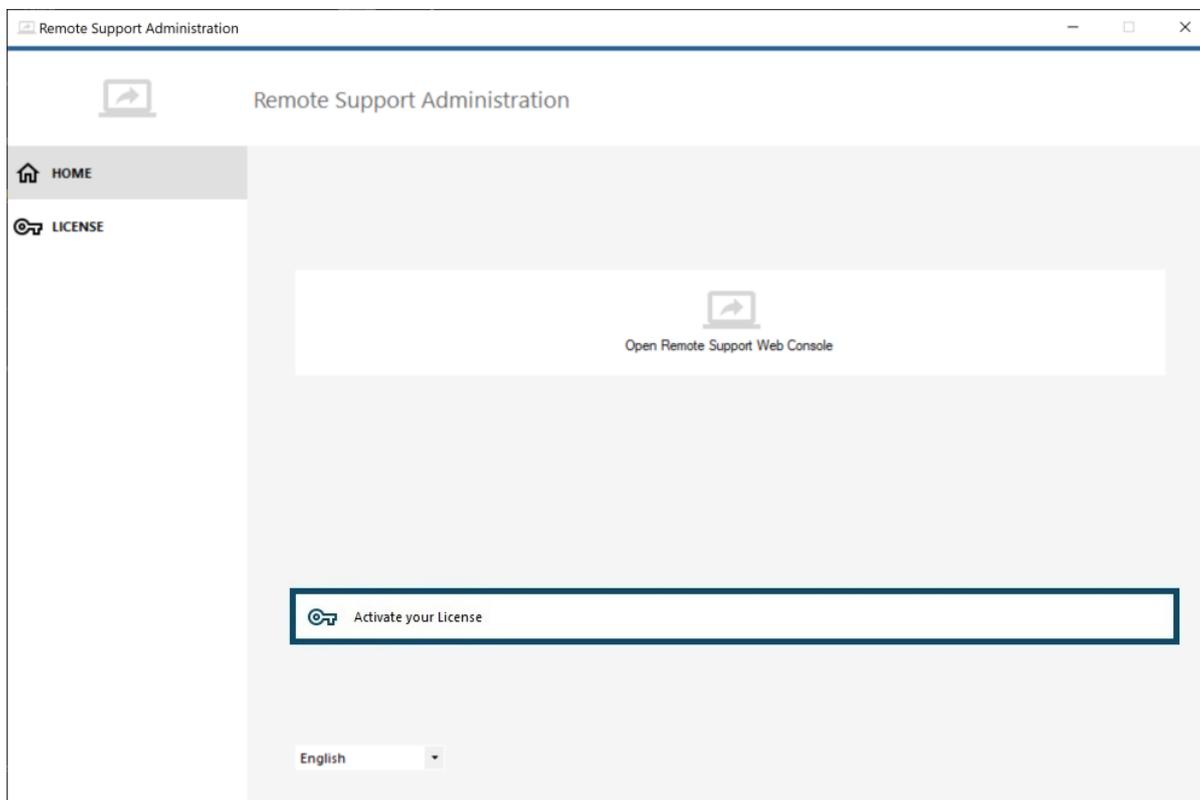


Ativando sua licença

Abra a interface do TSpplus Remote Support e clique na guia Licença.

Em seguida, clique no botão “Ativar sua Licença”:



Para obter sua Chave de Ativação, conecte-se ao nosso [Portal de Licenciamento](#) e insira seu Endereço de Email e seu Número do Pedido:

[Baixe o Guia do Usuário do Portal do Cliente](#) para mais informações sobre como usá-lo.

Sua chave de ativação será exibida na parte superior do painel:

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 'Hello, CUSTOMER PORTAL' and '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'. 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 'TSplus Remote Access Enterprise 5 users' licenses, all with a status of '> Not Activated' and a 'Support' column containing a checkmark. 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

Você pode então inserir esta chave de ativação e clicar em "Próximo".

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, 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 >](#)

Verifique um ou mais itens e clique no botão “Próximo”. Observe que você pode ativar vários produtos ao mesmo tempo marcando vários produtos/suporte!

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](#)

Todos os seus produtos/suporte estão agora ativados (neste exemplo, tanto o TSplus com suporte quanto o TSplus Remote Support foram ativados ao mesmo tempo).

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

Atualize seus dados de licença clicando no botão correspondente, ele sincronizará as informações com nosso Portal de Licenciamento:

Activate your License

Refresh your License

License

License has been synchronized with licensing portal

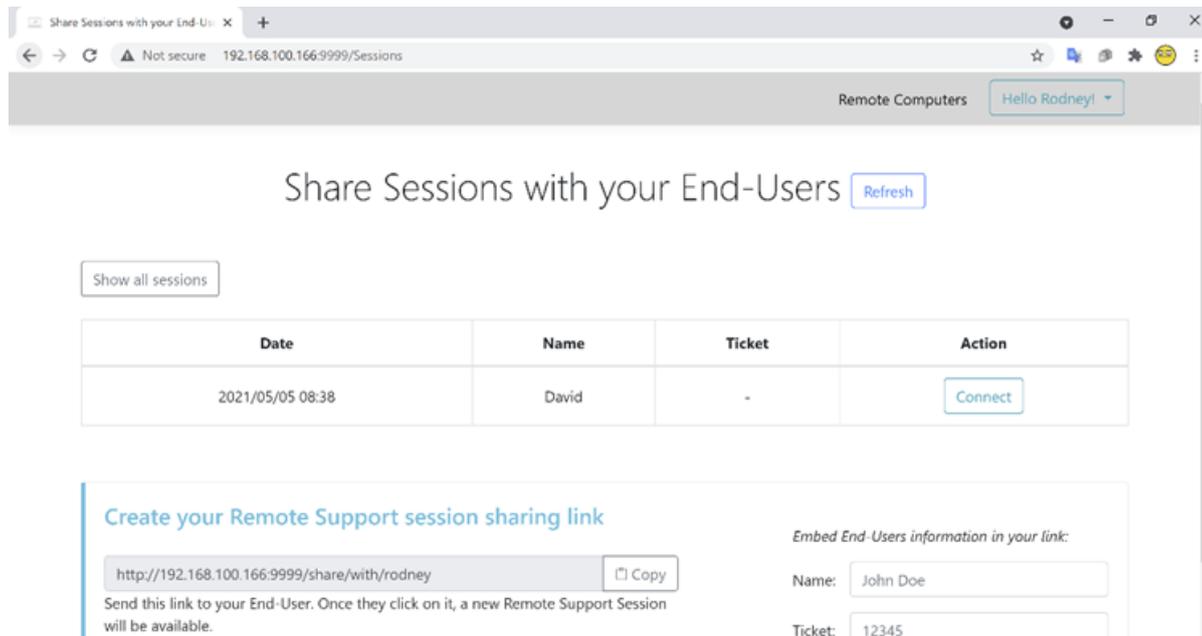
OK

Obrigado por escolher o TSplus Remote Support!

Interface do Agente

Visão geral

Uma vez que o Usuário Final tenha instalado o TSplus Remote Support Client e concordado em permitir a conexão, o Agente de Suporte pode se conectar a esta Sessão de Suporte Remoto a partir de seu [Console Web do Agente](#).



The screenshot shows a web browser window with the URL `192.168.100.166:9999/Sessions`. The page title is "Share Sessions with your End-Users". At the top right, it says "Remote Computers" and "Hello Rodney!". Below the title is a "Refresh" button. There is a "Show all sessions" button. A table displays session information:

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

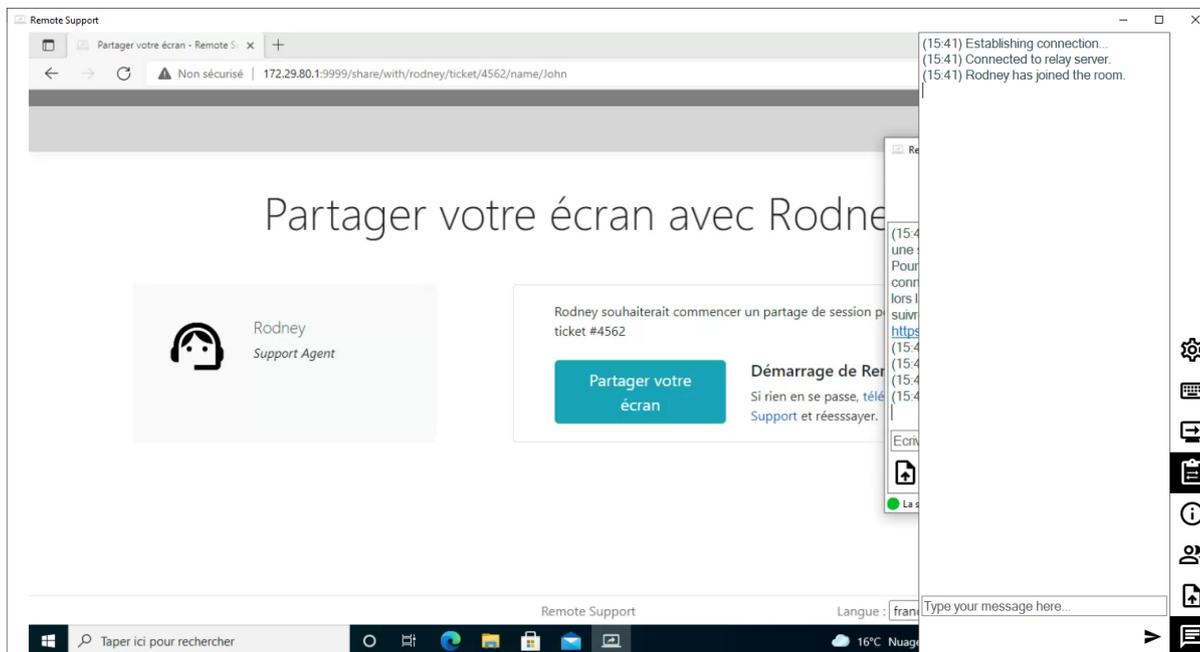
Below the table, there is a section titled "Create your Remote Support session sharing link". It shows a link: `http://192.168.100.166:9999/share/with/rodney` with a "Copy" button. Below the link, it says: "Send this link to your End-User. Once they click on it, a new Remote Support Session will be available." To the right, there are input fields for "Name" (John Doe) and "Ticket" (12345) under the heading "Embed End-Users information in your link".

Tela de Conexão do Agente

Após clicar no botão 'Conectar', o Cliente de Suporte Remoto TSplus será executado.

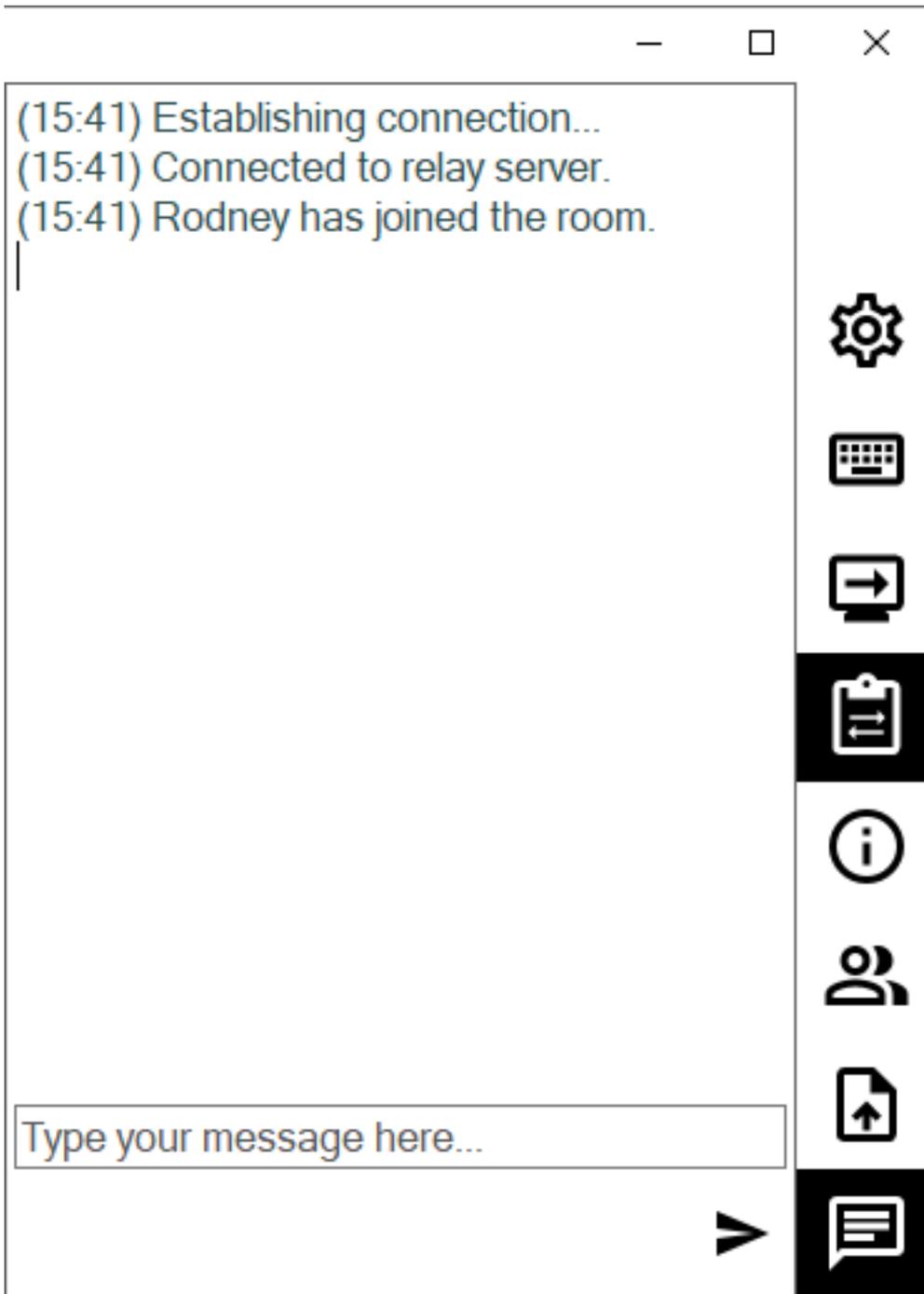
O Agente de Suporte está agora conectado à sessão de desktop do Usuário Final.

