

# Activa tu suscripción

## licenciamiento de TSplus Remote Support

La prueba gratuita de 15 días de Remote Support comienza cuando se inicia la primera conexión saliente.

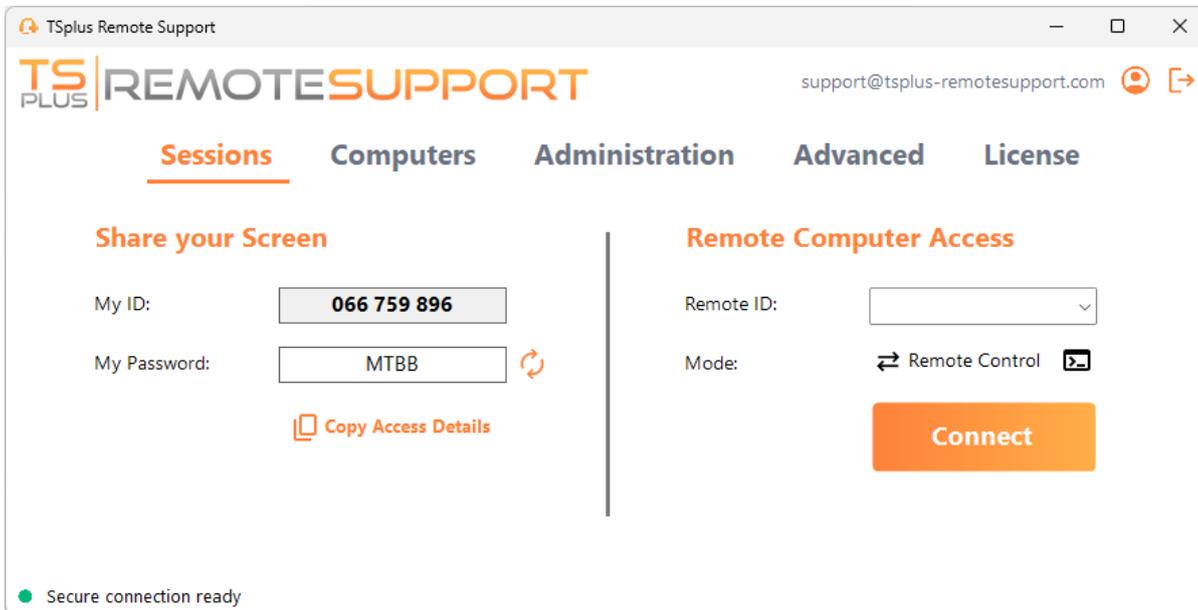
Una vez que haya finalizado el período de prueba, se requiere una suscripción a TSplus Remote Support para tomar el control de una sesión remota.

Una suscripción proporciona la capacidad para que los agentes licenciados tomen el control de una sesión remota de Windows. Por ejemplo, si su equipo de soporte tiene 20 miembros pero solo 15 agentes están disponibles cada día, se requiere una suscripción para 15 agentes. Todos los 20 agentes pueden tener cuentas registradas, pero solo 15 pueden estar activos simultáneamente.

Compartir tu pantalla con TSplus Remote Support no requiere una suscripción. Tus clientes pueden buscar ayuda de tu equipo de soporte al cliente sin registrarse o suscribirse.

## Cómo suscribirse

Una suscripción para Remote Support se puede comprar directamente desde la pantalla de inicio del software, simplemente haciendo clic en el botón 'Comprar ahora' en la parte inferior derecha.

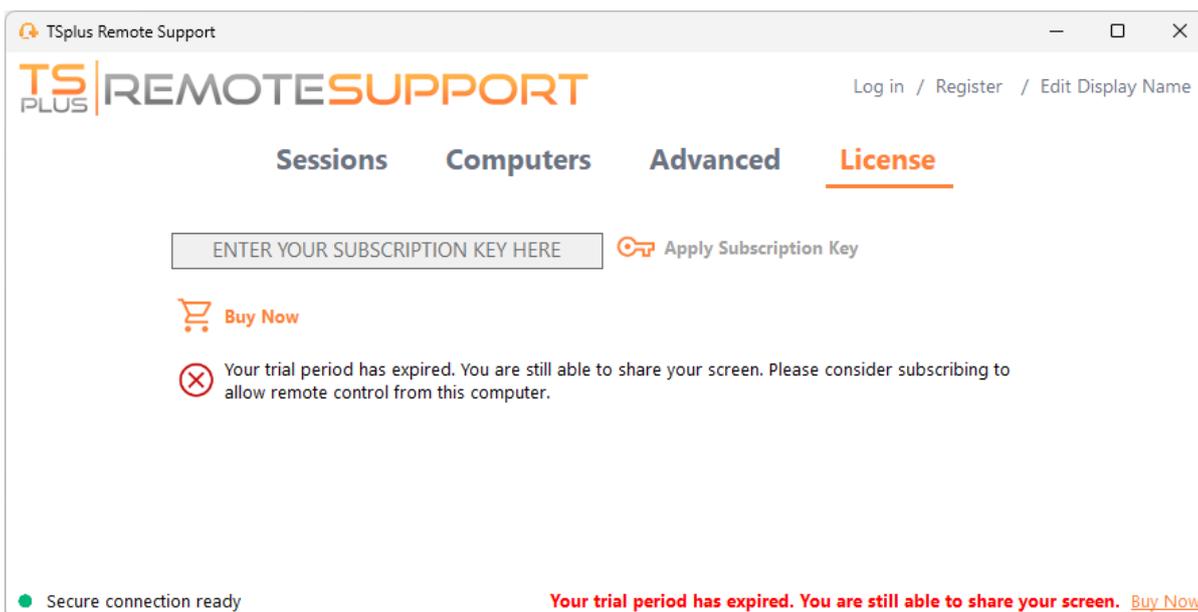


Su clave de suscripción se enviará a la dirección de correo electrónico proporcionada durante la compra. Una clave de suscripción válida tiene el siguiente formato: "S-0123-ABCD-4567-EFGH".

Por favor, visita [TSplus Remote Support Pricing](#) sitio web para información de precios.

## Activa tu suscripción

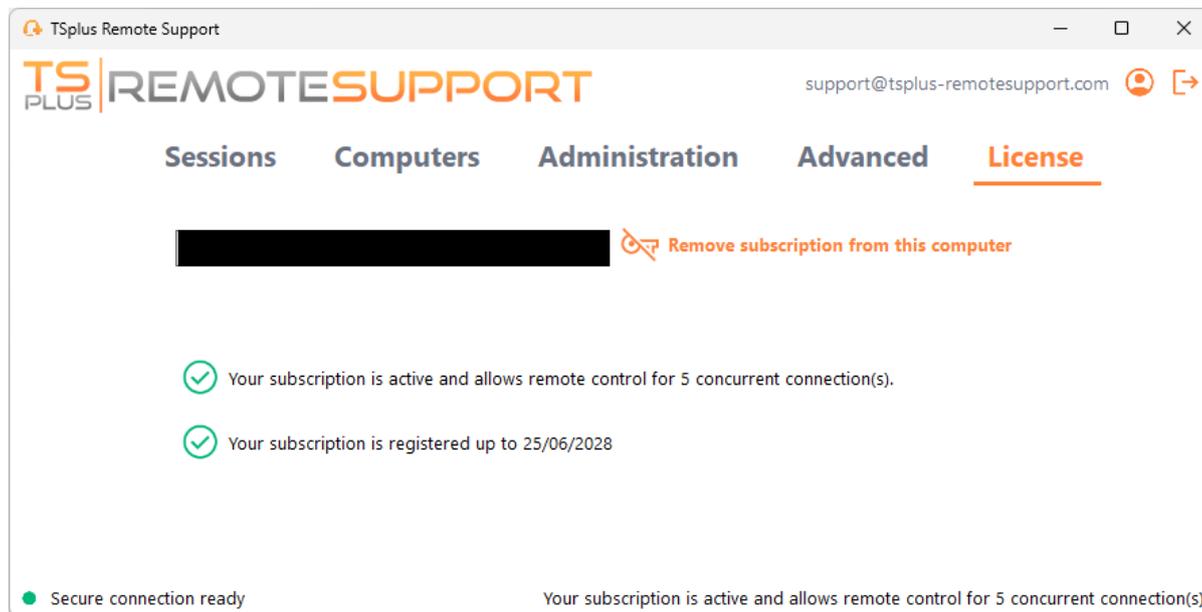
Para activar su suscripción, ejecute el programa TSplus Remote Support en una computadora agente y luego haga clic en el **Licencia** menú para navegar a la pestaña de licencias.



El **Licencia** la pestaña es el lugar donde los agentes pueden:

- Activar una suscripción escribiendo una clave de suscripción y luego haciendo clic en **Activar clave** botón
- Adquiere una suscripción haciendo clic en **Comprar ahora** botón
- Revisar el estado actual de la licencia

Ahí, ingresa tu clave de suscripción y haz clic en **Activar clave** botón. Tras la activación, el estado de la licencia se actualizará:



El estado de la licencia se actualiza tras cada activación y cada vez que se inicia el programa TSplus Remote Support.

## Gestionando su suscripción

Para gestionar tu suscripción, conéctate a nuestro [Portal de Licencias](#) y ingrese su dirección de correo electrónico y su número de pedido para conectarse.

Descargar el [Guía del usuario del portal del cliente](#) para más información.

## Contacta a nuestro equipo de soporte

Por favor, no dude en [contáctenos](#) si necesita ayuda utilizando Remote Support o comprando licencias de Remote Support.



# Consola de administración

## Introducción

Consulta nuestras correcciones y mejoras haciendo clic en [Historial de cambios](#)

La Consola de Administración ha sido introducida para los usuarios de nuestra suscripción. La Consola de Administración fomenta el trabajo en equipo al permitir que los administradores otorguen acceso a carpetas específicas que contienen computadoras, promoviendo una colaboración eficiente entre los usuarios de la suscripción.

Con esta función, los administradores pueden gestionar de manera eficiente las computadoras en un solo lugar central y compartir el acceso a carpetas específicas, mejorando en última instancia la colaboración y la organización de recursos dentro de su suscripción.

El control de acceso basado en carpetas de la función garantiza que los datos y recursos sensibles se compartan de manera segura solo con equipos autorizados, mejorando la protección de datos y la privacidad.

**Nota** Para las suscripciones creadas antes del lanzamiento de la Consola de Administración, la administración predeterminada es el primer usuario de correo electrónico que se ha unido a la suscripción. Varias personas pueden ser administradores y gestionar las cuentas. Tan pronto como el cliente esté conectado con su cuenta de administrador, puede realizar estas modificaciones él mismo.

