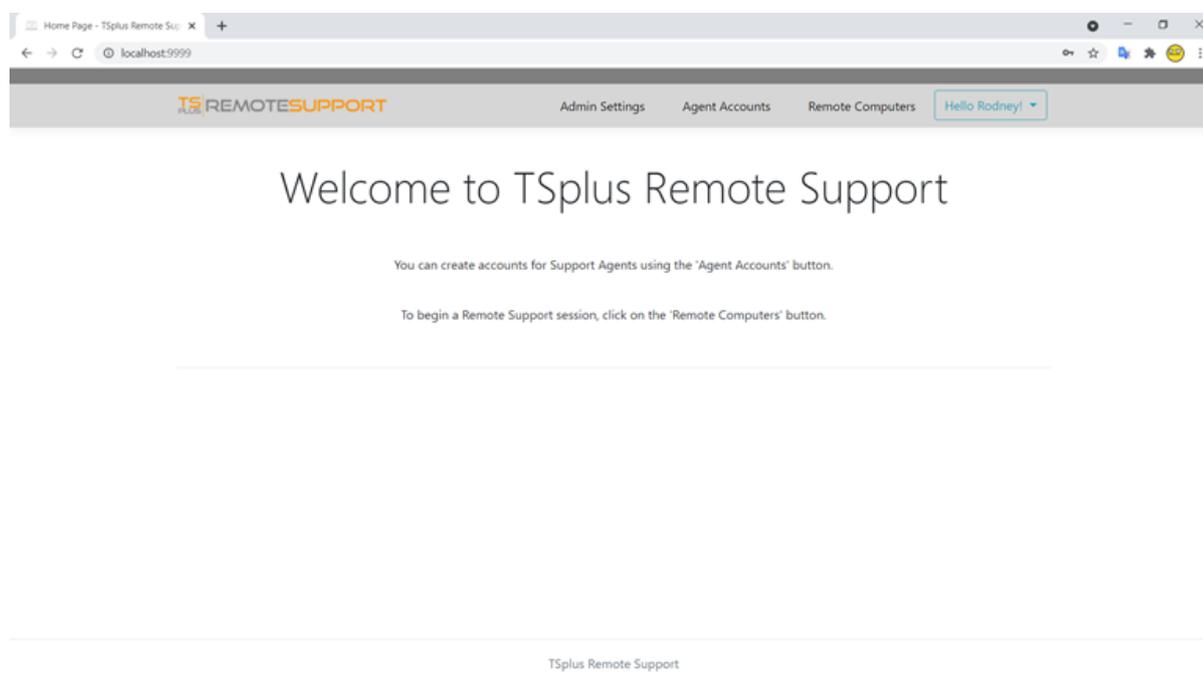
TSplus Remote Support

Personalizza il logo o il banner visualizzato all'utente finale durante le sessioni di supporto.

Impostazioni dell'amministratore - Email

Panoramica

Una volta effettuato l'accesso, l'Amministratore viene accolto da un semplice insieme di menu che gli consente di avere il pieno controllo sull'ambiente di supporto.



Il primo elemento del menu è Impostazioni Admin. Qui, gli Amministratori troveranno 4 sezioni - [Email](#) , [Server](#) , [Personalizzazione](#) e [Avanzato](#) .

Email

Configura il client SMTP e personalizza il contenuto dell'email inviato all'utente finale.

Settings

Email

Server

Customization

Advanced

Email Settings

SMTP Configuration

Hostname

Port

 Use SSL Require authentication

Username

Password

Send Email From

[Validate SMTP settings](#)

Email with URL template

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

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

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

Share your session using this URL email

Email title

Email content template

```
Hi %CUSTOMERNAME%,

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

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

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

Allow unattended access to your computer using this URL email

Email title

Email content template