O Agente pode assumir o controle e solucionar problemas de forma independente ou colaborativa: vários Agentes podem se conectar ao mesmo Computador Remoto.



Caixa de Chat do Agente

A Caixa de Chat do Agente é mais do que apenas uma forma de se comunicar com o Usuário Final.



Contém informações e funcionalidades vitais que o Agente de Suporte precisa, listadas abaixo de cima para baixo:

Configurações

Dê ao Agente de Suporte a capacidade de alterar configurações, como o idioma atual do cliente de Suporte Remoto.



Enviar Comando

Permite ao Agente de Suporte enviar o comando de teclado ctrl+alt+del ou iniciar o Gerenciador de Tarefas no Computador Remoto.



Alterar Monitor Exibido

Rola pelos displays disponíveis se o Computador Remoto usar uma configuração de múltiplos monitores.



Ativar/Desativar Sincronização da Área de Transferência

Controla a capacidade do Agente Remoto de habilitar ou desabilitar a funcionalidade de área de transferência entre o Agente e os PCs do Usuário Final.



Informações do Computador Remoto

Exibe dados do SO, hardware e conta de usuário do PC remoto, conforme configurado em [Configurações Avançadas do Administrador](#)



Participantes

Mostre a lista de participantes da sessão atual.



Carregar arquivo

Permite que o Agente de Suporte mova arquivos de seu ambiente de suporte para o PC Remoto para solução de problemas ou reparos.



Mostrar Chat

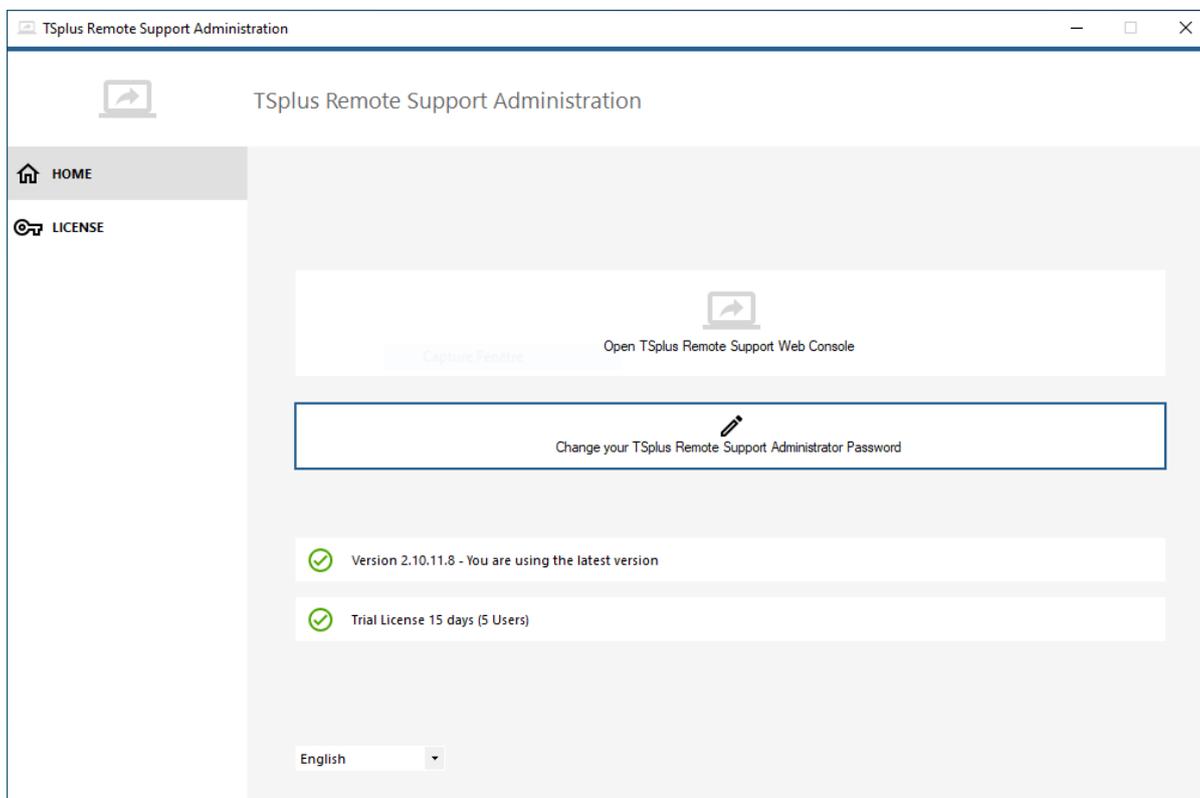
Traz a Caixa de Chat de volta para a janela principal de chat.



Altere sua senha de Administrador

Você pode alterar sua senha de Administrador diretamente clicando no bloco correspondente no Painel Inicial do programa de Administração:

Atualizar o TSplus Remote Support é fácil e pode ser feito clicando no bloco correspondente no Painel Inicial do programa de Licenciamento:



Uma vez clicado, o console da web será aberto. Basta preencher o campo da senha com uma nova senha e confirmar sua senha, em seguida, clique em "Salvar".

Change your Administrator Account Password

Username

Password

Confirm password

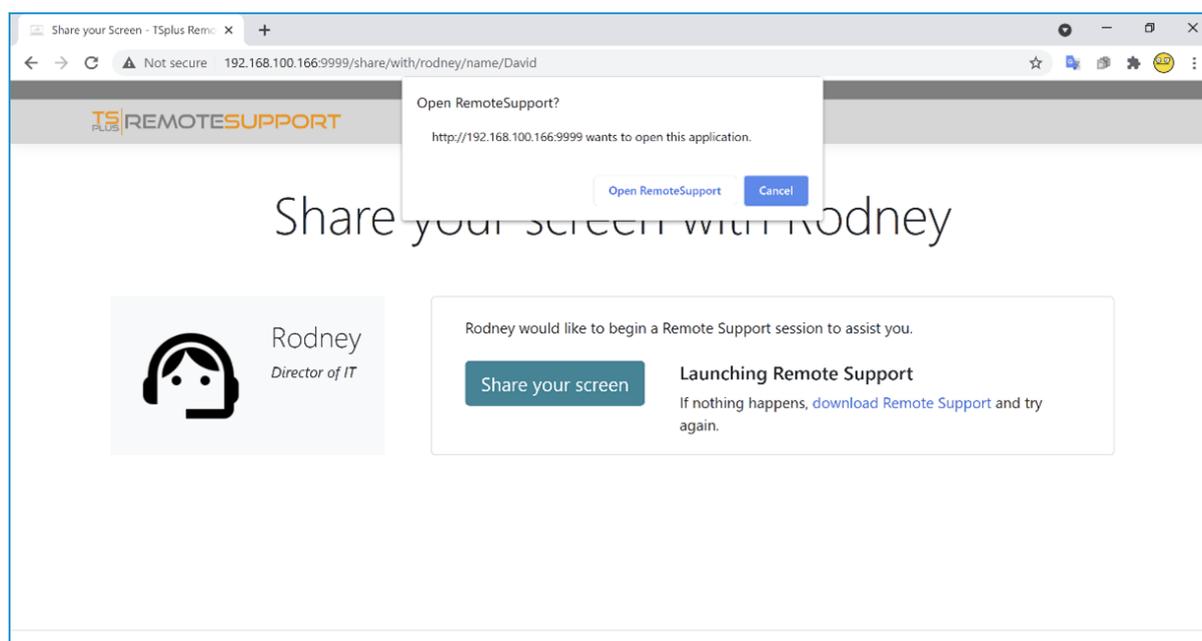
Interface do Usuário Final

Visão geral

Um usuário final receberá um link personalizado de um agente de suporte.

Receber um link

Após clicar no link, o Usuário Final será solicitado a instalar o TSplus Remote Support Client.



Tela de conexão do usuário final

Uma vez que o Usuário Final tenha instalado o Cliente de Suporte Remoto TSplus e concordado em permitir a conexão, ele verá a caixa de chat do Agente de Suporte aparecer em sua tela.

A caixa de chat permite a comunicação por texto e o compartilhamento de arquivos entre o Agente e o Usuário Final.

Por favor, note que fechar a caixa de chat encerrará a Sessão de Suporte Remoto.

The screenshot displays a web browser window with the URL `192.168.100.166:9999/share/with/rodney/name/David`. The page header features the **TS PLUS REMOTESUPPORT** logo. The main heading reads "Share your screen with Rodney".

On the left, a user profile card for **Rodney**, *Director of IT*, is shown with a headset icon. A central notification box states: "Rodney would like to begin a Remote Support session to assist you. [Share your screen](#)". To the right, a "Launching Remote Support" section includes the text: "If nothing happens, [download](#) again."

An overlaid chat window titled "TSplus RemoteSupport" contains the following messages:

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

The chat window also features a text input field labeled "Type your message here..." and a send button.

Senha de Administrador Perdida

Problema

Após instalar e configurar o TSplus Remote Support, o administrador não consegue se lembrar do nome de usuário e/ou senha da sua conta.

Nenhum outro usuário com o papel de administrador, as configurações globais não podem ser alteradas e a conta dos agentes não pode ser gerenciada mais.

Visão Geral da Correção

Você pode criar uma nova conta de administrador editando um registro no banco de dados interno do TSplus Remote Support, forçando assim o produto a passar pela etapa de configuração pós-instalação e solicitando detalhes para criar uma conta de administrador (nova).

Por favor, entenda que após o registro ter sido alterado no banco de dados, qualquer O visitante que acessar o Portal Web de Suporte Remoto da TSplus terá a oportunidade de criar uma conta de administrador. Somente o primeiro visitante que validar o formulário criará uma conta de administrador.

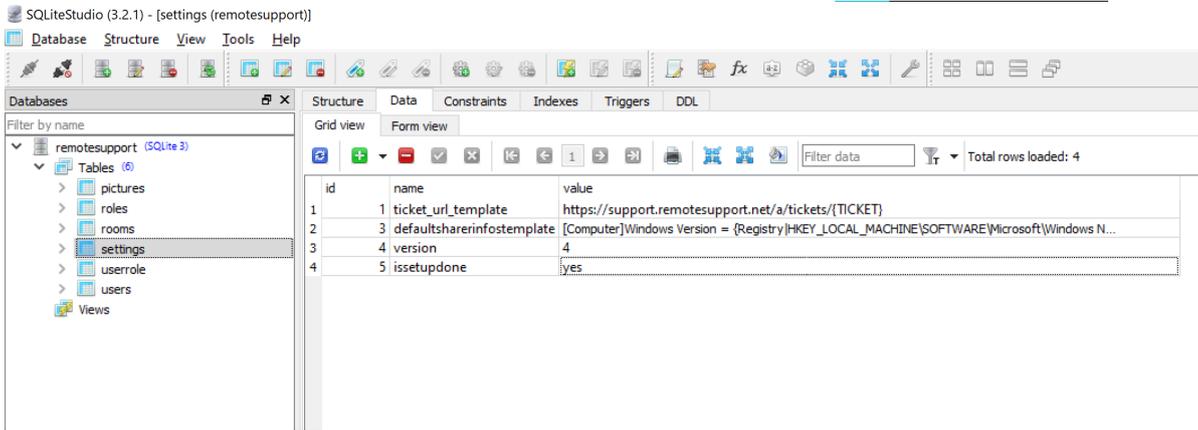
Recomendamos fortemente que você desative o acesso público ao seu portal TSplus Remote Support antes de seguir os passos abaixo, por exemplo, ativando um firewall.