## Características Clave

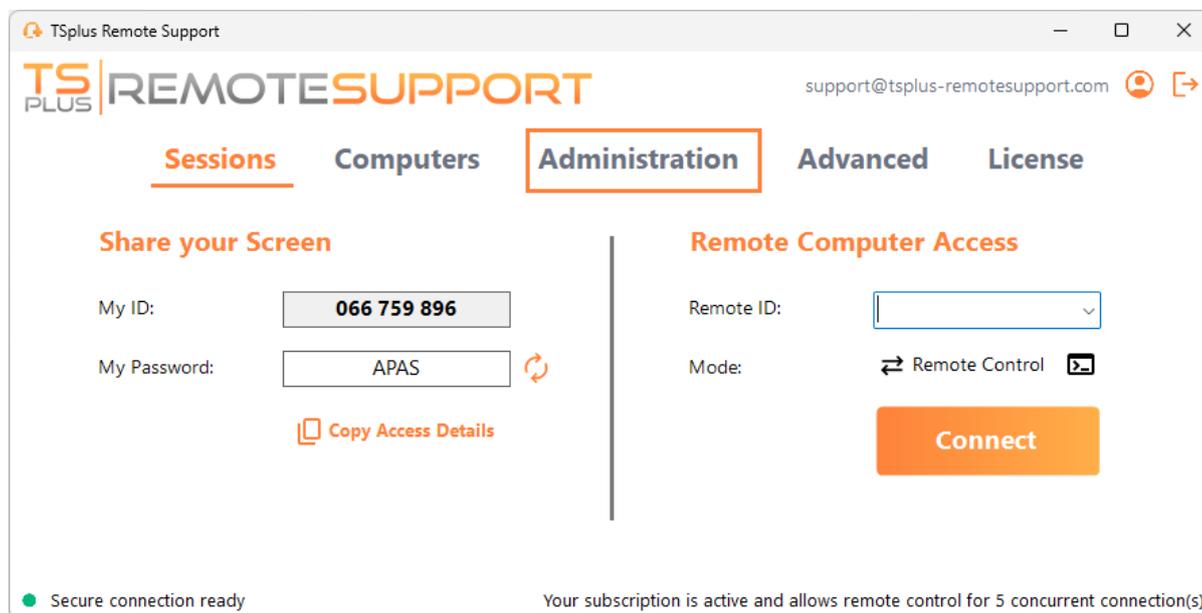
- **Gestión centralizada de computadoras:** Los administradores obtienen la capacidad de supervisar y gestionar todas las computadoras dentro de la suscripción. Esto incluye tareas como agregar, editar y eliminar computadoras guardadas para todos los usuarios.
- **Colaboración a través de equipos:** La Consola de Administración permite a los administradores compartir el acceso a carpetas que contienen computadoras con equipos específicos formados por los usuarios de la suscripción. Al compartir estas carpetas, los administradores pueden facilitar el trabajo colaborativo entre los miembros del equipo.
- **Organización estructurada utilizando carpetas:** Para mantener una organización estructurada, cada computadora dentro de la suscripción debe estar ubicada dentro de una carpeta. Este requisito anima a los administradores a categorizar y gestionar las

computadoras de manera eficiente.

- **Transparencia por diseño:** Las carpetas ubicadas en el nivel raíz de la suscripción serán visibles automáticamente para todos los miembros de la suscripción por defecto. Esto garantiza transparencia y facilidad de acceso a recursos esenciales.
- **Herencia de permisos:** Las carpetas ubicadas dentro de otra carpeta heredarán los permisos de su carpeta principal. Esta jerarquía simplifica el control de acceso y garantiza la consistencia en la accesibilidad de las carpetas a lo largo de la suscripción.
- **Políticas de seguridad:** Para mejorar la seguridad de su organización, active reglas que proporcionen una protección robusta contra el acceso no autorizado o amenazas potenciales.

## Abrir Consola de Administración

Primero, para acceder a la Consola de Administración, haga clic en el menú "Administración". Debe ser un administrador de su suscripción.

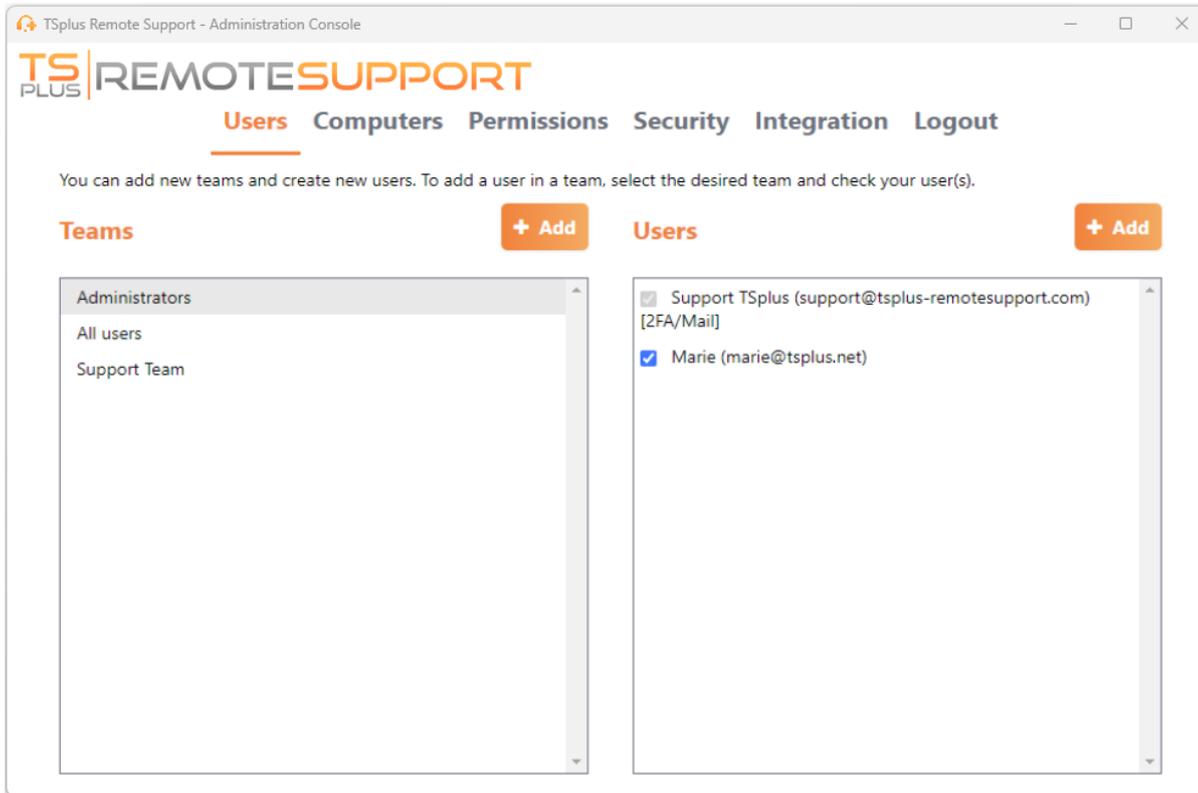


## Usuarios

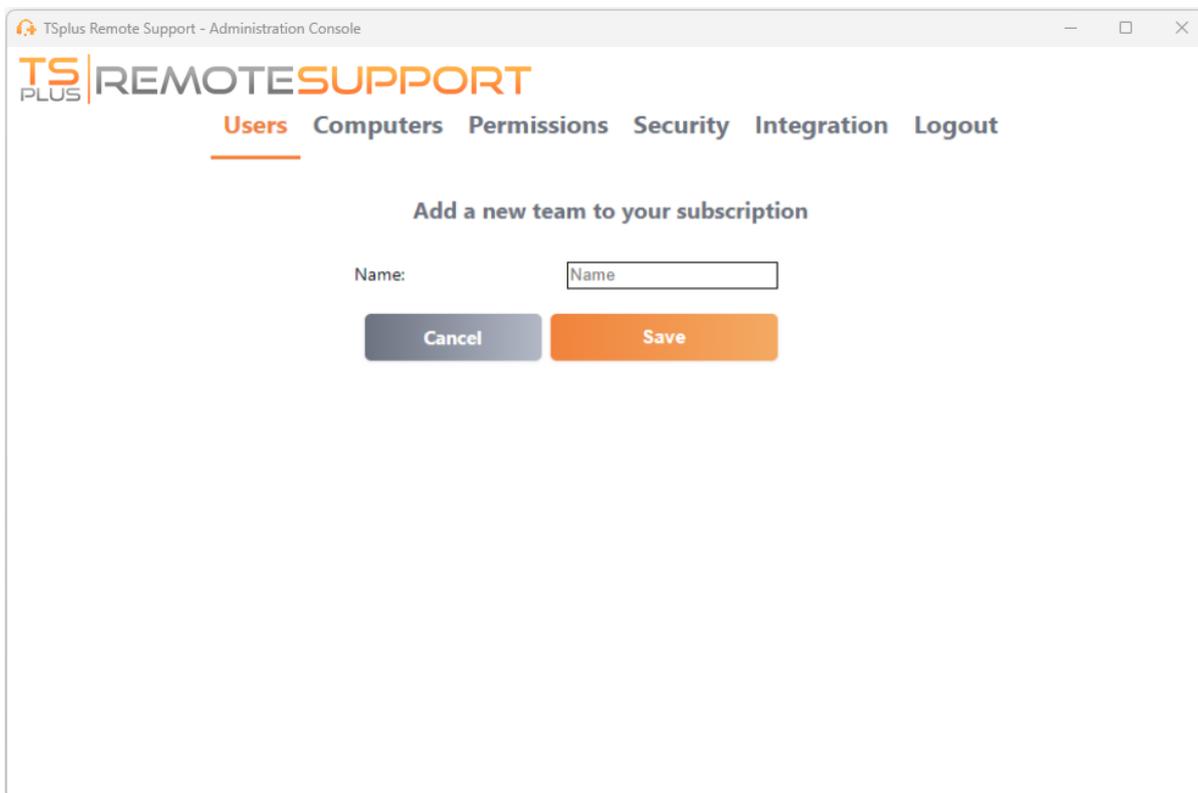
En la pestaña de Usuarios de la consola de Administración, puedes agregar nuevos miembros a tu suscripción y asignarlos a equipos.

El equipo "Todos los usuarios" incluye a todos los miembros de la suscripción.

Haga clic en el botón "Agregar" de la sección Equipos para crear un nuevo equipo.