```
Hello,

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

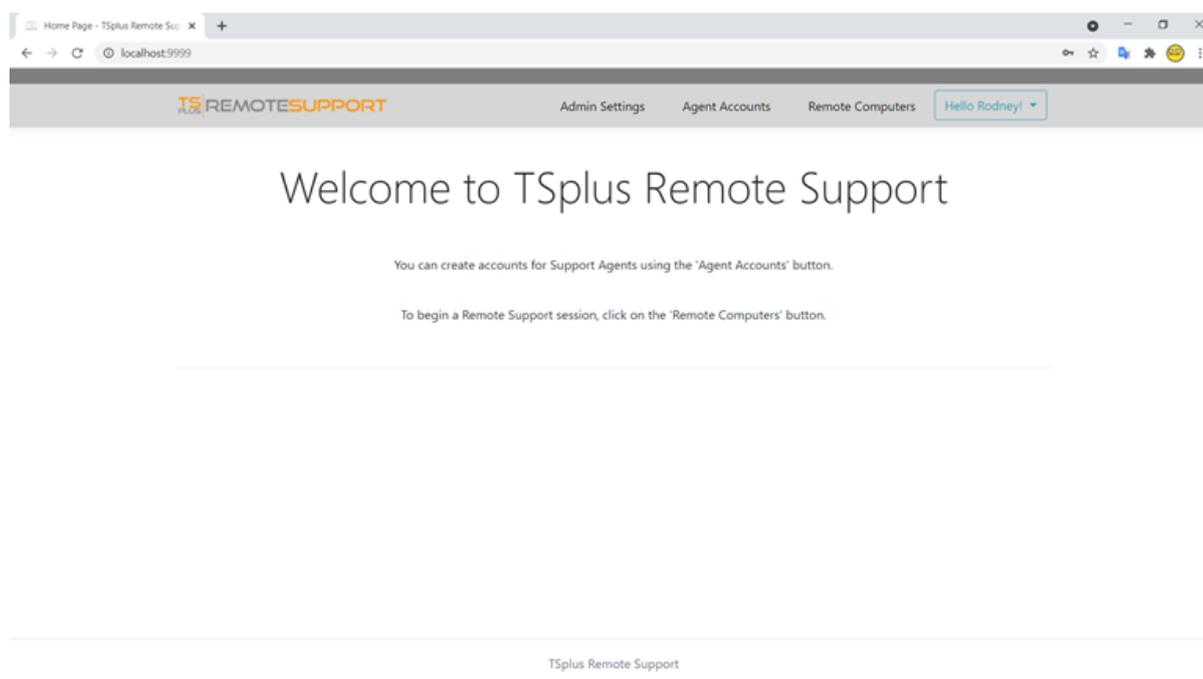
Best regards,
%AGENTFIRSTNAME% %AGENTLASTNAME%
%AGENTTITLE% - %PRODUCT%
```

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

Impostazioni dell'amministratore - Server

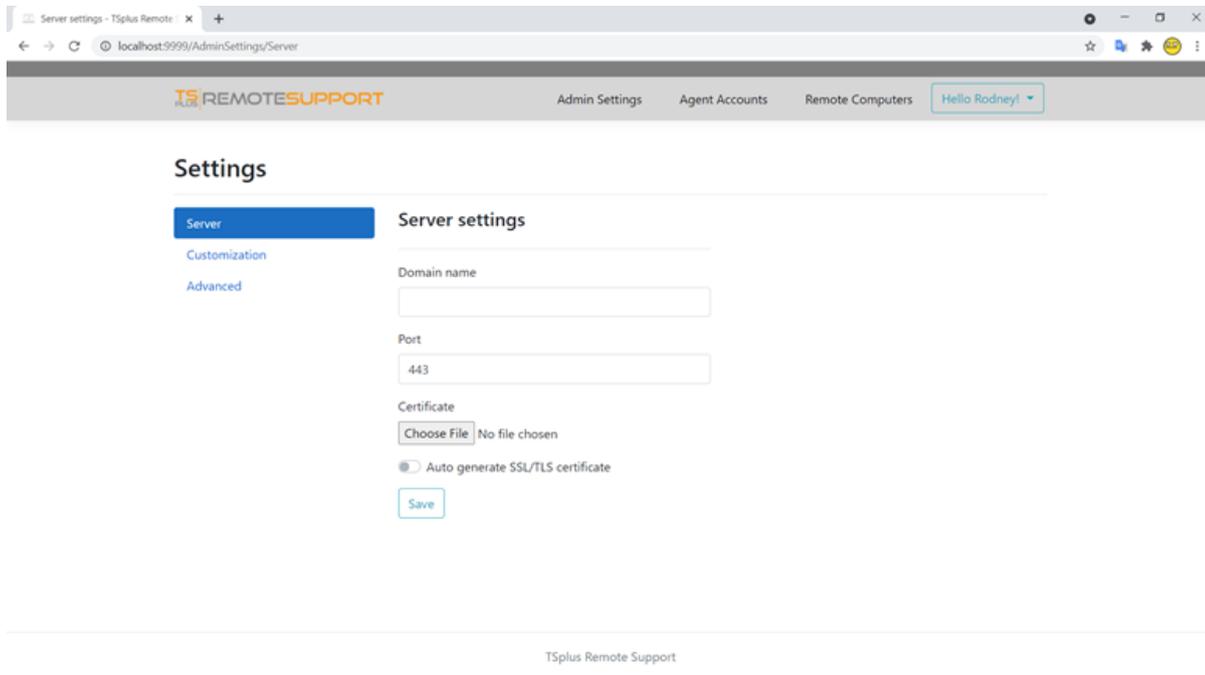
Panoramica

Una volta effettuato l'accesso, l'Amministratore viene accolto da un semplice insieme di menu che gli consente di avere il pieno controllo sull'ambiente di supporto.



Il primo elemento del menu è Impostazioni Admin. Qui, gli Amministratori troveranno 4 sezioni - [Email](#) , [Server](#) , [Personalizzazione](#) e [Avanzato](#) .

Server



Se non hai configurato un Dominio durante l'installazione di Remote Support, puoi farlo ora, utilizzando un Certificato SSL/TLS da un'Autorità di Certificazione, o utilizzando il Generatore SSL di TSplus.

Generazione del certificato

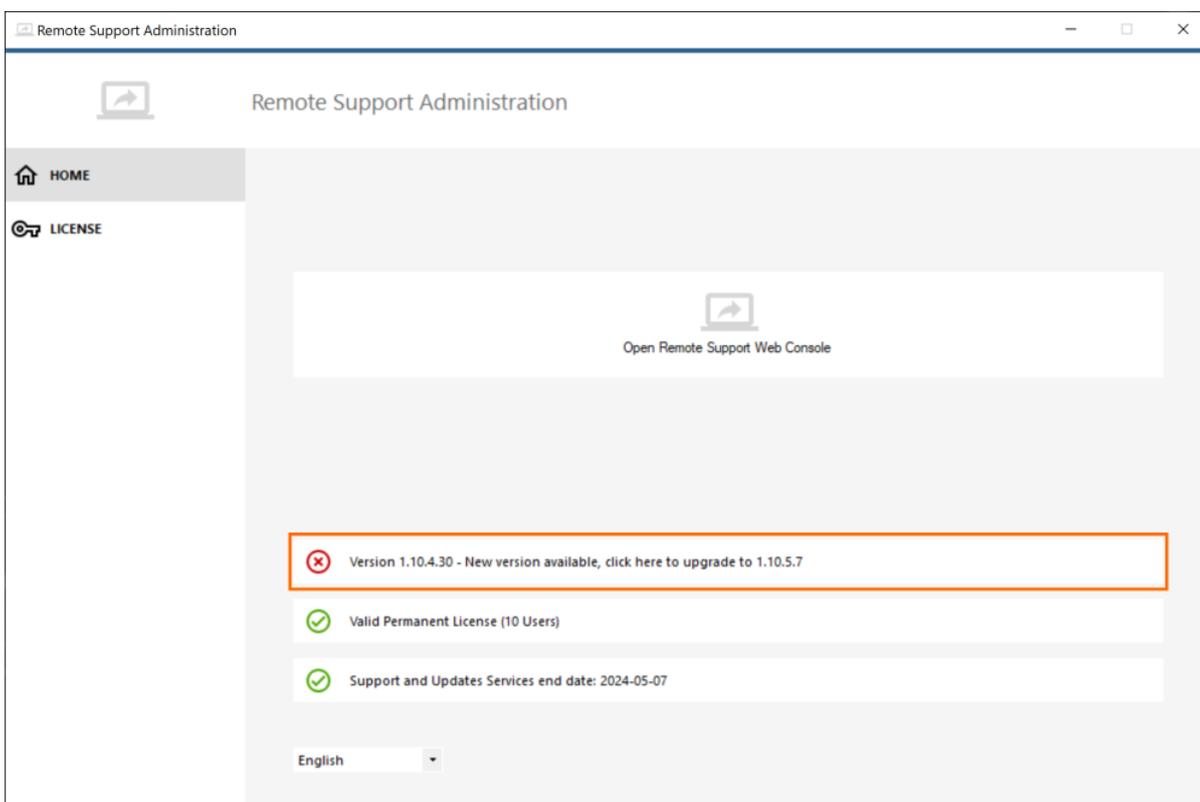
Questa funzione utilizza [Let's Encrypt](#) per fornire un certificato SSL gratuito e sicuro per le tue connessioni HTTPS.

Si prega di assicurarsi che i seguenti requisiti siano soddisfatti:

- Il nome di dominio del tuo server deve essere accessibile da Internet pubblico.
- La porta HTTP (80) del tuo server deve essere aperta e disponibile per il Remote Support.

Aggiornamento TSplus Remote Support

Aggiornare TSplus Remote Support è facile e può essere fatto cliccando sulla relativa piastrella nel Dashboard principale del programma di licenza:



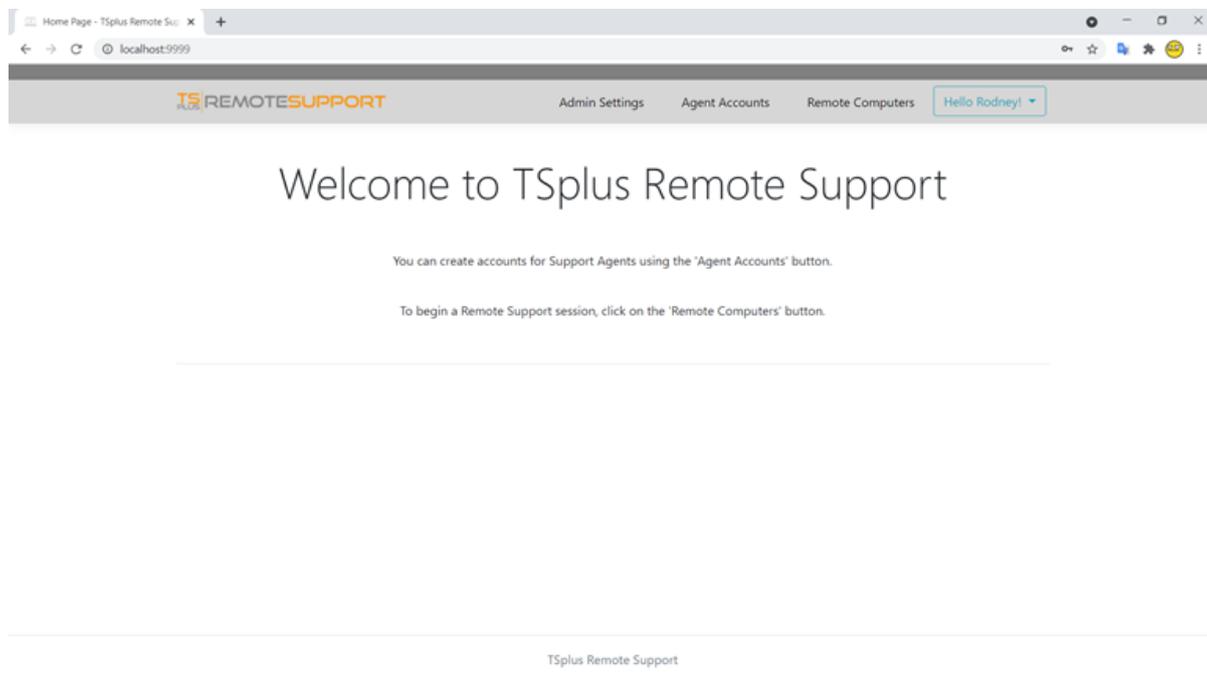
TSplus Remote Support scarica e applica automaticamente il suo programma di aggiornamento quando richiesto.

Il programma di aggiornamento è progettato per migliorare continuamente tutte le funzionalità di TSplus Remote Support e mantenere al sicuro le impostazioni attuali di TSplus Remote Support.

Console di amministrazione web