Reiniciando para a etapa pós-instalação

Baixe e instale um editor de banco de dados SQLite, por exemplo. [SQLite Studio](#) .

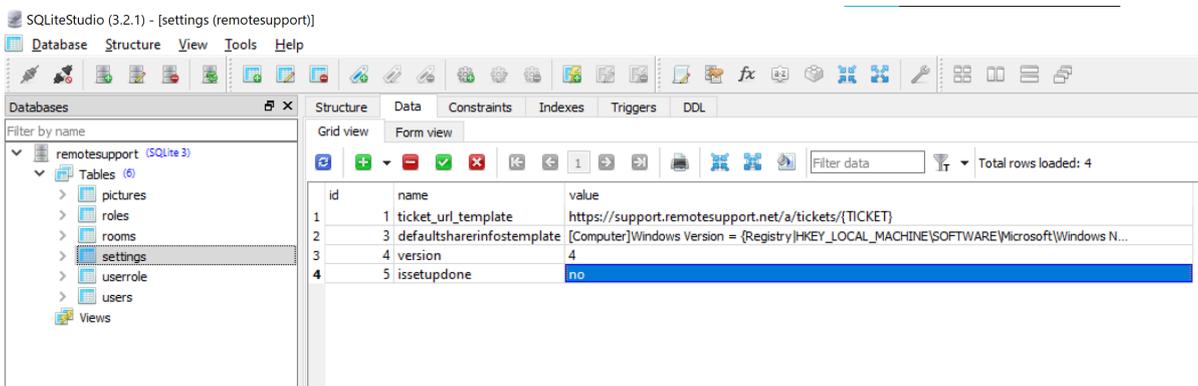
Execute o editor de banco de dados SQLite e abra o banco de dados interno do TSplus Remote Support, geralmente localizado neste caminho: "C:\Program Files\RemoteSupport\webportal\remotesupport.db".

Abra a tabela de "configurações":

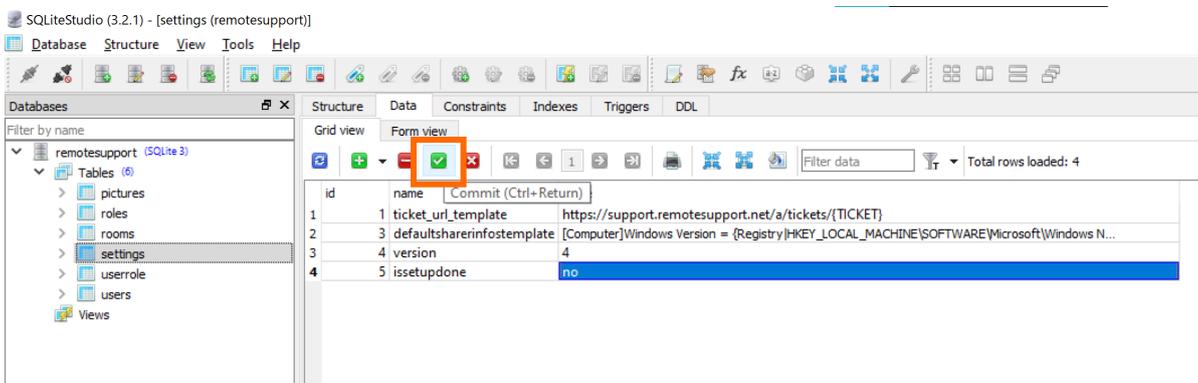


Localize a linha com o valor "name" em "issetupdone" - ela deve ter o valor "yes".

Substitua este “sim” por um “não”:



Clique no botão da barra de ferramentas com a marca verde para "confirmar" (ou seja, aplicar) esta alteração no banco de dados:



Criando uma nova conta de Administrador

TSplus Remote Support agora está de volta à sua etapa de pós-instalação.

Navegue até a página inicial do portal da Web do TSPplus Remote Support: ela exibirá o mesmo formulário mostrado após a primeira instalação no servidor.

Finalizing installation..

We need to set up your first administrator account

Please fill in the required information below.

Username

First name

Last name

Title

Email

Password

Por favor, insira os detalhes para criar uma nova conta de administrador.

Instalação via TSplus Remote Access

Se você instalou o TSplus Remote Support juntamente com o TSplus Remote Access na mesma máquina e deseja usar a geração automática de certificados, você precisará de:

TSplus Remote Access para:

- Tenha o TSplus Remote Access usando a porta 80 para HTTP
- Configurar o certificado do TSplus Remote Access

TSplus Suporte Remoto para:

- Configurar o nome de domínio e o e-mail do administrador do domínio
- Verifique "Gerar automaticamente o certificado SSL/TLS"
- Salvar
- Reinicie o serviço "TSplus Remote Support Relay"

Importante

Dependendo da porta utilizada pelo TSplus Remote Access, podem surgir conflitos de porta da web, pois apenas 1 programa por vez pode escutar em uma determinada porta da web. Como resultado, você terá que escolher qual programa usa a porta HTTPS padrão (443). Por padrão, o TSplus Remote Access estará na porta 443 e o TSplus Remote Support selecionará outra porta (491) ao detectar que a 443 já está em uso, para que você possa acessar o TSplus Remote Support em: <https://your-domain.com:491>

Se você precisar alterar as portas HTTPS em:

TSPlus Remote Access:

- Altere-o no AdminTool > WEB > Servidor Web > HTTPS

TSplus Suporte Remoto:

- Altere-o nas Configurações do Portal da Web Admin > Servidor > Porta de Revezamento

Novamente, recomendamos que você mantenha a porta HTTP do TSplus Remote Access configurada para 80 a fim de permitir a validação do certificado HTTPS tanto do TSplus Remote

Access quanto do TSplus Remote Support.

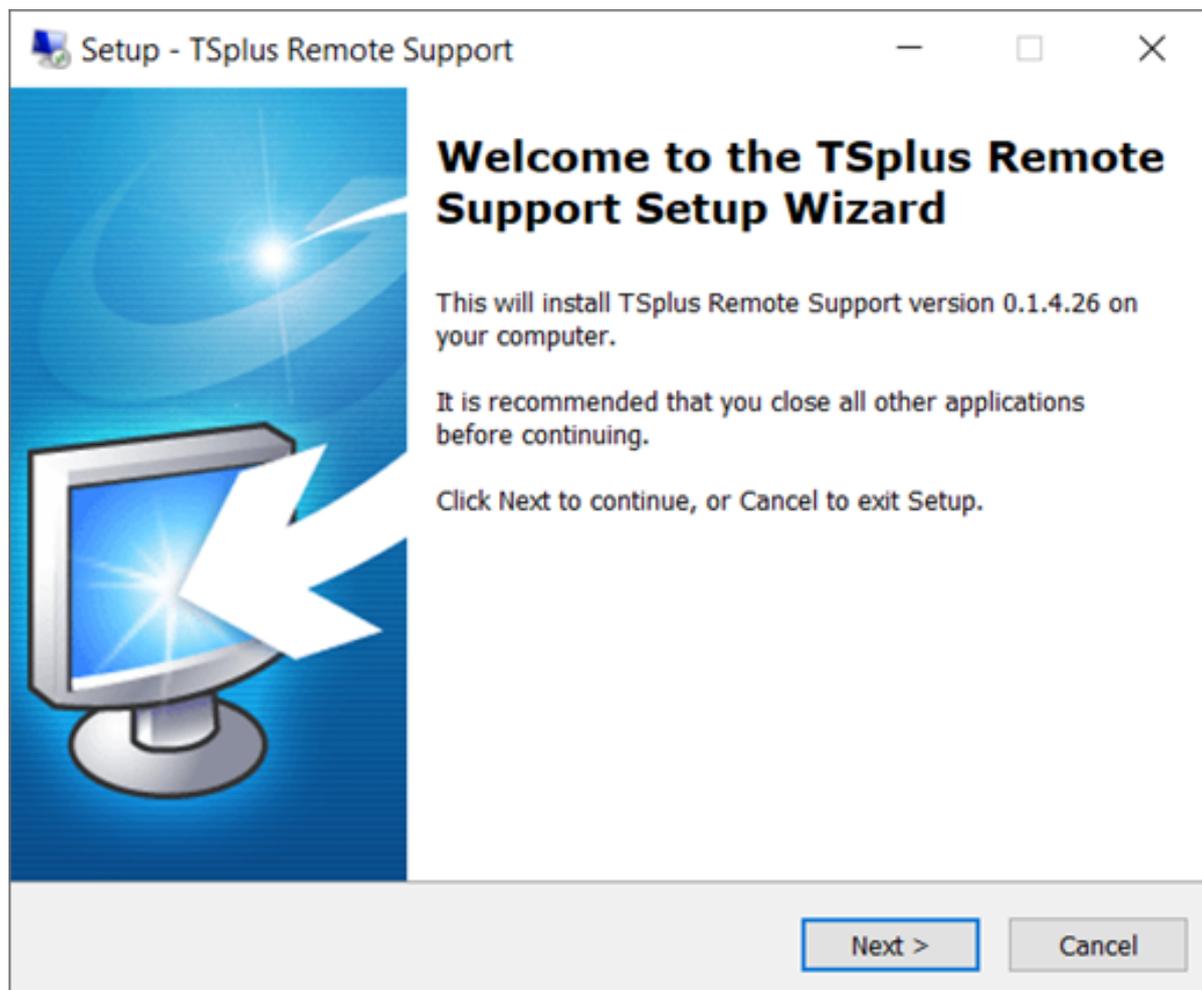
Instalação

A instalação é simples. Basta executar o programa de instalação do TSplus Remote Support na máquina Windows que você escolheu usar como o Servidor de Suporte Remoto.

Por favor, note que você deve executar esta configuração como um Administrador. Mas não se preocupe, o Windows irá notificá-lo e pedir sua concordância.