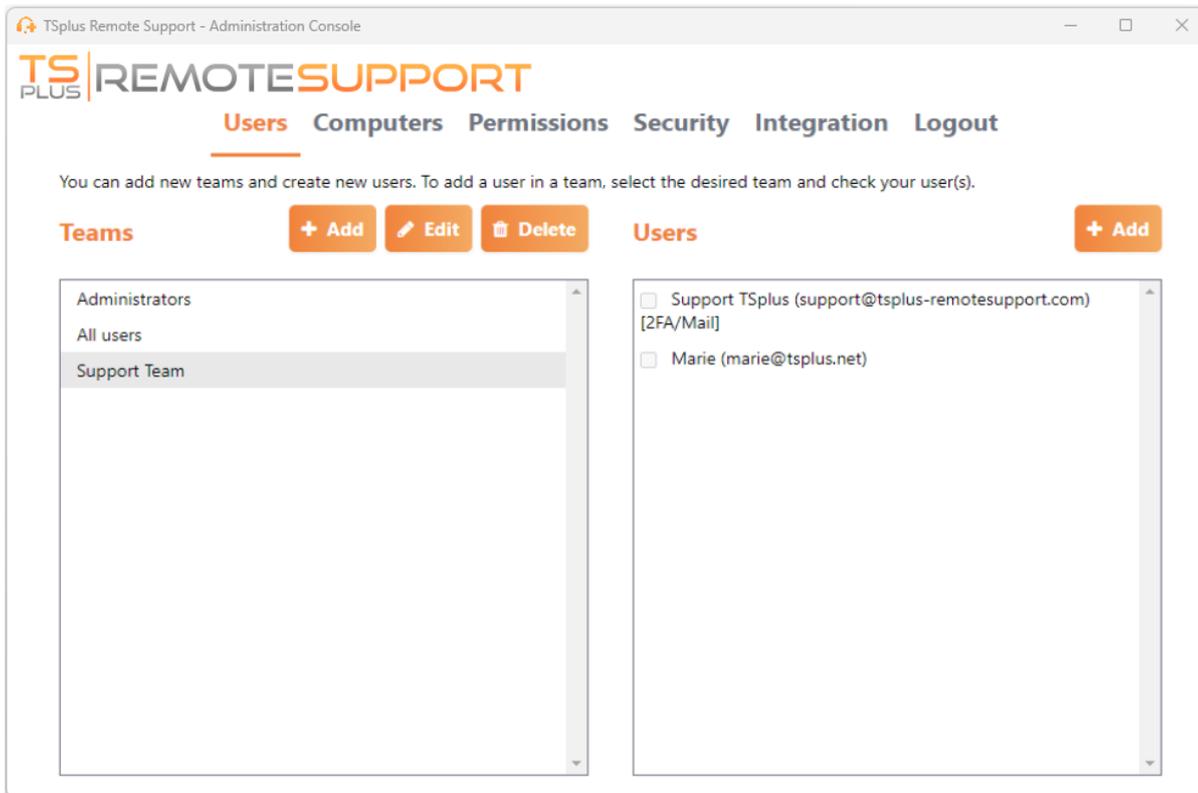


Elige un nombre para tu equipo y haz clic en "Guardar" para crearlo. El nombre del equipo debe ser diferente de los otros equipos.

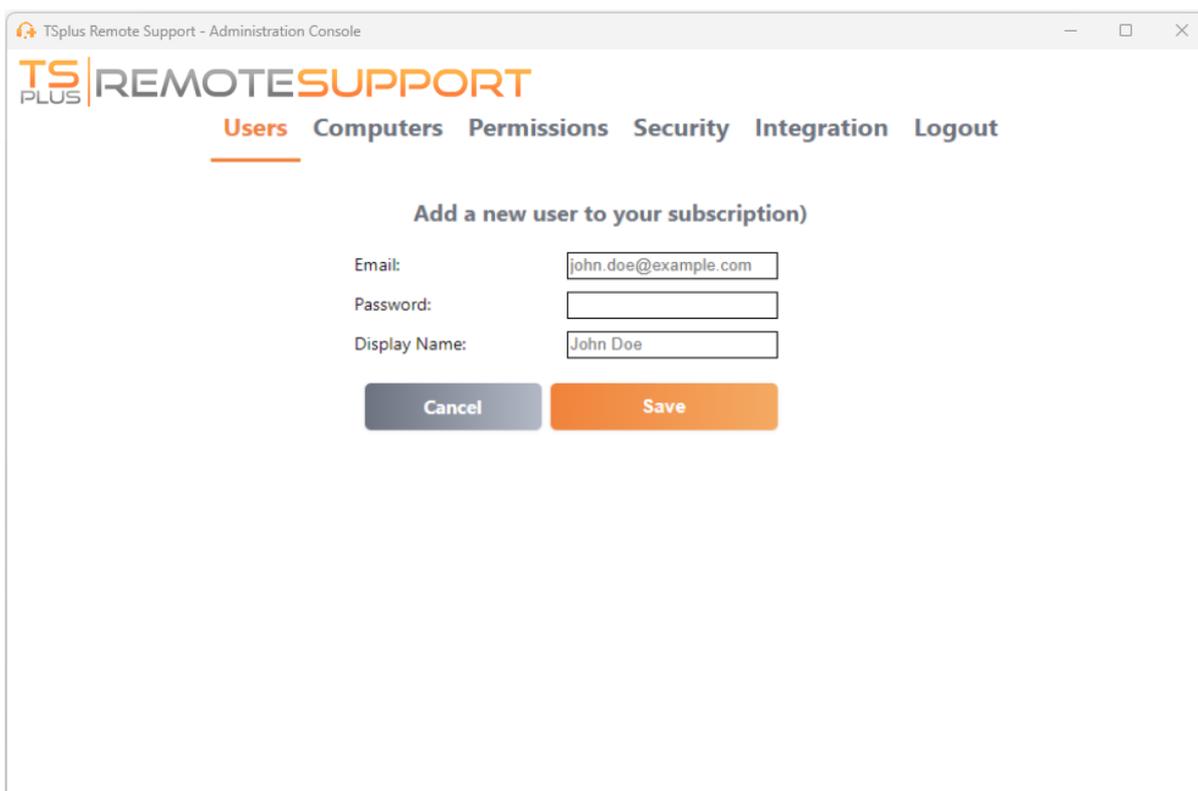


Puedes editar o eliminar un equipo después de seleccionarlo.

También puedes crear un usuario haciendo clic en "Agregar" en la sección de Usuarios.

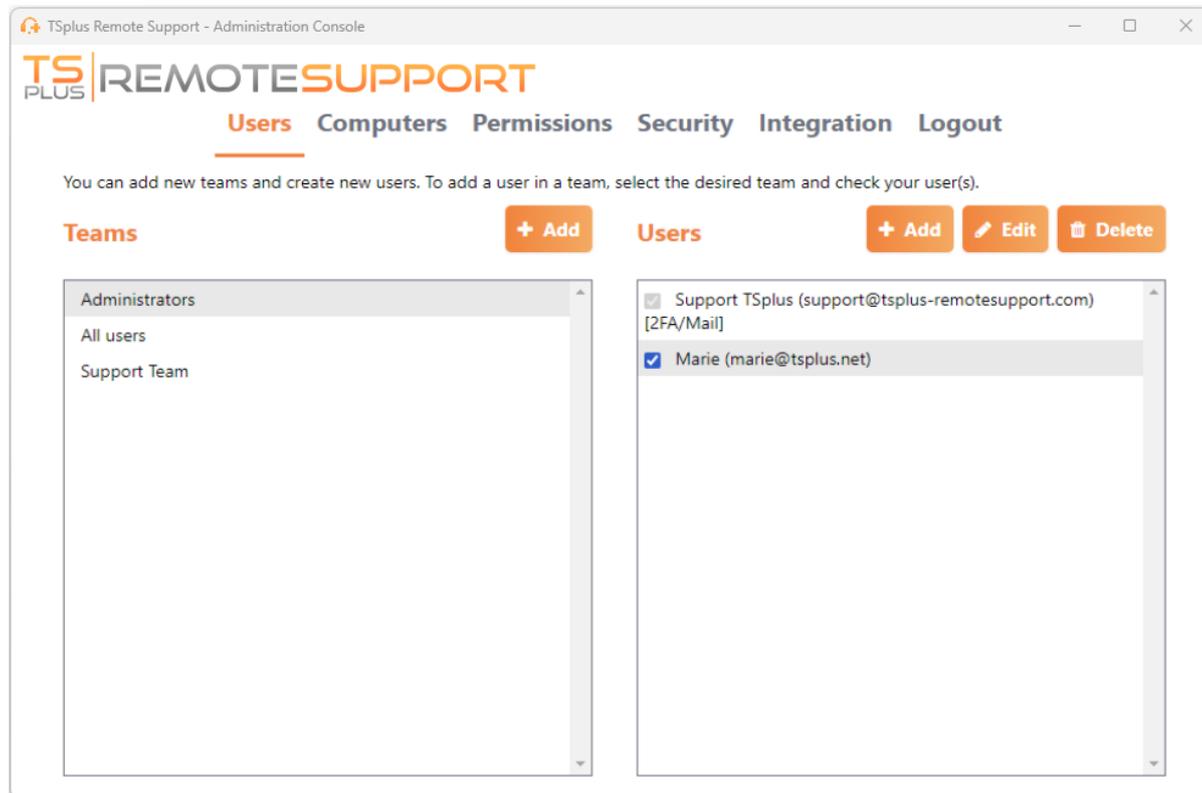


Rellene los campos "Correo electrónico" y "Contraseña" y haga clic en "Guardar" para agregar un nuevo usuario a su suscripción.



Puedes editar o eliminar un usuario después de seleccionarlo. No puedes eliminarte a ti mismo de la suscripción.

Para que los usuarios sean parte de un equipo, selecciona el equipo y marca a los usuarios que deseas que sean miembros de este equipo.



Para promover a un usuario regular a administrador, añade a este usuario al equipo de "Administradores".