Panoramica

Una volta effettuato l'accesso, l'Amministratore viene accolto da un semplice insieme di menu che gli consente di avere il pieno controllo sull'ambiente di supporto.



Impostazioni dell'amministratore

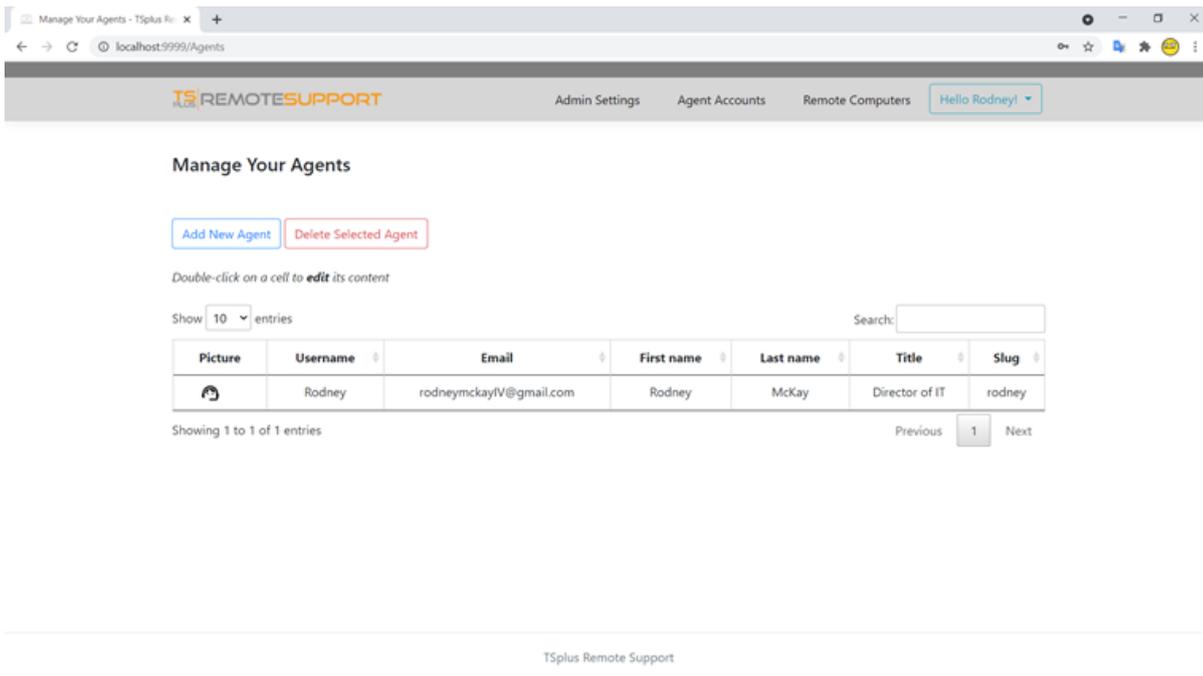
Il primo elemento del menu è Impostazioni Admin, queste impostazioni sono dettagliate nel [Impostazioni > Impostazioni Amministratore](#) capitoli di questa documentazione.

Account Agente

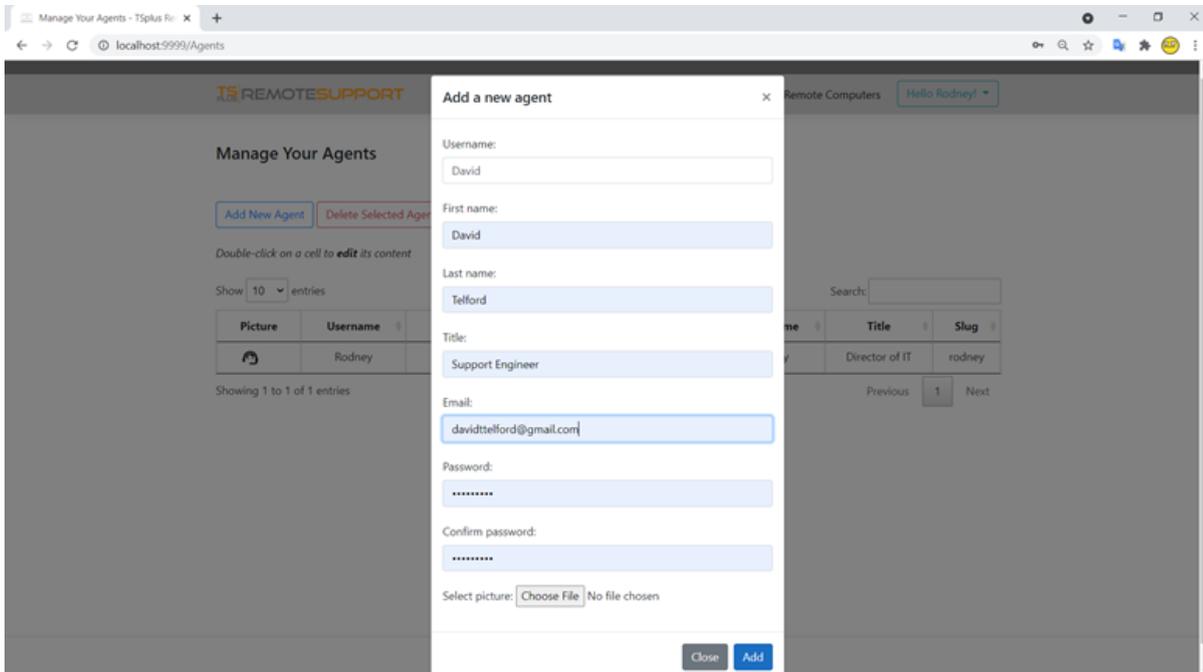
Il secondo elemento del menu è Account Agente.

Da questo schermo, l'amministratore può aggiungere, eliminare o modificare gli account degli

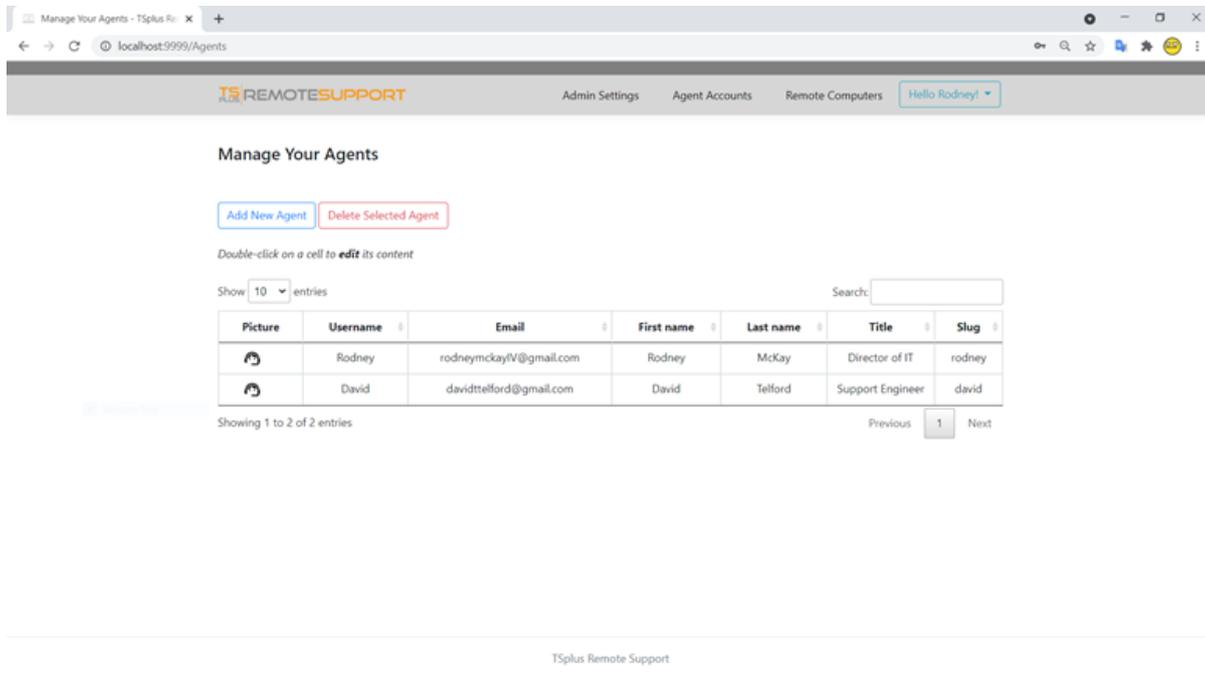
agenti.



Clicchiamo su Aggiungi Nuovo Agente per configurare il primo.



Basta compilare le informazioni dell'agente e fare clic su 'Aggiungi'.



Il tuo nuovo agente è ora pronto per partire.

Computer remoti

Il terzo elemento del menu è Computer remoti.

Questa pagina è disponibile anche per gli Agenti di Supporto ed è dettagliata nel [Interfaccia Agente](#) capitolo di questa documentazione.

Console Web dell'Agente

Panoramica

Una volta effettuato l'accesso, gli Agenti vengono accolti da un elenco di Sessioni Remote disponibili con gli Utenti Finali, oltre a un modo semplice per creare un link personalizzato e invitare gli Utenti Finali a condividere il loro Computer Remoto.

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 "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." Underneath, there are two columns: "Customize your link" with input fields for "Name:" (John Doe) and "Ticket:" (12345), and "Share your link to your End-User" with buttons for "Send via email" and "Copy". A "Shorten" button is also visible at the bottom left of the link creation section.

Gli agenti possono anche personalizzare le proprie impostazioni dell'account dal pulsante 'Ciao, Nome Agente' e poi dall'elemento di menu 'Impostazioni' nell'angolo in alto a destra della pagina.