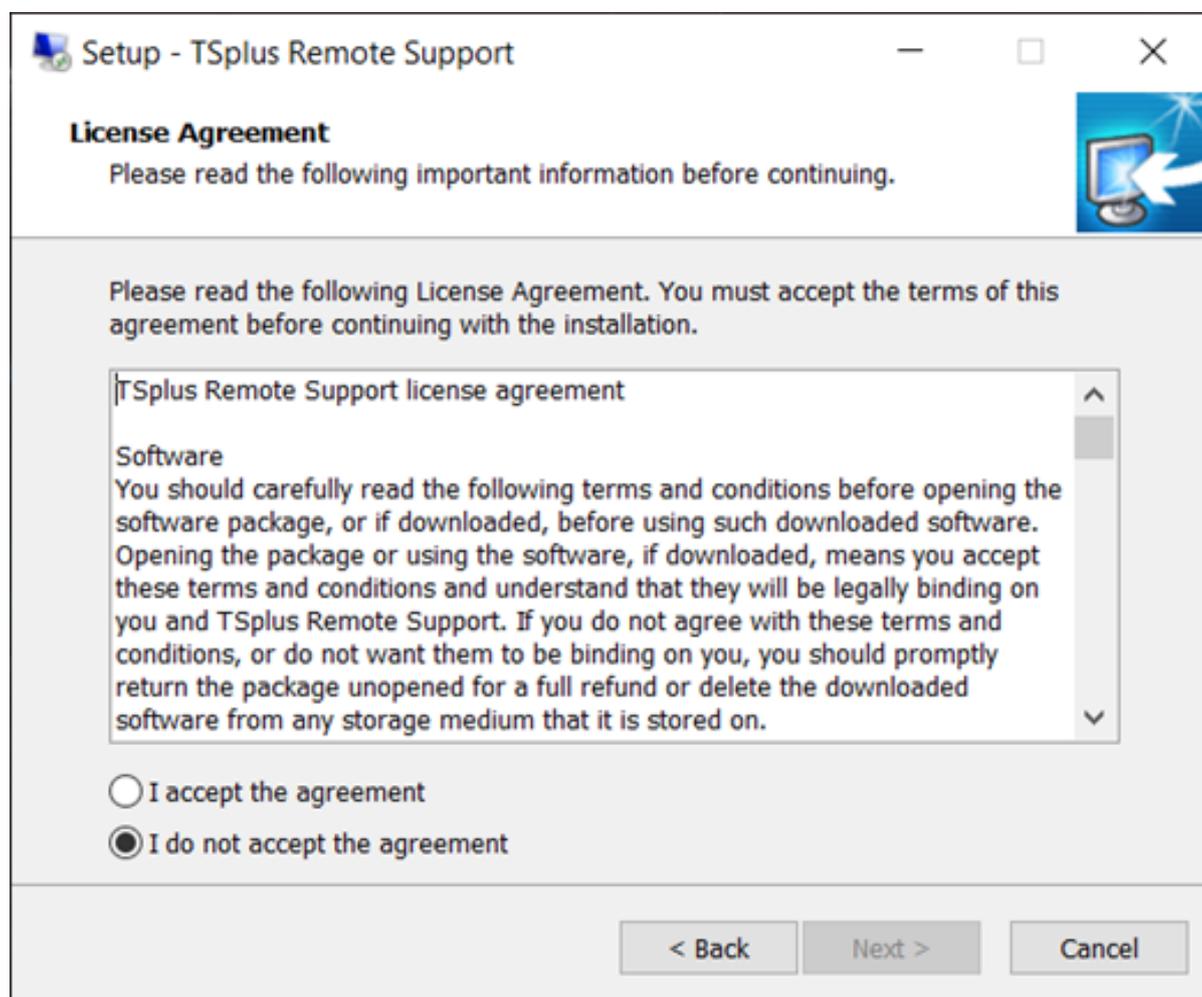
Bem-vindo

Por favor, feche quaisquer outros programas em execução e clique em Avançar.



Acordo de Licença

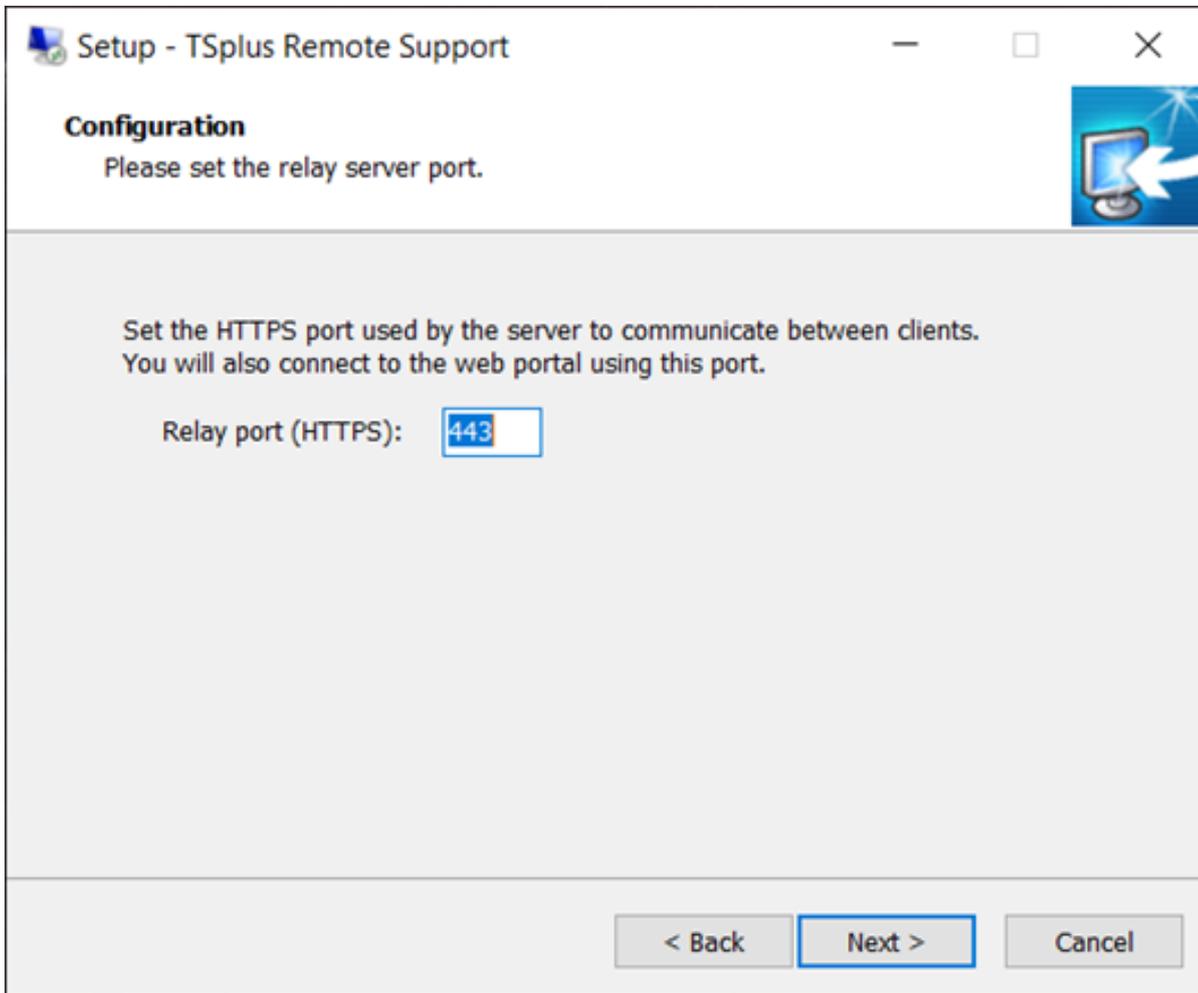
Clique em "Próximo" para concordar com a licença.



Configuração de Porta

Por padrão, o Servidor de Suporte Remoto escuta na porta 443, que é a porta web segura HTTPS padrão.

Recomendamos continuar usando esta porta.



Por padrão, o servidor web de Suporte Remoto é configurado para usar o número da porta HTTPS padrão (443). No entanto, se outro servidor web já estiver ativo neste sistema (IIS, por exemplo), o servidor web integrado do TSplus terá um conflito de número de porta.

A solução fácil é alterar esses valores padrão (4430, por exemplo) durante a configuração neste caso.

Configuração de Domínio

Você pode pular esta etapa se planeja usar TSplus Remote Support sem nenhum nome de domínio.

Recomendamos definir um nome de domínio ou subdomínio que resolva para o computador onde você está instalando o TSplus Remote Support. Por favor, entre em contato com seu Administrador de Sistema / Departamento de TI se precisar de ajuda para configurar este nome de domínio. **você pode testar o TSplus Remote Support agora mesmo usando "localhost" como o domínio .**

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

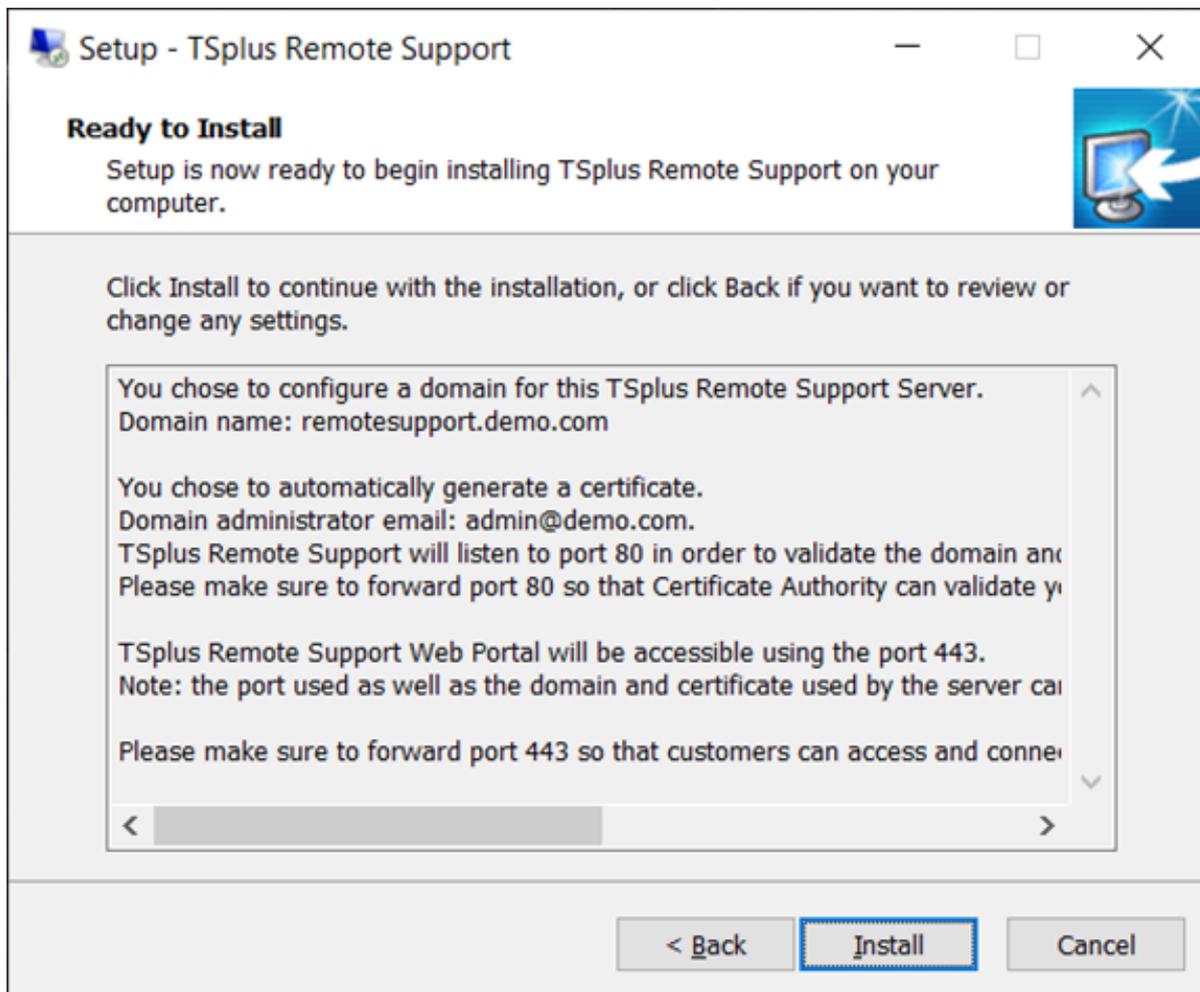
< Back Next > Cancel

Para configurar o TSplus Remote Support para acesso usando um nome de domínio da internet, insira o nome do domínio aqui e escolha qual tipo de Certificado de Segurança você gostaria de usar, um certificado gratuito gerado dentro do Remote Support ou um Certificado pago adquirido de uma Autoridade Certificadora.

Você também pode configurar seu Domínio após a instalação a partir do Console Web de Suporte Remoto.