## Computadoras

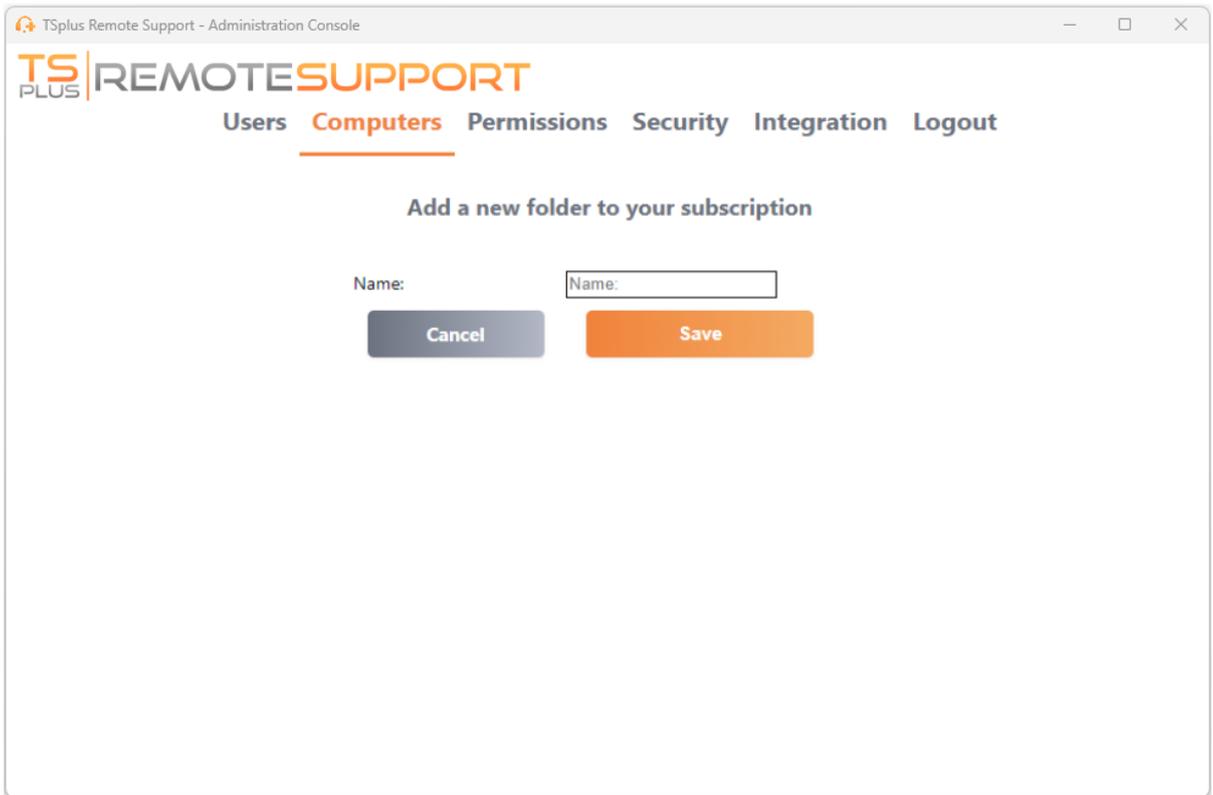
Esta pestaña te permite organizar computadoras en carpetas.

Puedes comenzar haciendo clic en "Agregar carpeta" para crear una nueva carpeta.

Elija un nombre para su carpeta y haga clic en "Guardar" para crearla. El nombre de la carpeta debe ser diferente de las otras carpetas.

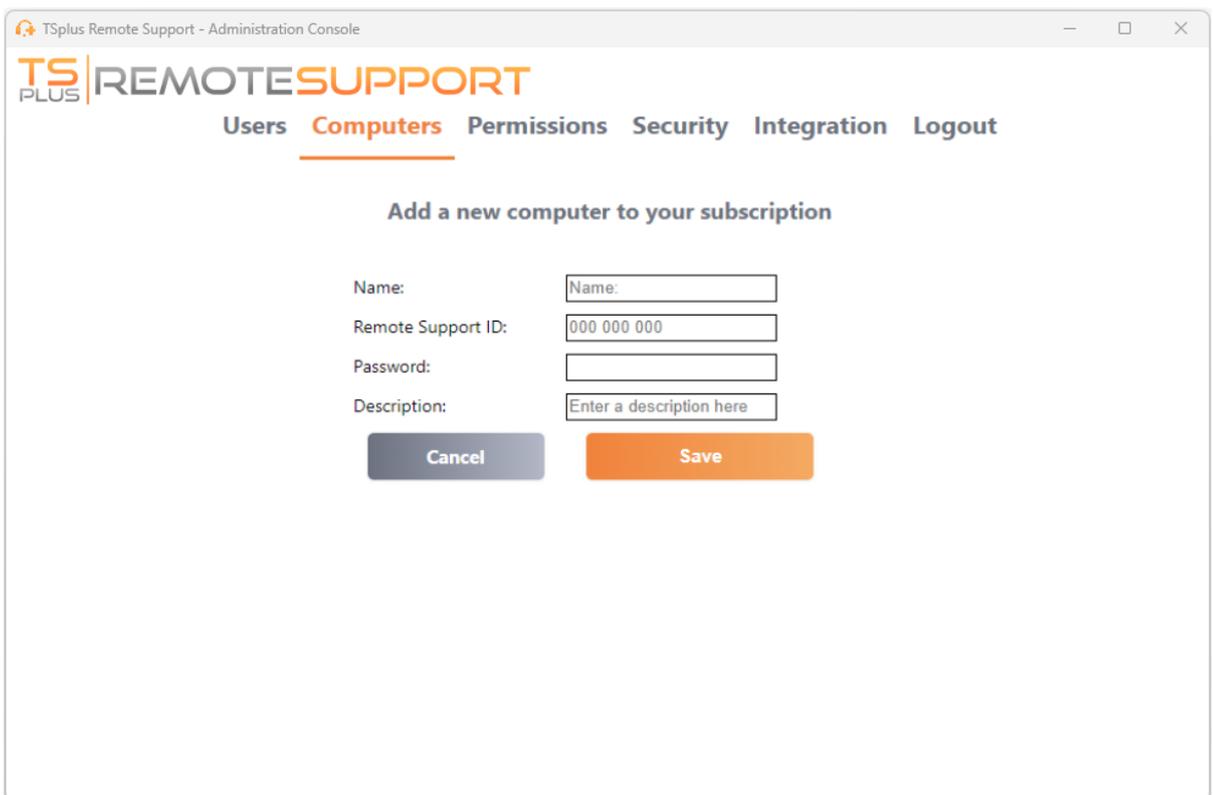
Las carpetas ubicadas en la raíz serán visibles para todos los miembros de la suscripción por defecto. Puedes cambiar esto más tarde en la pestaña de permisos.

Las carpetas dentro de otra carpeta heredarán los permisos de su carpeta principal.



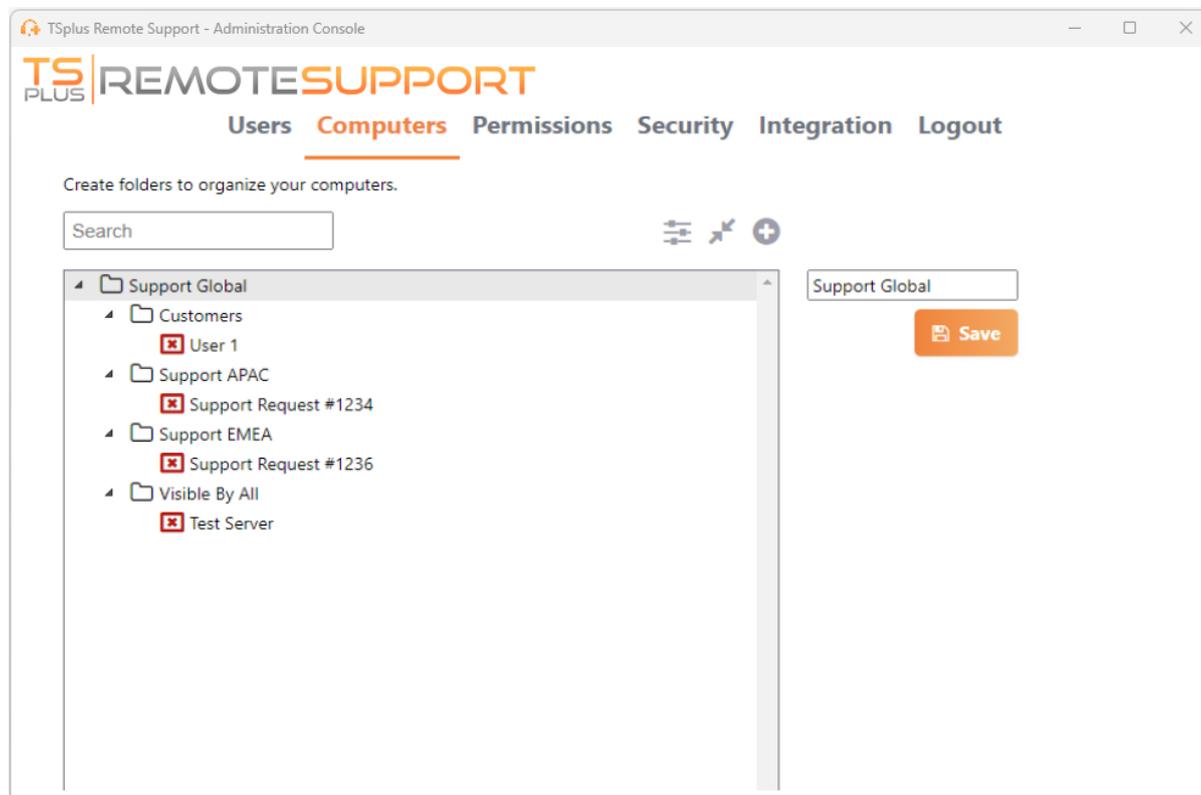
Seleccione la carpeta en la que desea agregar una computadora y haga clic en "Agregar computadora".

Rellene la información de los ordenadores y haga clic en "Guardar" para añadirlo a su lista de ordenadores. Solo el ID de Soporte Remoto es obligatorio para añadir un ordenador.

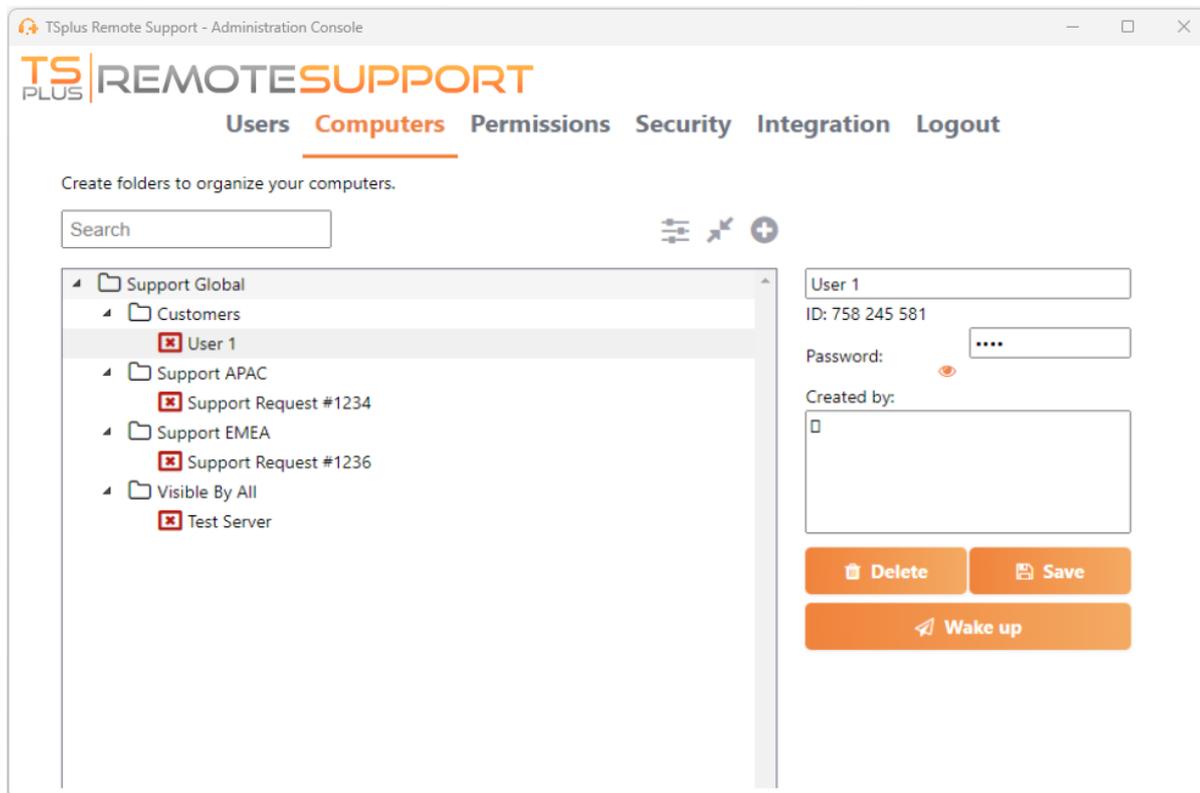


Su computadora ahora aparece en el árbol.