Sessioni remote

Invia un link

Ogni agente di supporto ha un link personalizzato che viene inviato all'utente finale.

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.

Personalizza il link

Le informazioni come il numero del ticket di supporto e il nome dell'utente finale possono essere rapidamente incorporate nel link.

L'agente può anche accorciare l'URL se necessario utilizzando il pulsante 'Accorcia'.

Customize your link

Name:

John Doe

Ticket:

12345

✂ Shorten

Opzioni di invio

L'agente può inviare il link via email o semplicemente copiarlo utilizzando i pulsanti della sezione sottostante.

Share your link to your End-User

 **Send via email**

 **Copy**

Il sistema di collegamento

Ogni link corrisponde a una sessione specifica.

Questo significa che ogni agente dovrà personalizzare il proprio link agente per generare una nuova sessione non appena l'utente finale condivide la propria sessione.

Se un agente condivide lo stesso link esatto con più utenti finali, tutti termineranno nella stessa sessione e non potranno condividere il proprio schermo contemporaneamente.

Invia un ID di connessione

L'agente può anche inviare un ID di connessione invece all'utente finale.

L'ID di connessione è un codice di 6 cifre da inserire da parte dell'utente finale dopo aver avviato manualmente il client di Supporto Remoto.

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.

Per generare un ID di connessione, l'agente dovrà andare alla sezione 'Condividi un ID di connessione' facendo clic sul pulsante con lo stesso nome.

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.

Connessioni disponibili

Quando l'utente finale ha cliccato sul link ed è pronto per la connessione, le sue informazioni appariranno nell'interfaccia dell'agente di supporto.