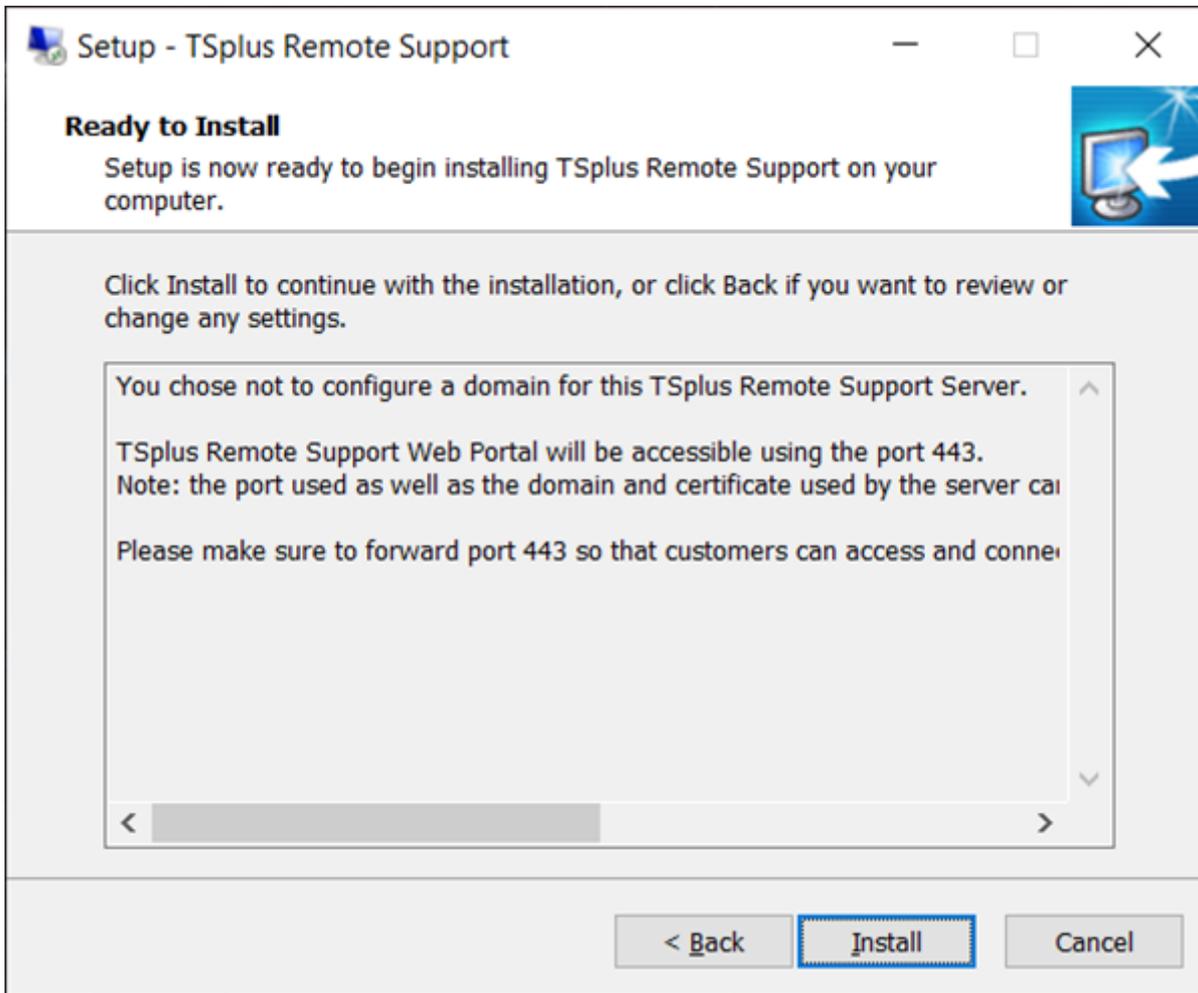
Instalar com Certificado Gratuito

Certificado gratuito é fornecido pelo Let's Encrypt e requer que a porta 80 esteja aberta e disponível para validar a propriedade do seu domínio.



Pronto para instalar

Confirme suas configurações e clique em Instalar para continuar.



Parabéns!

Sua instalação do TSplus Remote Support Server está completa.

Clique em Concluir para abrir o Console Web de Suporte Remoto e começar a criar contas de Agente!

A versão de teste gratuita possui todos os recursos por 15 dias com 5 Agentes.



Configuração da Conta de Administrador

Inicie o TSplus Remote Support clicando no atalho criado na sua área de trabalho.

O próximo passo é configurar sua conta de Administrador de Suporte Remoto.

Insira suas informações de Administrador e clique em 'Registrar'.

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

Você está agora pronto para confirmar ou ajustar a configuração do seu servidor, então entre e comece a configurar contas de agente e compartilhar sessões do Windows.

Desinstalar TSplus Remote Support

Para desinstalar completamente o TSplus Remote Support, vá para “C:\Program Files\RemoteSupport” e execute o aplicativo “unins000”.

Clique em sim na próxima janela para remover completamente o TSplus Remote Support e todos os seus componentes.

O software será completamente desinstalado do seu computador.

Pré-requisitos

Requisitos de Hardware

TSplus Remote Support Client é compatível com edições de 32 e 64 bits de computadores Windows.

TSplus Remote Support O servidor pode ser instalado apenas em edições de 64 bits de computadores Windows.

Sistema Operacional

TSplus Remote Support é compatível com os seguintes sistemas operacionais:

- Windows **7 Pacote de Serviço 1**
- Windows **8/8.1**
- Windows **10 Pro**
- Windows **11 Pro**
- Windows **Server 2008 SP2/Small Business Server SP2 ou 2008 R2 SP1**
- Windows **Server 2012 ou 2012 R2**
- Windows **Server 2016**
- Windows **Server 2019**
- Windows **Server 2022**

Dependências

TSplus Remote Support requer o .NET Framework para ser instalado no computador.

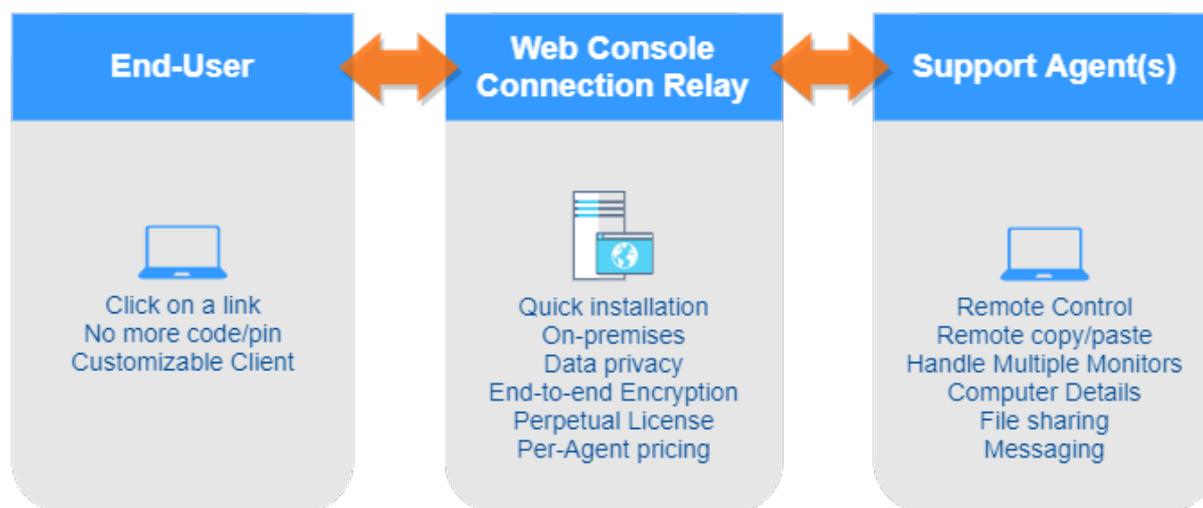
A versão mínima suportada é .NET Framework 4.5.2.

Se o .NET Framework não estiver instalado no computador, o programa de instalação do TSplus Remote Support tentará baixá-lo e instalá-lo.

Visão Geral do Produto

TSplus Remote Support em uma frase

TSplus Remote Support permite o compartilhamento fácil de sessões de desktop do Windows para agentes de suporte fornecerem suporte rápido e eficaz aos seus usuários finais, não importa onde eles estejam!



Terminologia e Arquitetura

O **TSplus Remote Support Server** pode ser instalado em qualquer PC ou servidor Windows moderno.

O Servidor de Suporte Remoto TSplus é tanto o seu **Console Web** e **Revezamento de Conexão**.

Ele cria um Desktop Windows baseado na web. **Compartilhamento de Sessão** conexões,

com ambos **Agentes de Suporte** e **Usuários finais** participando através do seu navegador da web preferido, usando o **Cliente de Suporte Remoto** .

Rede

O Servidor de Suporte Remoto é geralmente instalado próximo ao Roteador do seu ISP.

Uma regra NAT (Network Address Translation) redireciona as portas HTTPS (o valor padrão é a porta 443) do IP externo para o IP LAN do seu Servidor de Suporte Remoto.

Nesta configuração, seu Server de Suporte Remoto é o único sistema exposto à Internet.

O Suporte Remoto também suporta DNS Público (Serviços de Nome de Domínio) e Certificados SSL/TLS CA ou Autoassinados.

Comece com o TSplus Remote Support

###Passo 1: Instalando TSplus Remote Support no seu computador

A instalação é simples.

Apenas execute [Setup-TSplus-RemoteSupport.exe](#) na máquina Windows que você escolheu usar como o Servidor de Suporte Remoto.

Os arquivos são descompactados e copiados para a pasta: "C:\Program Files\RemoteSupport".

A versão de teste do Remote Support é uma versão completa limitada a 15 dias com 5 Agentes.

Após a instalação, haverá um novo ícone na sua Área de Trabalho:



###Passo 2: Usando TSplus Remote Support

O [interface de Suporte Remoto TSplus](#) está agora pronto para ser lançado e configurado.

- Comece configurando sua senha de Administrador.

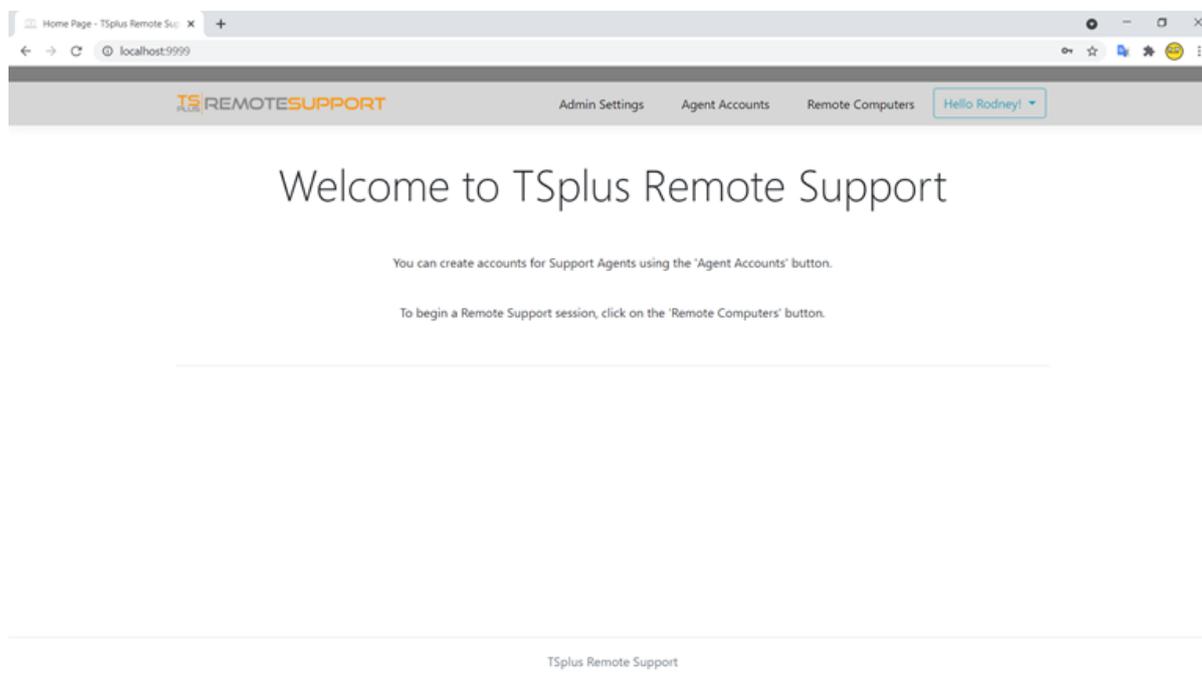
- Em seguida, crie contas adicionais de Agentes no [Console Web](#) .
- Você pode querer [personalizar o produto](#) para se adequar à sua marca corporativa.

Não se esqueça de [ative sua licença](#) e para [atualize para a versão mais recente](#) TSplus fornece atualizações regulares e adições de recursos para todos os seus produtos.

Configurações do Administrador - Avançado

Visão geral

Uma vez conectado, o Administrador é recebido por um conjunto simples de menus que lhe dá controle total sobre o ambiente de suporte.



O primeiro item do menu é Configurações do Administrador. Aqui, os Administradores encontrarão 4 seções - [Email](#) , [Servidor](#) , [Personalização](#) e [Avançado](#) .

Avançado

A seção Avançada fornece um modelo personalizável para TSplus Remote Support coletar dados críticos de Hardware, SO e Software do Computador Remoto.

Apenas para usuários experientes. Se você não tiver certeza de como personalizar o modelo, use o modelo padrão abrangente fornecido.