Seleccione para mostrar o editar sus propiedades.



Puedes editar las propiedades de la computadora seleccionada directamente en los campos correspondientes y hacer clic en "Guardar" para guardar tus modificaciones o "Eliminar" para eliminarla de tu lista.



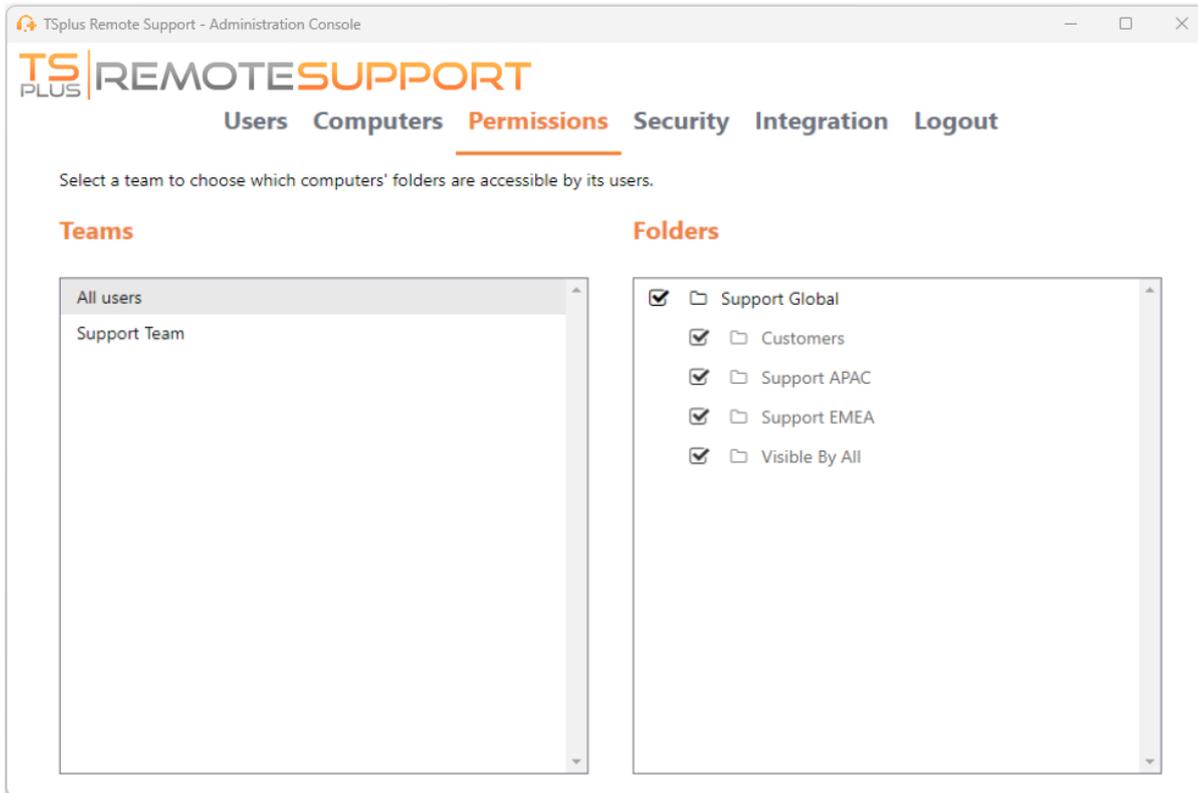
Las carpetas y computadoras se pueden mover en la estructura de árbol con arrastrar y soltar.

## Permisos

Aquí puedes gestionar los permisos de cada carpeta.

Selecciona un equipo y marca las carpetas a las que deseas que los miembros de este equipo tengan acceso.

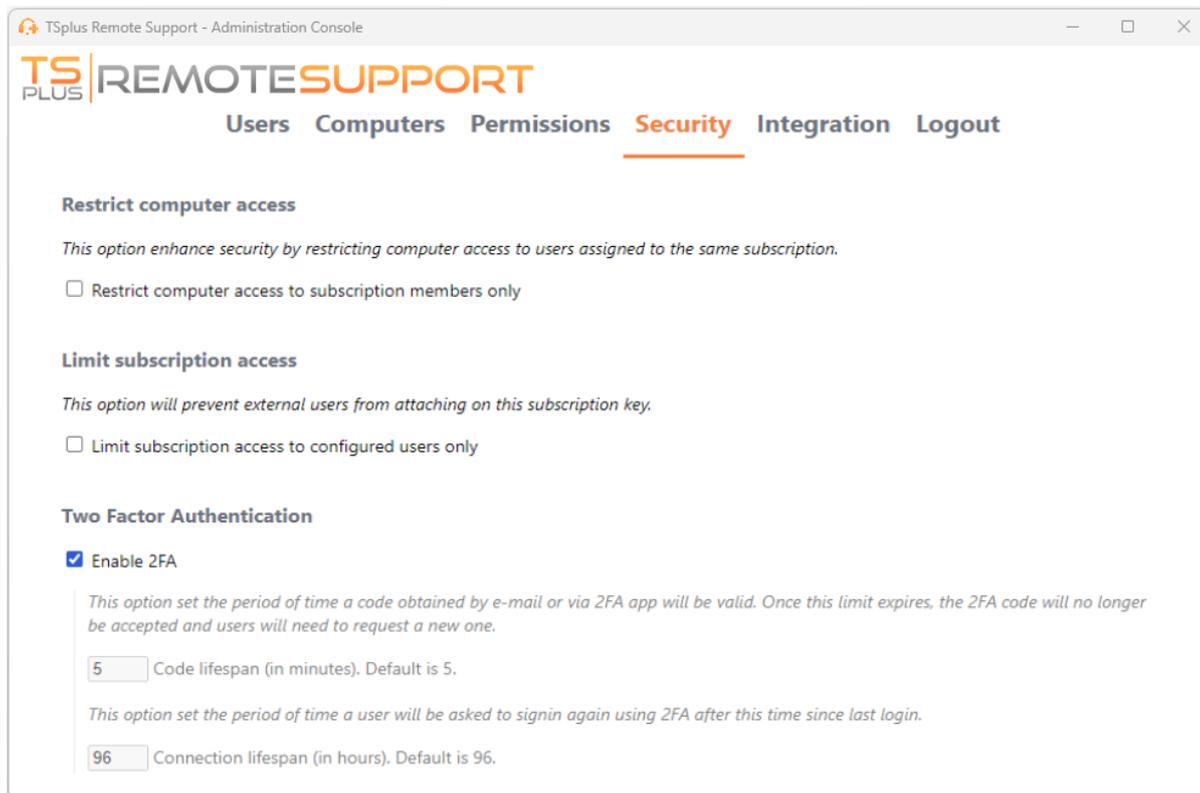
Los miembros del equipo verán la carpeta y su contenido en la pestaña "Computadoras" del cliente de Remote Support.



Aquí la carpeta llamada “World” y su computadora serán accesibles para todos los miembros de la suscripción.

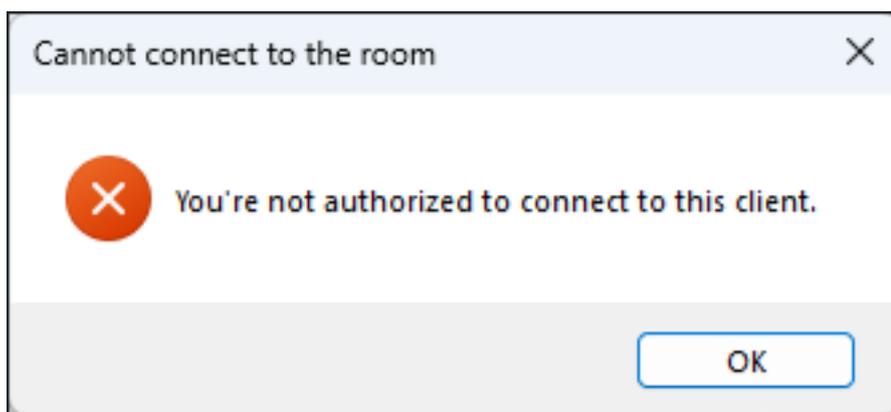
## Seguridad

Esta pestaña le permite mejorar su nivel de protección de seguridad.



## Mejore la seguridad restringiendo el acceso a la computadora

Esta función protege todos los ordenadores (no desatendidos) de ser conectados con un usuario que no esté en la misma suscripción. Cuando un usuario así intenta conectarse, se mostrará un mensaje de error para indicar que la conexión no está autorizada.



## Autenticación de Dos Factores (2FA)

La autenticación de dos factores añade una capa adicional de seguridad y previene el acceso a tu sesión incluso si alguien conoce tu contraseña.

[Para más información, consulte la sección dedicada a 2FA.](#)

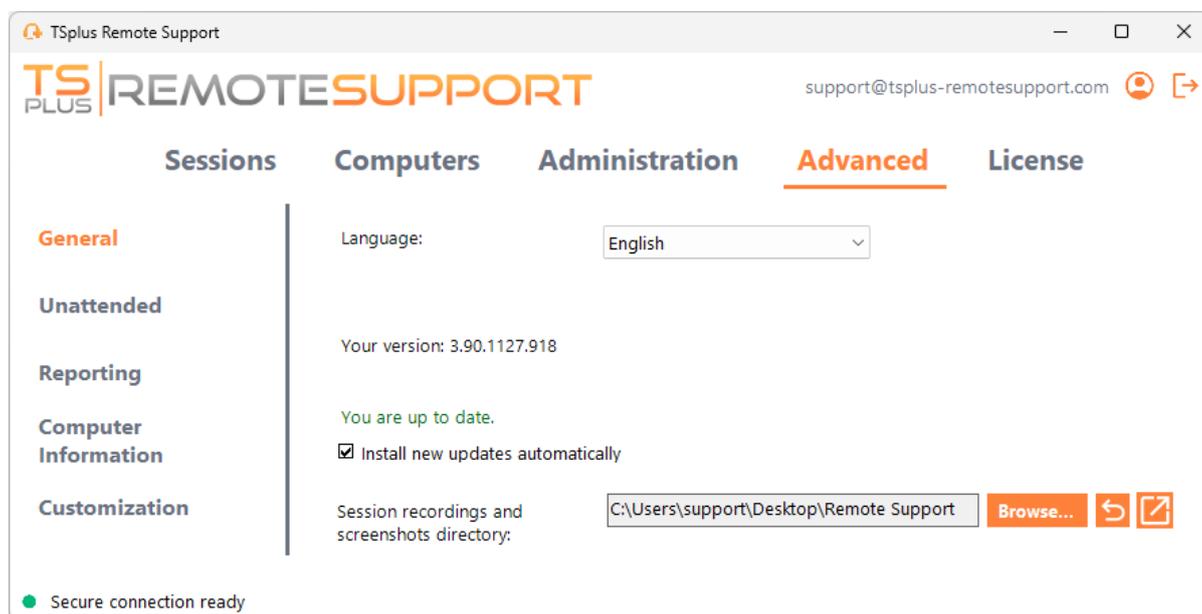
# Integración

Esta sección te permite integrarte con otras soluciones (por ejemplo, mesas de ayuda) para mejorar tu experiencia de soporte.