Basta fare clic su 'Connetti' per iniziare la sessione di Supporto Remoto.

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

[Show all sessions](#)

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

Unisciti a una sessione di un altro agente di supporto

Per impostazione predefinita, l'agente vede solo le sessioni attualmente condivise, che sono state create utilizzando il suo URL agente.

Di conseguenza, per vedere e unirsi ad altre sessioni, l'agente dovrà fare clic sul pulsante 'Mostra tutte le sessioni'.

[Show all sessions](#)

Computer remoti

Ogni agente ha accesso all'elenco dei computer non presidiati disponibili.

Sono disponibili tre azioni sui computer: connettersi, aprire un prompt dei comandi e rimuovere.

I computer non presidiati possono essere organizzati utilizzando gruppi e trovati rapidamente utilizzando la barra di ricerca.

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](#)

Accedi alla macchina non presidiata

Quando una macchina è disponibile, questa icona verrà utilizzata.



Quando una macchina non è disponibile, verrà utilizzata questa icona.



Invia riga di comando

L'agente sarà anche in grado di inviare comandi CLI tramite il prompt dei comandi web collegato alla macchina facendo clic sul pulsante 'Apri un prompt dei comandi'.

Nota: A seconda del browser che stai utilizzando, potresti essere limitato a un certo numero di prompt di comando aperti contemporaneamente. Se hai bisogno di superare questa limitazione, dovrai aprire un browser diverso.

Limitazioni conosciute:

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

A rectangular button with rounded corners, a light blue border, and the text "Open Command Prompt" in a matching light blue font.

Rimuovi un computer