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

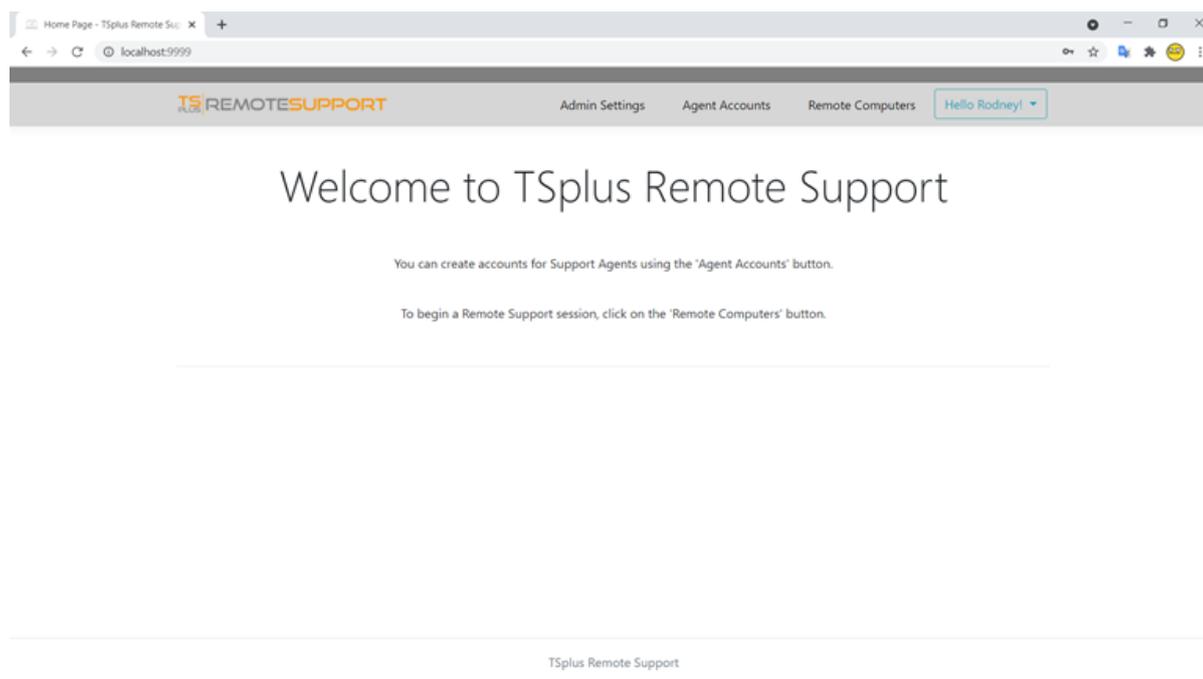
- To retrieve registry key values: use (Registry|your_key_location|your_key_name).
for example: (Registry|HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion|ProductName)
- To retrieve windows environment variable values: use (Environment|your_environment_variable_name).
for example: (Environment|COMPUTERNAME)
- 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)

Configurações do Administrador - Personalização

Visão geral

Uma vez conectado, o Administrador é recebido por um conjunto simples de menus que lhe dá controle total sobre o ambiente de suporte.



O primeiro item do menu é Configurações do Administrador. Aqui, os Administradores encontrarão 4 seções - [Email](#) , [Servidor](#) , [Personalização](#) e [Avançado](#) .

Personalização

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:



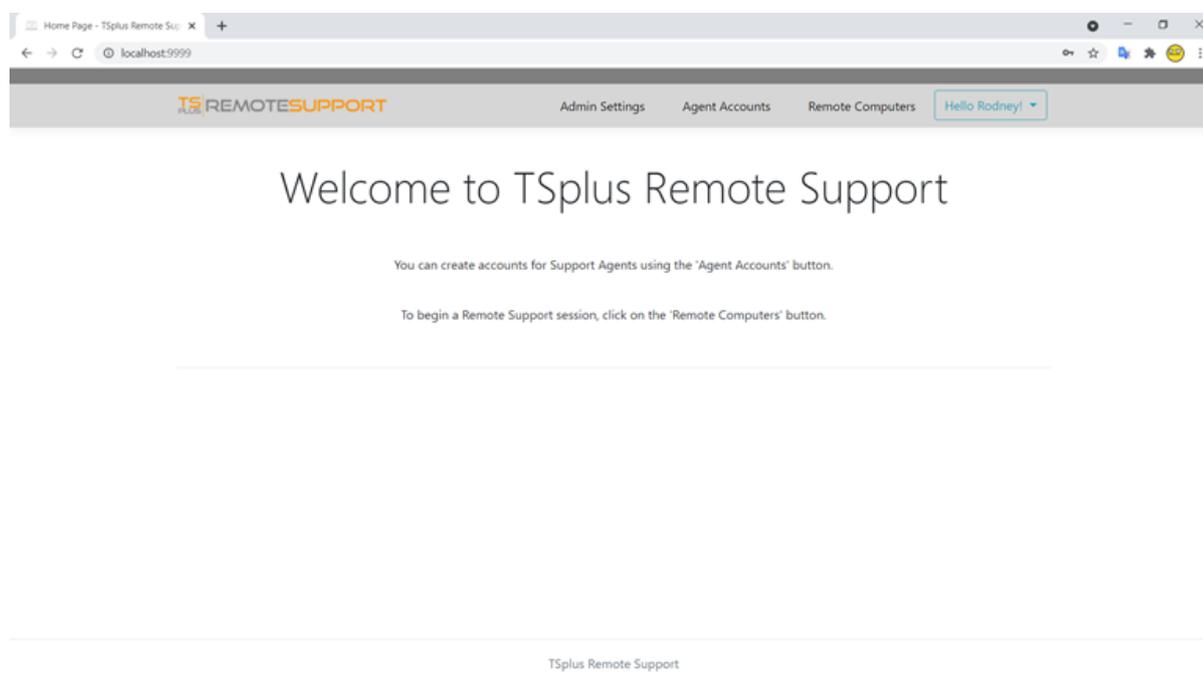
TSplus Remote Support

Personalize o logotipo ou banner exibido para o usuário final durante as sessões de suporte.

Configurações do Administrador - E-mail

Visão geral

Uma vez conectado, o Administrador é recebido por um conjunto simples de menus que lhe dá controle total sobre o ambiente de suporte.



O primeiro item do menu é Configurações do Administrador. Aqui, os Administradores encontrarão 4 seções - [Email](#) , [Servidor](#) , [Personalização](#) e [Avançado](#) .

Email

Configure o Cliente SMTP e personalize o conteúdo do e-mail enviado ao usuário final.