[Para más información, consulte la sección de Helpdesk dedicada.](#)

# Configurar características avanzadas

La pestaña Avanzado permite la configuración de varias opciones de su cliente TSplus Remote Support.



Cada función se detalla en una sección dedicada de la documentación:

- [Configurar ajustes](#)
- [Acceso a computadoras remotas guardadas](#)
- [Permitir acceso desatendido](#)
- [Permitir Wake-on-LAN](#)
- [Revisar registros de sesión](#)
- [Personalizar la información del ordenador](#)
- [Personalizar Soporte Remoto](#)

Nota: La configuración general también está disponible en Modo Lite y se detalla en el [Configurar ajustes](#) capítulo de esta documentación.



# Interactuar con la sesión remota

Mientras estás conectado a una sesión remota utilizando el modo de acceso "Control Remoto", la información y las herramientas de administración están disponibles en el lado derecho de la pantalla compartida.

Un desglose rápido de las herramientas disponibles para los agentes de soporte:

- Collapse Menu >
- Settings 
- UAC screens captured** 
- Display 
- Start recording 
- Take screenshot 
- Actions 
- Show remote computer information 
- Show Chat 

## Captura de pantallas de UAC

Solicite un reinicio del cliente remoto como Administrador para capturar futuras pantallas de UAC.



Se le pedirá primero que proporcione credenciales de Administrador.

Si no conoce las credenciales de Administrador, puede pedir al usuario final que las proporcione marcando la casilla "Pedir al usuario final que ingrese las credenciales de administrador". Las credenciales de Administrador se solicitarán en su lado durante el aviso de UAC.

**Importante: el usuario que comparta su sesión deberá permitir que la aplicación se reinicie como Administrador a través de un aviso de UAC.**

**tenga en cuenta que no podrá permitir la aplicación usted mismo. Solo el usuario que comparte su sesión puede autorizarlo a través del aviso de UAC en esta situación.**

 TSplus Remote Support



## Capture UAC screens

Capturing UAC (User Account Control) screens requires the remote client to be started as an administrator.

Enter the administrator's credentials to restart the client and capture future UAC screens.

### Admin username

### Admin password

Ask for end-user to enter admin credentials

**Restart as admin**

Más información sobre las pantallas de UAC está disponible en [esta página](#) .

## Configuraciones

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



## Iniciar grabación

Capturar y guardar video de la sesión de Soporte Remoto.



## Tomar captura de pantalla

Captura y guarda capturas de pantalla dentro de la sesión de Remote Support.



## Herramientas del sistema

Esta sección contiene enlaces rápidos al Administrador de tareas del equipo remoto, Administrador de servicios, Panel de control, Configuración del sistema, Editor del registro, Símbolo del sistema y Windows PowerShell.



## Enviar comando

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

Bloquear las entradas del usuario final también es posible desde este menú **si el usuario final ha iniciado su cliente de soporte remoto como administrador.**



## Acceso multi-monitor

Desplácese rápidamente por las pantallas disponibles si la computadora remota utiliza una configuración de múltiples monitores.



## Habilitar/Deshabilitar la sincronización del portapapeles

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

Una vez habilitado, el Agente Remoto permite copiar texto, archivos, carpetas e imágenes desde el ordenador local al PC del Usuario Final utilizando Ctrl+C/Cmd+C localmente y Ctrl+V/Cmd+V de forma remota.

El proceso también funciona al revés.



## Información de la computadora remota

Muestra datos del sistema operativo, hardware y cuenta de usuario desde el PC remoto, según lo configurado en [Configuraciones avanzadas del administrador](#)



## Participantes

Mostrar la lista de participantes de la sesión actual.



## Subir archivo

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



## Mostrar chat

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



# Eliminar cuenta de TSplus Remote Support Android

Para eliminar tu cuenta de la aplicación TSplus Remote Support, ve a tu configuración.

TSplus Remote Support



# Remote Computer Access



Connect



Remote



Share



Computers



Chat

Luego ve a tu cuenta



## Settings

### Account



**christophe.chateau@tuplus.net**

Your subscription is active and allows remote control for 20 concurrent connection(s).

### Settings

Language

English

### Rating

Rate this app

Send feedback

Report technical issues or suggest new features

### About

Privacy Policy

License Agreement

Version

0.0

Y haga clic en el menú "Eliminar"



## Account

### Display Name

Christophe

### Email

christophe.chateau@tsp.com

### Password

[Change password](#)

### License

Your subscription is active and allows remote control for 20 concurrent connection(s).

[Logout](#)

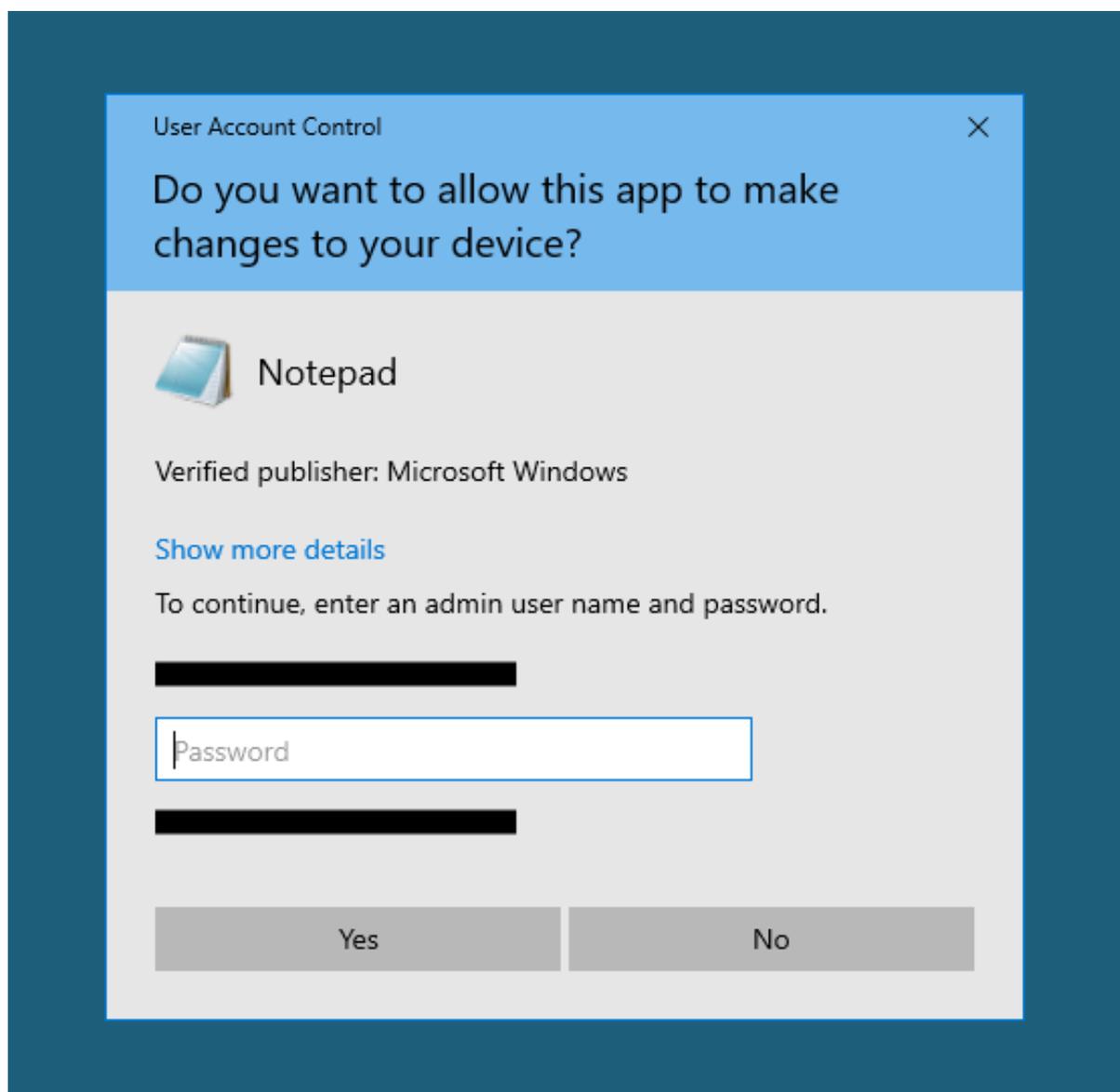
[Delete](#)

Nota: toda su información, incluidos (correo electrónico, computadoras, sesiones, configuraciones), se eliminará permanentemente sin posibilidad de recuperación.

# Captura de pantallas de UAC

La pantalla UAC (Control de Cuentas de Usuario) solicita autorización al realizar acciones que requieren privilegios administrativos.

Como resultado, **estas pantallas solo se pueden capturar si el cliente remoto se está ejecutando como Administrador** .