L'agente può eliminare un computer dall'elenco dei computer non presidiati e renderlo non disponibile, facendo clic sul pulsante 'Rimuovi'. Nota: Per vedere di nuovo la macchina, l'agente dovrà abilitare nuovamente l'accesso non presidiato utilizzando il processo di configurazione nella web-console o nel link per l'utente finale.

A rectangular button with rounded corners, a light red border, and the text "Remove" in a matching light red font.

Organizza i computer non presidiati

L'agente di supporto può creare gruppi per organizzare i computer non presidiati configurati.

I computer e i gruppi possono essere semplicemente spostati da un gruppo all'altro utilizzando il trascinamento.

Aggiungi un nuovo gruppo

Per aggiungere un nuovo gruppo, fare clic su 'Aggiungi nuovo gruppo', quindi dare un nome al gruppo creato e premere 'Invio'.

Add new group

Rinomina un gruppo esistente

Per rinominare un esistente, seleziona il gruppo facendo clic su di esso, quindi fai clic su 'Rinomina'.

Rename

Elimina un gruppo esistente

Per eliminare un esistente, seleziona il gruppo facendo clic su di esso, quindi fai clic su 'Rimuovi'.

Remove

Cerca gruppi o computer

Per cercare gruppi o computer, è disponibile una barra di ricerca.

I risultati corrispondenti appariranno dinamicamente mentre digiti.

Search:

Aggiungi computer non presidiati

L'agente può aggiungere un computer all'elenco dei computer non presidiati in diversi modi.

Aggiungi questo computer

L'agente può aggiungere il computer che sta attualmente utilizzando all'elenco dei computer non presidiati e renderlo disponibile facendo clic sul pulsante 'Aggiungi questo computer'. Verrà chiesto all'agente di eseguire la configurazione di Remote Support.

Add this computer

Aggiungi un computer utente finale

È disponibile un URL specifico per ciascun agente per rendere la configurazione dell'Accesso Non Sorvegliato facile e intuitiva utilizzando una semplice pagina web.