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%

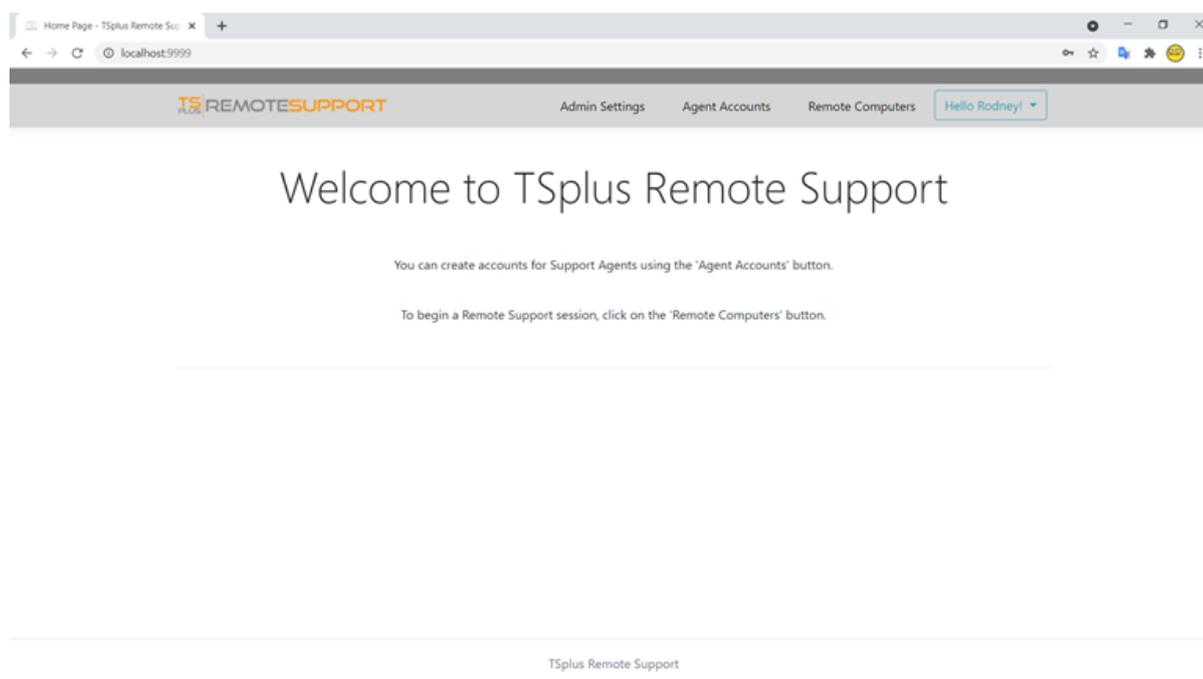
Best regards,
%AGENTFIRSTNAME% %AGENTLASTNAME%
%AGENTTITLE% - %PRODUCT%
```

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

Configurações do Administrador - Servidor

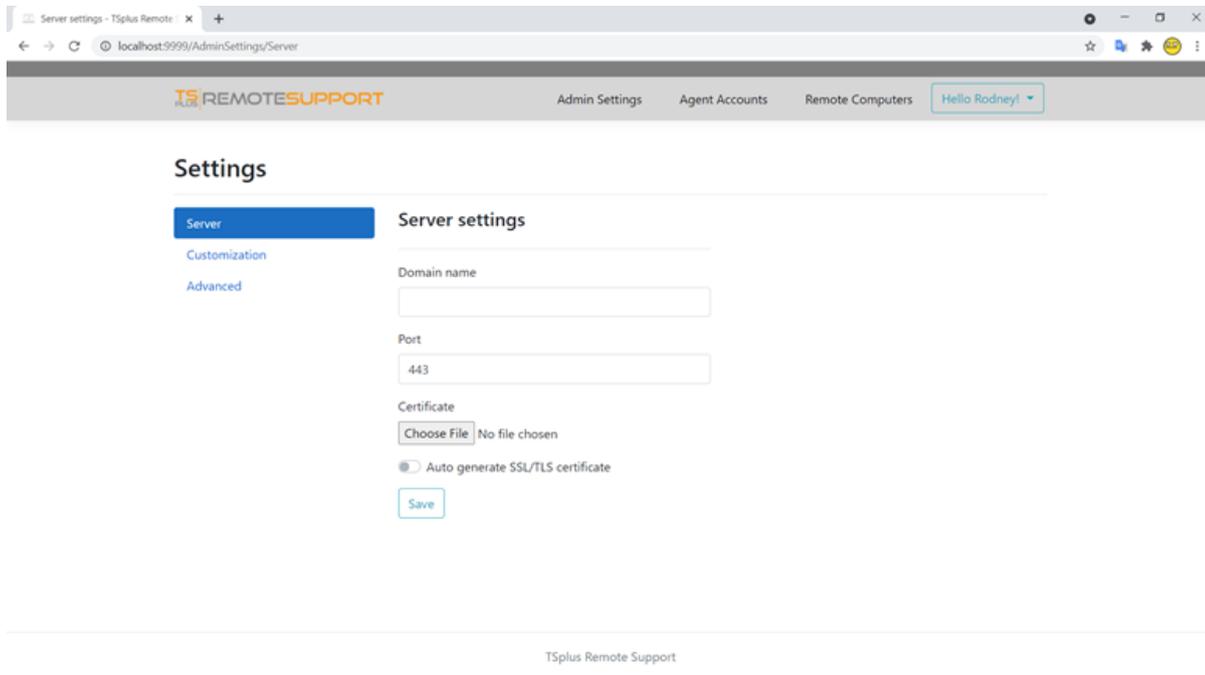
Visão geral

Uma vez conectado, o Administrador é recebido por um conjunto simples de menus que lhe dá controle total sobre o ambiente de suporte.



O primeiro item do menu é Configurações do Administrador. Aqui, os Administradores encontrarão 4 seções - [Email](#) , [Servidor](#) , [Personalização](#) e [Avançado](#) .

Servidor



Se você não configurou um Domínio ao instalar o Remote Support, pode fazê-lo agora, usando um Certificado SSL/TLS de uma Autoridade Certificadora ou usando o Gerador de SSL da TSplus.

Geração de Certificado

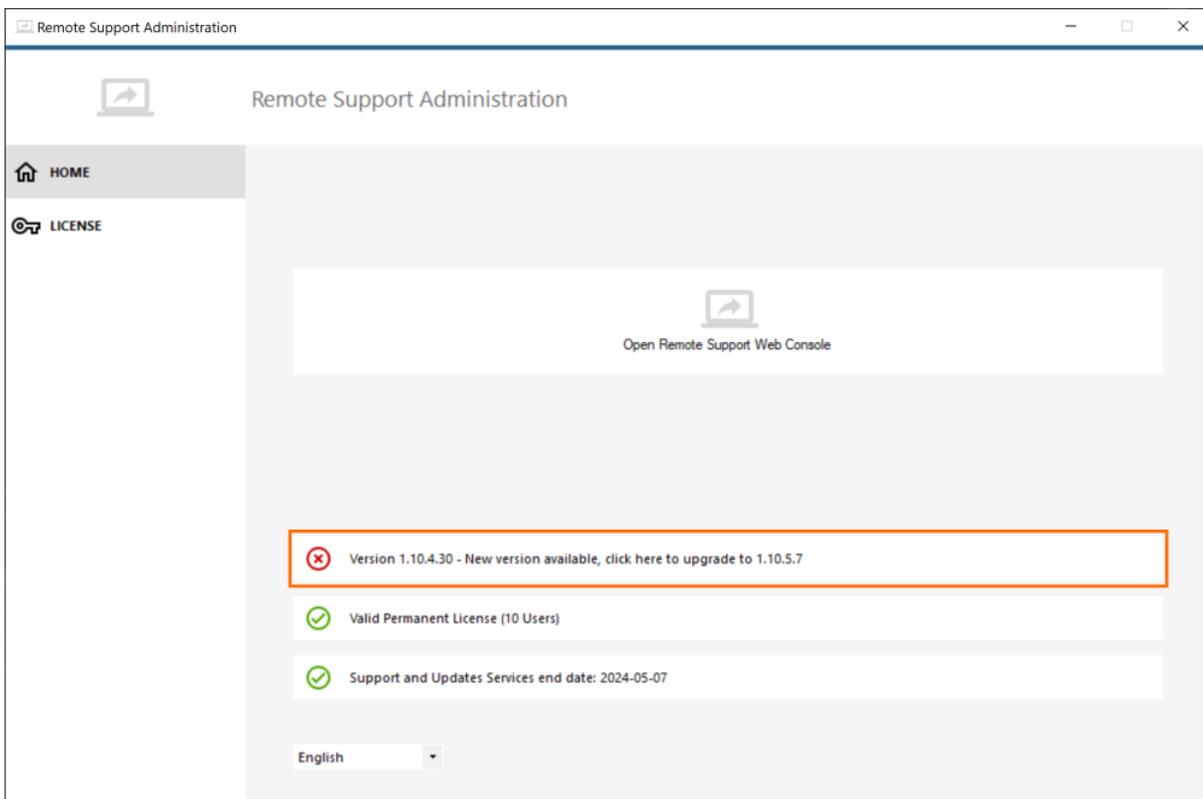
Este recurso utiliza [Let's Encrypt](#) fornecer um certificado SSL gratuito e seguro para suas conexões HTTPS.

Por favor, certifique-se de que os seguintes requisitos sejam atendidos:

- O nome de domínio do seu servidor deve ser acessível a partir da Internet pública.
- A porta HTTP (80) do seu servidor deve estar aberta e disponível para Suporte Remoto.

Atualizando TSplus Remote Support

Atualizar o TSplus Remote Support é fácil e pode ser feito clicando no bloco correspondente no Painel Inicial do programa de Licenciamento:



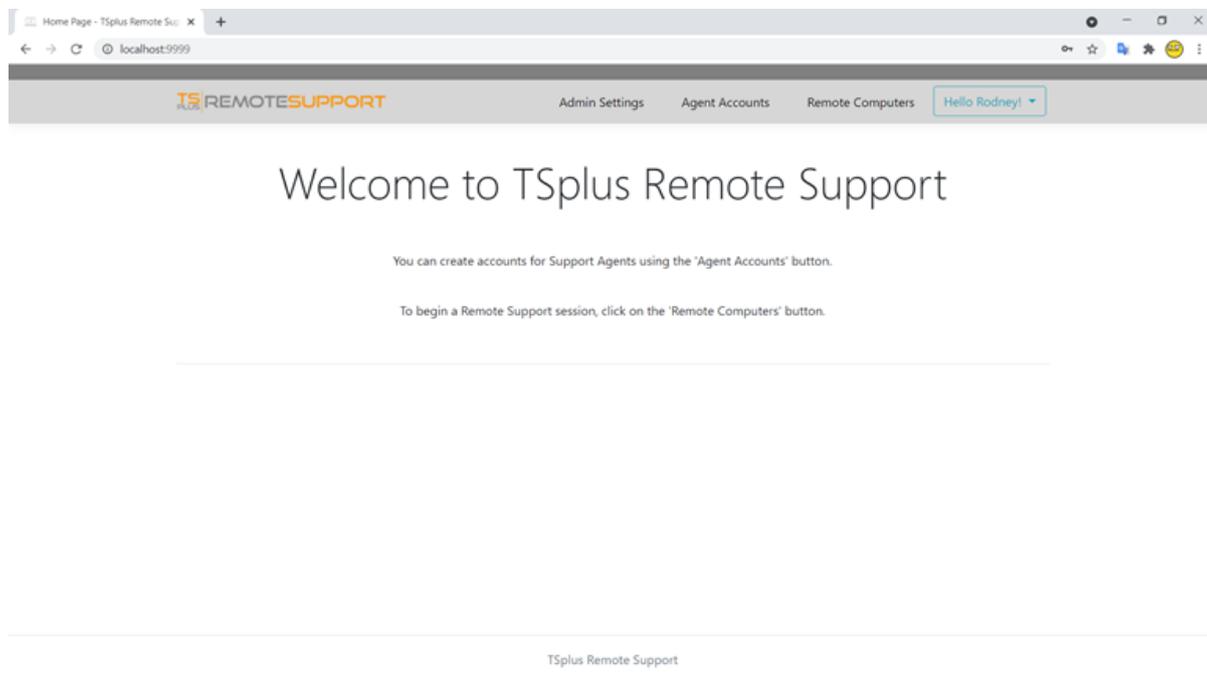
TSplus Remote Support baixa e aplica automaticamente seu programa de atualização quando solicitado.

O programa de atualização é projetado para melhorar continuamente todas as funcionalidades do TSplus Remote Support e manter suas configurações atuais do TSplus Remote Support seguras.

Console Web do Administrador

Visão geral

Uma vez conectado, o Administrador é recebido por um conjunto simples de menus que lhe dá controle total sobre o ambiente de suporte.



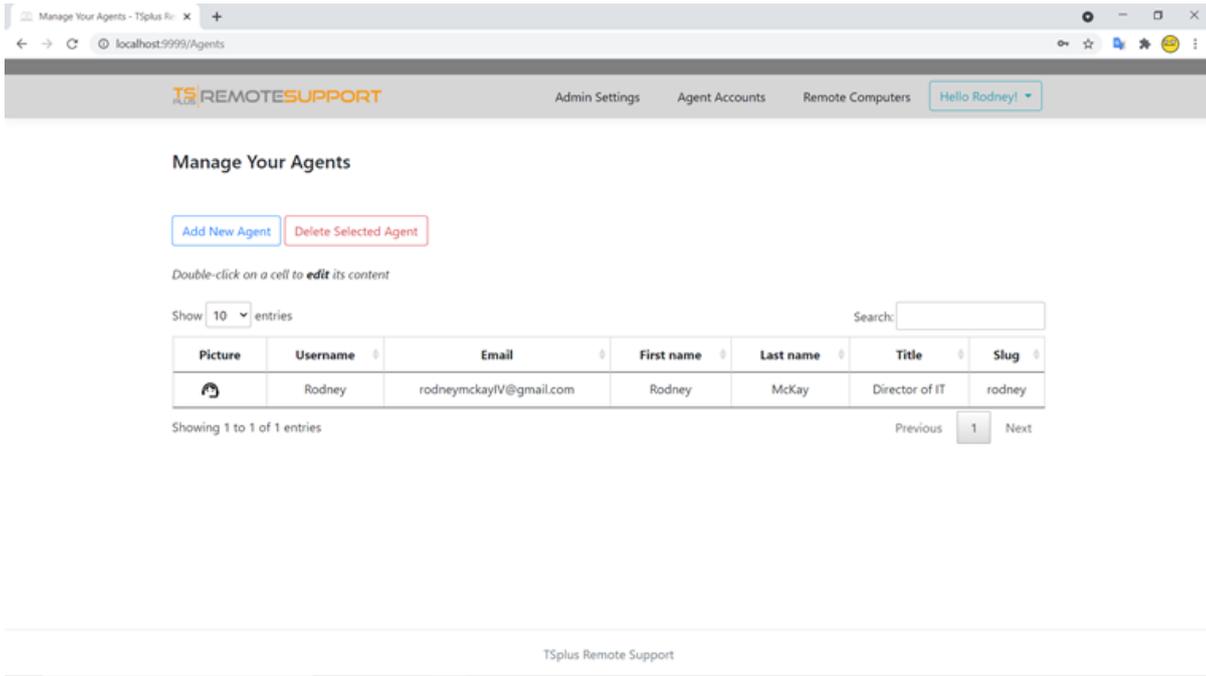
Configurações do Administrador

O primeiro item do menu é Configurações de Admin, essas configurações estão detalhadas no [Configurações > Configurações do Administrador](#) capítulos desta documentação.

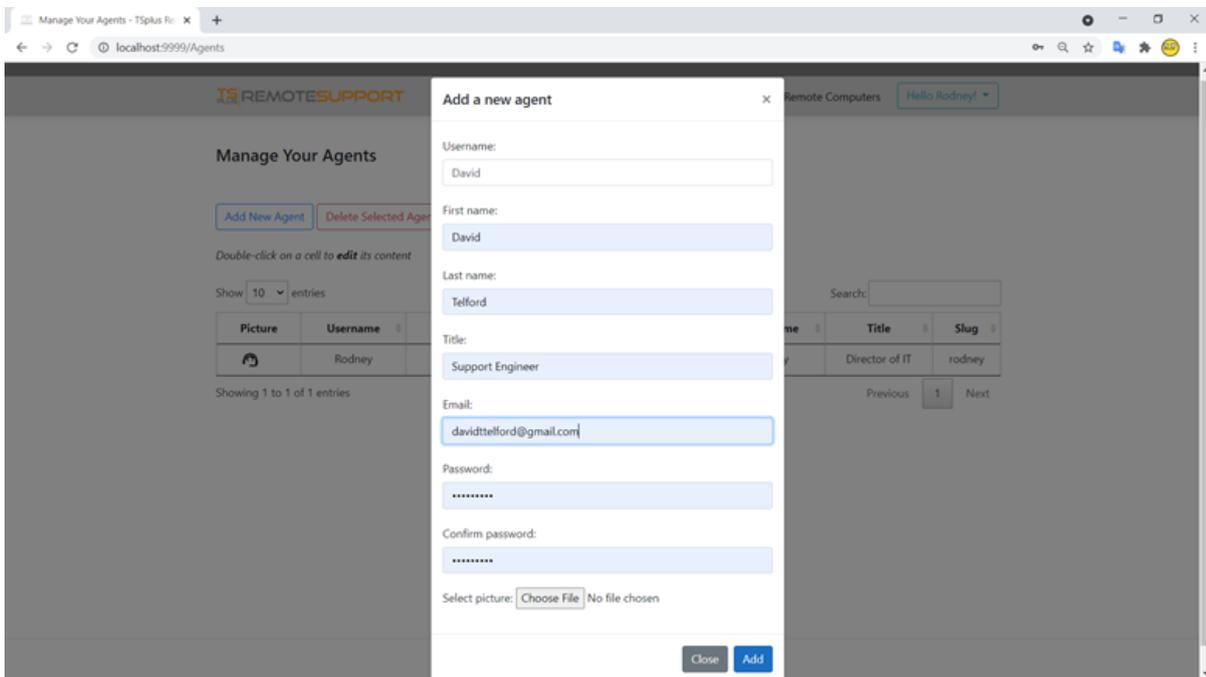
Contas de Agente

O segundo item do menu é Contas de Agente.

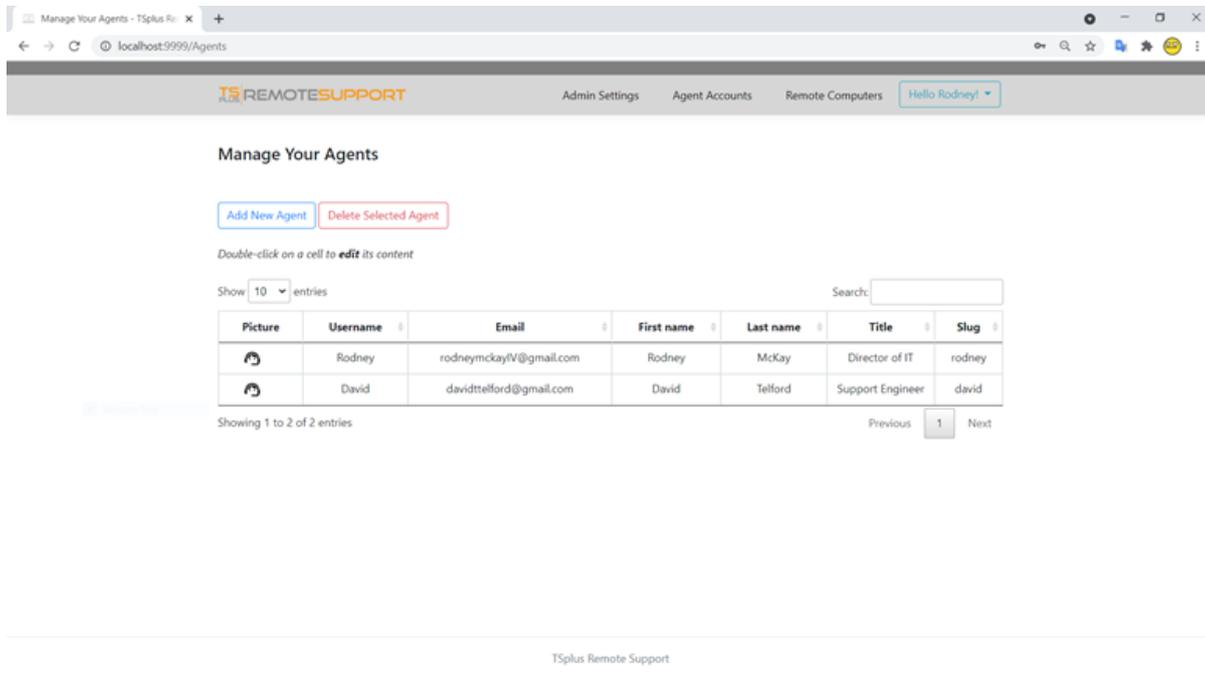
A partir desta tela, o administrador pode adicionar, excluir ou editar contas de agente.



Vamos clicar em Adicionar Novo Agente para configurar o primeiro.



Basta preencher as informações do agente e clicar em 'Adicionar'.



Seu novo agente está pronto para começar.

Computadores Remotos

O terceiro item do menu é Computadores Remotos.

Esta página também está disponível para Agentes de Suporte e está detalhada no [Interface do Agente](#) capítulo desta documentação.

Console Web do Agente

Visão geral

Uma vez conectado, os Agentes são recebidos por uma lista de Sessões Remotas disponíveis com os Usuários Finais, bem como uma maneira fácil de criar um link personalizado e convidar os Usuários Finais a compartilhar seu Computador 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 dropdown showing "Hello Rodney!". Below the navigation bar, the main heading is "Share Sessions with your End-Users" with a "Refresh" button. A "Show all sessions" button is located on the left. The central message states "No session currently available. Available Remote Support sessions will be displayed after session sharing is started by the end-user." Below this, there is a section titled "Create your Remote Support session sharing link" with a "Share a connection ID" button. A text box contains the URL "http://172.29.80.1:9999/share/with/rodney". Below the URL, it says "Send this link to your End-User. Once they click on it, a new Remote Support Session will be available. Please use a unique link for each end-user so they do not share the same session." Underneath, there are two columns: "Customize your link" with input fields for "Name:" (John Doe) and "Ticket:" (12345), and "Share your link to your End-User" with buttons for "Send via email" and "Copy". A "Shorten" button is also present at the bottom left of the link creation section.

Agentes também podem personalizar suas próprias configurações de conta a partir do botão 'Olá, Nome do Agente' e, em seguida, do item de menu 'Configurações' no canto superior direito da página.

Sessões Remotas

Enviar um link

Cada agente de suporte tem um link personalizado que é enviado ao usuário 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.

Personalize o link

Informações como número do ticket de suporte e nome do usuário final podem ser rapidamente incorporadas no link.

O agente também pode encurtar a URL, se necessário, usando o botão 'Encurtar'.

Customize your link

Name:

Ticket:

 Shorten

Opções de envio

O agente pode enviar o link por e-mail ou simplesmente copiá-lo usando os botões da seção abaixo.

Share your link to your End-User

 **Send via email**

 **Copy**

O sistema de link

Cada link corresponde a uma sessão específica.

Isso significa que cada agente precisará personalizar seu link de agente para gerar uma nova sessão assim que o usuário final compartilhar sua sessão mudar.

Se um agente compartilhar o mesmo link exato com vários usuários finais, todos eles terminarão na mesma sessão e não poderão compartilhar sua tela ao mesmo tempo.

Envie um ID de conexão

O agente também pode enviar um ID de conexão em vez disso para o usuário final.

ID de Conexão é um código de 6 dígitos a ser inserido pelo usuário final após ter iniciado manualmente o cliente de Suporte 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.

Para gerar um ID de conexão, o agente precisará ir à seção 'Compartilhar um ID de conexão' clicando no botão com o mesmo 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.

Conexões Disponíveis

Quando o Usuário Final clicar no link e estiver pronto para a conexão, suas informações aparecerão na interface do Agente de suporte.

Basta clicar em 'Conectar' para iniciar a sessão de Suporte Remoto.

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

[Show all sessions](#)

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

Junte-se a uma sessão de um outro agente de suporte

Por padrão, o agente só vê as sessões que estão sendo compartilhadas atualmente, que foram criadas usando sua URL de agente.

Como resultado, para ver e ingressar em outras sessões, o agente precisará clicar no botão 'Mostrar todas as sessões'.

[Show all sessions](#)