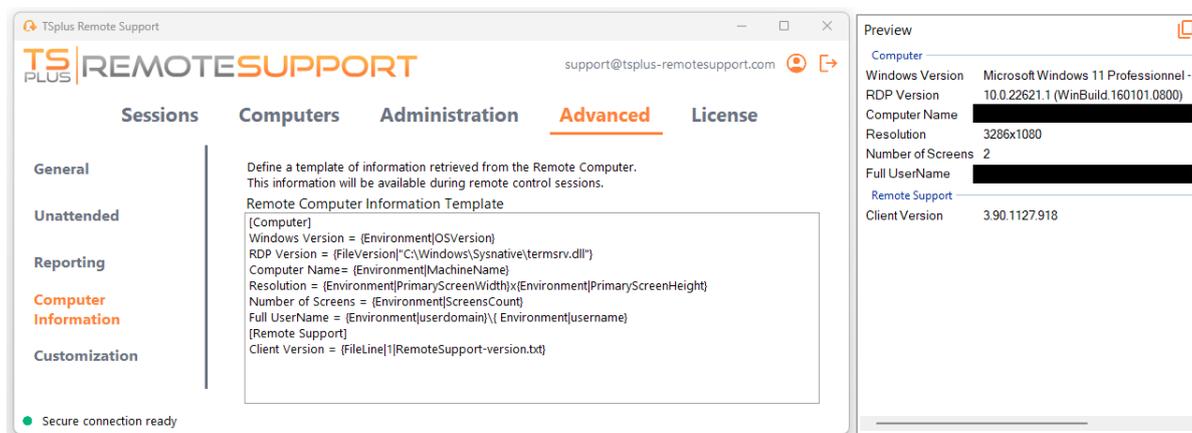


Para capturar estas pantallas de UAC, tienes algunas opciones:

- Solicite al usuario que inicie el cliente de Soporte Remoto como Administrador directamente.
- Durante la sesión, pida al usuario que reinicie el cliente remoto como Administrador utilizando el [Captura de pantallas de UAC](#) botón.
- Habilite el acceso desatendido de antemano y use la contraseña de acceso desatendido para establecer una conexión.

# Definir Información del Ordenador

La sección de Información del Computador proporciona una plantilla personalizable para TSplus Remote Support para recopilar datos críticos de Hardware, SO y Software del Computador Remoto. Vea toda la información técnica relevante de un vistazo.



Esta función ha sido diseñada solo para usuarios experimentados. **Si no está seguro de cómo personalizar la plantilla, utilice la plantilla predeterminada completa proporcionada.**

## Definiendo secciones

Cada sección está descrita por una cadena de caracteres entre corchetes.

Por ejemplo:

```
[Computer]
```

## Definiendo una entrada para un valor del registro

Para mostrar un valor del registro, separe la ruta completa de la clave del registro y el nombre del valor del registro con una barra vertical.

Tenga en cuenta que se pueden mostrar múltiples valores, cada uno separado por un espacio

entre los corchetes.

Por ejemplo:

```
Windows Version = {Registry|HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows  
NT\CurrentVersion|ProductName} {Registry|  
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion|CurrentBuild}
```

## Definiendo una entrada para una versión de archivo

Para mostrar una versión de un archivo, indique la ruta completa del archivo de la siguiente manera.

Por ejemplo:

```
RDP Version = {FileVersion|"C:\Windows\Sysnative\termsrv.dll"}
```

## Definiendo una entrada para un Valor de Entorno

Para mostrar el valor de una variable de entorno, indique el nombre de la variable de la siguiente manera.

Sugerencia: Utiliza el `set` comando en el símbolo del sistema para listar todas las variables de entorno.

Por ejemplo:

```
Computer Name= {Environment|MachineName}
```

## Definiendo una entrada para una Línea de Archivo

Para mostrar una línea de un archivo, indique el número de línea y la ruta completa del archivo de la siguiente manera.

Por ejemplo:

```
Client Version = {FileLine|1|RemoteSupport-version.txt}
```

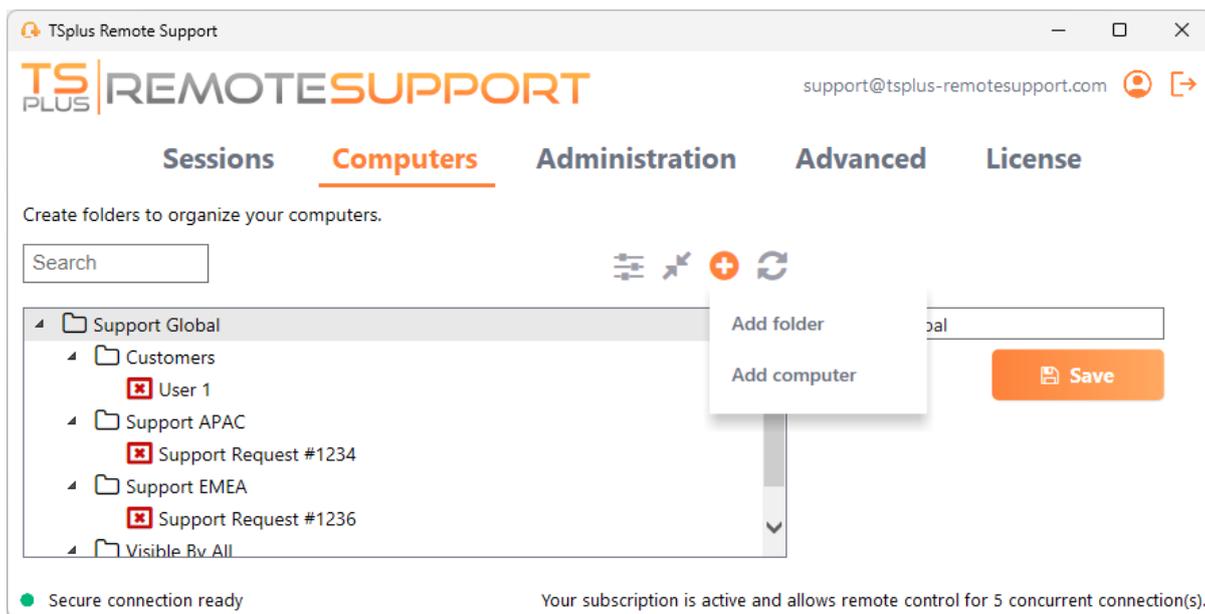


# Acceso a computadoras remotas guardadas

Cada agente puede guardar su propia lista de computadoras remotas para que sea fácil encontrarlas más tarde.

## Agregar una computadora

Haga clic en el **agregar** botón para agregar una nueva computadora a su lista.



Solo se necesita el ID de la computadora para agregar una nueva computadora.

Además, puedes proporcionar un nombre personalizado para el ordenador. Si no se introduce un nombre, se utilizará por defecto el ID del ordenador.

Si tiene acceso desatendido a esta computadora, también puede almacenar la contraseña de Soporte Remoto de la computadora.

Los agentes pueden mantener notas sobre cada PC en la lista de Computadoras Remotas.

## Administrar computadoras

Puedes buscar una computadora en tu lista utilizando la barra de búsqueda.

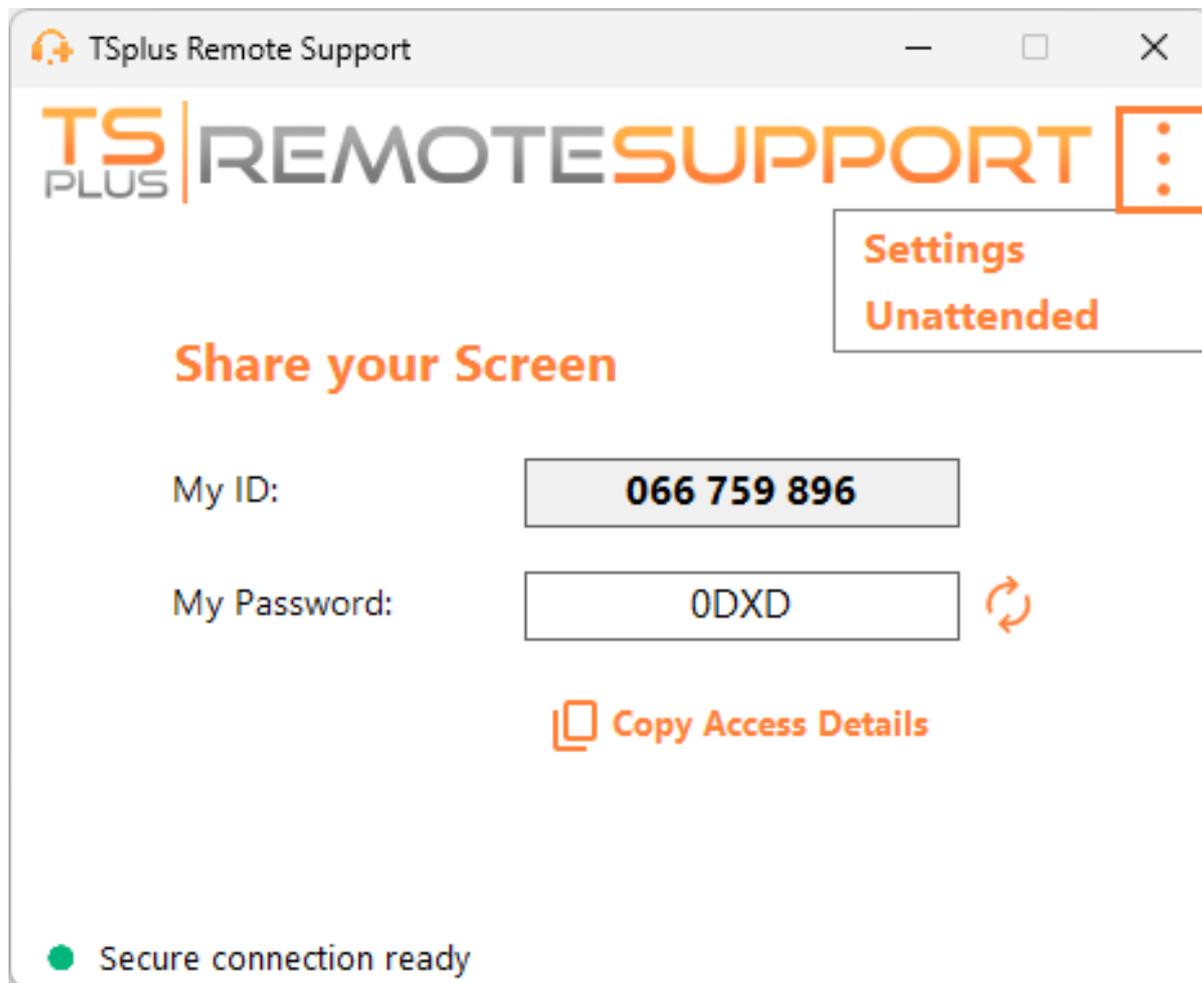
Puedes editar la información de tu computadora en cualquier momento. Simplemente haz clic en la computadora que deseas editar. Su información aparecerá a la derecha de la pantalla. Edita tu información directamente y se guardará automáticamente.

El **Conectar** el botón permite a los agentes iniciar una sesión remota en la computadora seleccionada con un solo clic.