L'agente potrà copiare il link utilizzando il pulsante Copia accanto all'URL visualizzato.

Nota: questo URL scade dopo 48 ore. Dopo di che un altro URL dovrebbe essere visualizzato e utilizzato dall'agente.

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

Una volta che l'URL è stato cliccato e la pagina è stata visualizzata, il cliente sarà in grado di abilitare l'accesso non presidiato facendo clic sul pulsante 'Consenti'.

Nota: abilitare l'accesso non presidiato richiede privilegi di amministratore. Verrà visualizzato un prompt di elevazione dei privilegi se l'utente attuale non dispone di questi.

Allow Unattended Access for your Support Team



Benjamin
Software Developer

Benjamin would like to have unattended access to this computer.

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

Allow

Aggiungi un computer utilizzando la riga di comando

Se hai bisogno di abilitare l'accesso non presidiato su più computer, questo può essere fatto utilizzando l'interfaccia della riga di comando.

Il file di installazione del Client di Supporto Remoto, 'RemoteSupport.exe' può essere trovato [qui](#).

Gli argomenti da utilizzare sono i seguenti (gli argomenti devono essere separati da uno spazio):

- `/createcomputer`
- `/suoi_nome_utente [support_agent_username]`
Ad esempio: `/username "rodney"`
- `/password [support_agent_password]`
Per esempio: `/password "myoverlynotcomplicatedbutverylongpasswordsothatnoonefindit"`
- `/relayurl`
Per esempio: `/relayurl "remotesupport.mycompany.com"`
- `relayport`
Per esempio: `/relayport "443"`

Un esempio completo: per registrare la macchina attuale come non presidiata al server

remotesupport.mycompany.com puoi utilizzare:

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

Rimuovi un computer

L'agente può eliminare un computer dall'elenco dei computer non presidiati e renderlo non disponibile, facendo clic sul pulsante "Rimuovi".