Computadores Remotos

Cada agente tem acesso à lista de computadores não atendidos disponíveis.

Três ações estão disponíveis em computadores: conectar, abrir um prompt de comando e remover.

Computadores não atendidos podem ser organizados em grupos e encontrados rapidamente usando a barra de pesquisa.

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](#)

Acesse a máquina não atendida

Quando uma máquina estiver disponível, este ícone será utilizado.



Quando uma máquina não estiver disponível, este ícone será utilizado.



Enviar linha de comando

O agente também poderá enviar comandos CLI através do prompt de comando da web vinculado à máquina clicando no botão 'Abrir um Prompt de Comando'.

Nota: Dependendo do navegador que você está usando, pode haver um limite para o número de comandos abertos ao mesmo tempo. Se você precisar ultrapassar essa limitação, será necessário abrir um navegador diferente.

Limitações conhecidas:

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

A button with a light blue border and the text "Open Command Prompt" in a matching blue color.

Remover um computador

O agente pode excluir um computador da lista de computadores não atendidos e torná-lo indisponível também, clicando no botão 'Remover'. Nota: Para ver a máquina novamente, o agente precisará habilitar o acesso não atendido novamente usando o processo de configuração no console da web ou no link do usuário final.

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

Organize os computadores não atendidos

O agente de suporte pode criar grupos para organizar os computadores não atendidos configurados.

Computadores e grupos podem ser simplesmente movidos de um grupo para outro usando arrastar e soltar.

Adicionar um novo grupo

Para adicionar um novo grupo, clique em 'Adicionar novo grupo', em seguida, dê um nome ao grupo criado e pressione 'Enter'.

Add new group

Renomear um grupo existente

Para renomear um existente, selecione o grupo clicando nele e, em seguida, clique em 'Renomear'.

Rename

Excluir um grupo existente

Para excluir um existente, selecione o grupo clicando nele e, em seguida, clique em 'Remover'.

Remove

Pesquisar grupos ou computadores

Para procurar grupos ou computadores, uma barra de pesquisa está disponível.

Os resultados correspondentes aparecerão dinamicamente à medida que você digita.

Search:

Adicionar Computadores Não Assistidos

O agente pode adicionar um computador à lista de computadores não atendidos de várias maneiras.

Adicionar este computador

O agente pode adicionar o computador que está usando atualmente à lista de computadores não atendidos e torná-lo disponível clicando no botão 'Adicionar este computador'. O agente será solicitado a executar a configuração do Remote Support.

Add this computer

Adicionar um computador de usuário final

Uma URL específica para cada agente está disponível para tornar a configuração de Acesso Não Assistido fácil e amigável, utilizando uma página da web simples.

O agente poderá copiar o link usando o botão Copiar ao lado da URL exibida.

Nota: este URL expira após 48 horas. Depois disso, outro URL deve ser exibido e usado pelo 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.

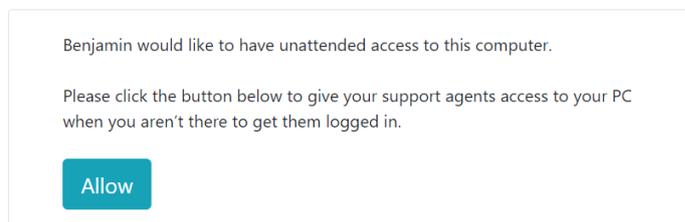
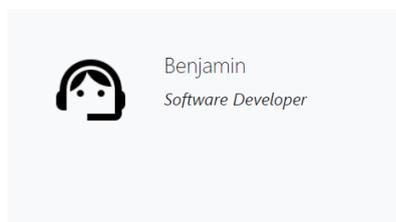
<http://172.21.0.1:9999/u/2401396d>

Copy

Uma vez que a URL tenha sido clicada e a página exibida, o cliente poderá habilitar o acesso não supervisionado clicando no botão 'Permitir'.

Nota: habilitar o acesso não supervisionado requer privilégios de administrador. Um aviso de elevação de privilégio será exibido se o usuário atual não tiver esses privilégios.

Allow Unattended Access for your Support Team



Adicionar um computador usando a linha de comando

Se você precisar habilitar o acesso não supervisionado em vários computadores, isso pode ser feito usando a interface de linha de comando.

O arquivo de configuração do Cliente de Suporte Remoto, 'RemoteSupport.exe', pode ser encontrado [aqui](#) .

Os argumentos a serem usados são os seguintes (os argumentos devem ser separados por um espaço):

- /criarcomputador
- /username [nome_de_usuario_do_agente_de_suporte]
Por exemplo: /username "rodney"
- /senha [support_agent_password]
Por exemplo: /senha
"minhasenhasextremamentecomplacadasmasmuitolongaassimnenhumencontren"
- /relayurl
Por exemplo: /relayurl "remotesupport.mycompany.com"
- /relayport
Por exemplo: /relayport "443"

Um exemplo completo: para registrar a máquina atual como não assistida no servidor remotesupport.mycompany.com, você pode usar:

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

Remover um computador

O agente pode remover um computador da lista de computadores não atendidos e torná-lo indisponível também, clicando no botão "Remover".

Nota: Para ver a máquina novamente, o agente precisará habilitar o acesso não supervisionado novamente usando o processo de configuração no console da web ou no link do usuário final.



Alterar a visibilidade de um computador

A visibilidade de um computador pode ser alterada do agente apenas para todos usando o botão 'Alterar visibilidade para todos'. Por padrão, quando o computador é adicionado, a visibilidade de um computador é restrita ao seu proprietário. O proprietário do computador refere-se ao agente que compartilhou sua URL personalizada, que foi usada para adicionar o computador à lista de computadores não atendidos.

Atenção: apenas o proprietário do computador pode alterar sua visibilidade.



Registros de Sessão

Uma vez que as Sessões de Suporte Remoto terminam, elas são automaticamente registradas na seção 'Registros de Sessão'.

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

A tabela pode ser exportada para csv usando o botão 'Exportar para csv'.

[Export to csv](#)

Configurações da Conta do Agente

Os agentes podem personalizar suas próprias configurações de conta clicando no botão 'Olá, Nome do Agente' no canto superior direito da página e, em seguida, clicando no item de menu 'Configurações'.

Perfil

Agentes podem editar seu nome, e-mail e título a partir de uma simples página de gerenciamento de conta.

Manage your account

Change your account settings

Profile

Password

Profile

Email

First Name

Last Name

Title

Slug

Select Picture Aucun fichier choisi

Senha

Os agentes podem alterar sua senha a partir de uma página padrão de gerenciamento de senhas.

Manage your account

Change your account settings

Profile

Password

Change password

Current password

New password

Confirm new password