Nota: Per rivedere nuovamente la macchina, l'agente dovrà abilitare nuovamente l'accesso non presidiato utilizzando il processo di configurazione nella web-console o nel link per l'utente finale.



Cambia la visibilità di un computer

La visibilità di un computer può essere cambiata dall'agente solo a tutti utilizzando il pulsante 'Cambia visibilità a tutti'. Per impostazione predefinita, quando il computer viene aggiunto, la visibilità di un computer è limitata al suo proprietario. Il proprietario del computer si riferisce all'agente che ha condiviso il suo URL personalizzato, che è stato utilizzato per aggiungere il computer all'elenco dei computer non presidiati.

Nota: solo il proprietario del computer può modificare la sua visibilità.



Registri di sessione

Una volta terminate le sessioni di Remote Support, vengono automaticamente registrate nella sezione 'Session Logs'.

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 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 Next

La tabella può essere esportata in csv utilizzando il pulsante 'Esporta in csv'.

Impostazioni dell'account agente

Gli agenti possono personalizzare le proprie impostazioni dell'account facendo clic sul pulsante 'Ciao, Nome Agente' nell'angolo in alto a destra della pagina e poi facendo clic sull'elemento di menu 'Impostazioni'.

Profilo

Gli agenti possono modificare il proprio nome, email e titolo da una semplice pagina di gestione dell'account.

Manage your account

Change your account settings

Profile

Password

Profile

Email

First Name

Last Name

Title

Slug

Select Picture Aucun fichier choisi

Password

Gli agenti possono cambiare la propria password da una pagina standard di gestione delle password.

Manage your account

Change your account settings

Profile

Password

Change password

Current password

New password

Confirm new password