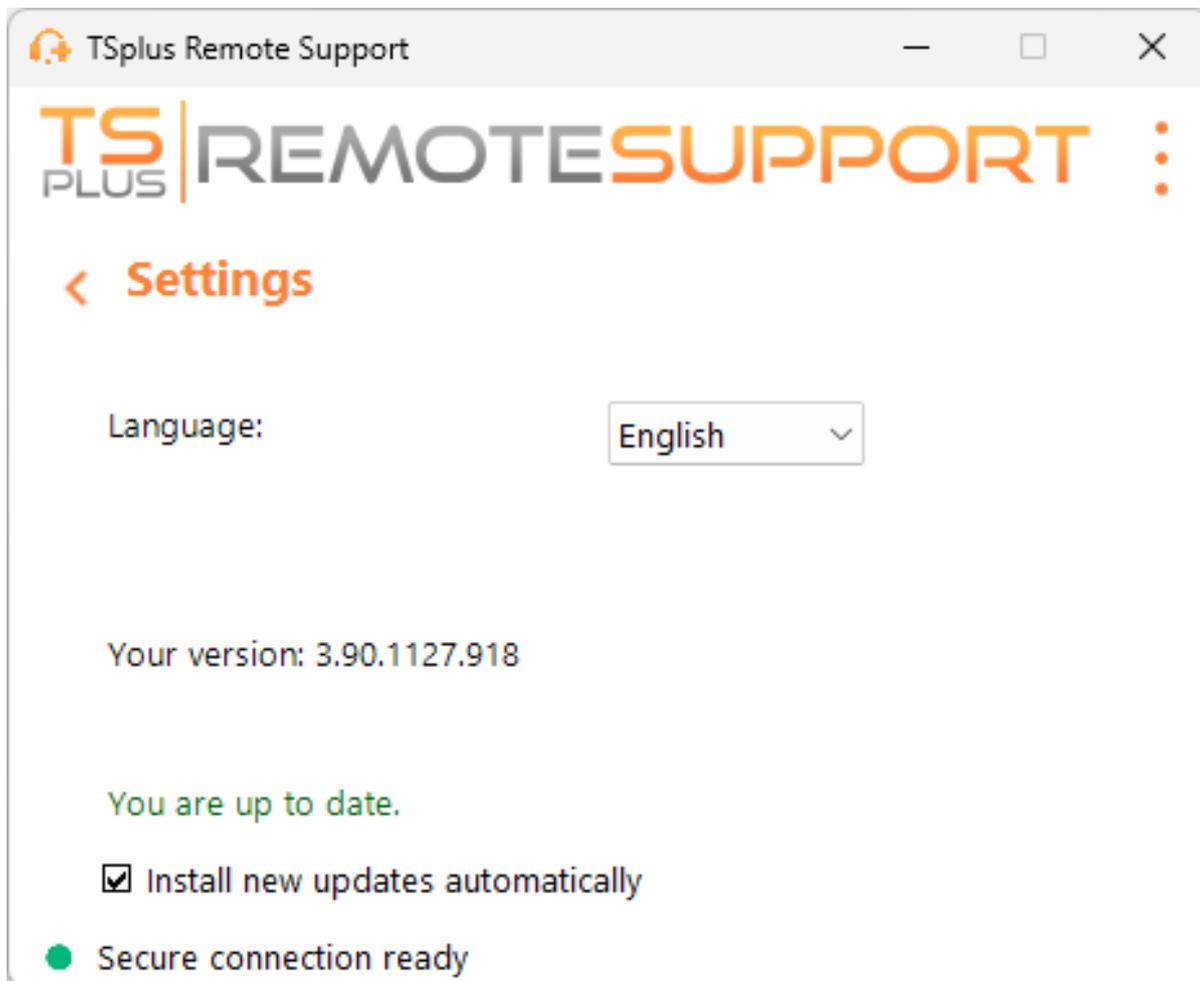
**Notas** en Windows Server, necesitas desactivar la Configuración de Seguridad Mejorada de IE para renderizar esta página correctamente. Sigue esto [guía de Microsoft](#) para solucionar el problema de carga de iconos.

# Configurar ajustes

Haga clic en el **Configuraciones** botón para abrir la página de configuración.



**Elige tu nombre de pantalla y el idioma preferido**



Aquí puedes ingresar el nombre que se mostrará durante tus sesiones remotas. Tu ID de computadora es el nombre utilizado por defecto.

También puedes cambiar el idioma de la interfaz.

## Mantenga TSplus Remote Support actualizado

Si hay una nueva versión disponible, un **Actualizar** se mostrará un botón, habilitando actualizaciones con un clic para el cliente de conexión.

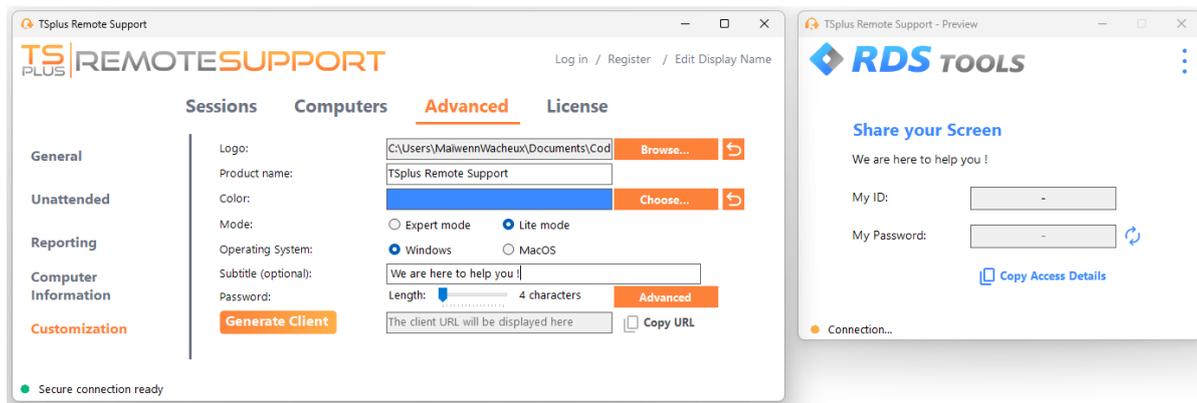
Puedes habilitar o deshabilitar las actualizaciones automáticas. Habilitar las actualizaciones automáticas te permitirá utilizar siempre la última versión del software, con todas sus nuevas funciones y mejoras.

Verifique "Instalar nuevas actualizaciones automáticamente". Cuando haya una nueva versión disponible, el software se actualizará automáticamente al iniciarse.



# Personalizar Soporte Remoto

Personaliza TSplus Remote Support con el nombre y el logo de tu propia empresa.



La personalización de su cliente de TSplus Remote Support incluye:

- Tu logo
- Su producto o nombre de la empresa
- Elija si el nuevo archivo iniciará su cliente en modo ligero o en modo experto.
- Establecer la longitud de la contraseña generada
- Cambia el comportamiento de la contraseña generada para que persista una vez generada por primera vez (por defecto se regenera cada vez que se inician los clientes).

El modo experto corresponde al cliente completo de Soporte Remoto. El modo Lite está destinado a los usuarios finales e incluye solo la información necesaria para compartir su pantalla y habilitar el acceso desatendido.

- Con el modo lite, puedes elegir agregar un subtítulo.

Sus personalizaciones se mostrarán en la ventana de vista previa en tiempo real.

Haga clic en el **Generar Cliente** botón para generar su archivo ejecutable personalizado.

Puedes distribuir este archivo a tus usuarios.



# Comenzar

## En Windows

TSplus Remote Support para Windows está disponible en <https://api.tsplus-remotesupport.com/client/tsplus-windows> .

## En MacOS

TSplus Remote Support para MacOS está disponible en <https://api.tsplus-remotesupport.com/client/macos> .

## En Android

TSplus Remote Support para Android está disponible en la tienda Google Play.



o escanee este QrCode para descargarlo directamente en su dispositivo



# Integración de Helpdesk con TSplus Remote Support

## Freshdesk

### Requisitos previos

Con esta función, podrá vincular sesiones de soporte remoto con tickets de Freshdesk, optimizando su flujo de trabajo de soporte.

Para comenzar a utilizar esta integración, asegúrate de tener:

- Una cuenta de Freshdesk con acceso a la API.
- Un usuario dedicado de Freshdesk con permiso para crear y actualizar tickets.
- TSplus Remote Support versión v3.90.1029 o superior.

**Importante:** La clave de API debe ser generada por un usuario con permisos de ticketing apropiados, y recomendamos usar una cuenta de usuario no personal para este propósito.

Para eso, lo mejor sería crear un agente con **rol de “colaborador de ticket”** :

- Tiene suficientes permisos para esta función (escribir notas privadas)
- no cuesta dinero, ya que el rol de agente de soporte lo haría

Para crear este tipo de agente en Freshdesk:

1. Ve a configuraciones y haz clic en Agentes.

- Recent  
Recently accessed settings
- Freddy**  
Manage your AI tools to boost productivity
- Team  
Define agents' access levels and working hours
- Channels  
Bring in customer queries from various sources
- Workflows  
Set up your ticket routing and resolution process
- Agent Productivity  
Pre-create responses and actions for reuse
- Support Operations  
Map out and manage your complete support structure
- Account  
Manage your billing and account information.

## Team

4 of 4 Configured

**Agents** ✓  
Define agents' scope of work, type, language, and other details.

**Business Hours** ✓  
Define working hours and holidays to set expectations with customers

**Groups** ✓  
Organize agents and receive notifications on unattended tickets.

**Roles** ✓  
Provide and restrict fine-grained levels of access and privileges for agents.

## Channels

6 of 9 Configured

**Portals** ✓  
Customize the branding, visibility, and structure of your self-service portal

**Email** ✓  
Integrate support mailboxes, configure DKIM, custom mail servers, Bcc and more

**Widgets**  
Embed help articles or a contact form on your website or product

**Facebook** ✓  
Associate your Facebook page to pull in customer posts, comments, and messages as tickets

**Phone**  
Run a virtual call center and manage phone conversations with Freshcaller

**Twitter [Discontinued]** ✓  
Add your Twitter account to pull in DMs and specific tweets as tickets

**Chat** ✓  
Offer instantaneous support on your website or app with Freshchat

**Feedback Form** ✓  
Embed your ticket form as a widget to receive customer feedback

**WhatsApp**  
Integrate your WhatsApp business number to support customers and offer instant resolutions

- Recent  
Recently accessed settings
- Freddy**  
Manage your AI tools to boost productivity
- Team  
Define agents' access levels and working hours
- Channels  
Bring in customer queries from various sources
- Workflows  
Set up your ticket routing and resolution process
- Agent Productivity  
Pre-create responses and actions for reuse
- Support Operations  
Map out and manage your complete support structure
- Account  
Manage your billing and account information.

## Team

4 of 4 Configured

**Agents** ✓  
Define agents' scope of work, type, language, and other details.

**Business Hours** ✓  
Define working hours and holidays to set expectations with customers

**Groups** ✓  
Organize agents and receive notifications on unattended tickets.

**Roles** ✓  
Provide and restrict fine-grained levels of access and privileges for agents.

## Channels

6 of 9 Configured

**Portals** ✓  
Customize the branding, visibility, and structure of your self-service portal

**Email** ✓  
Integrate support mailboxes, configure DKIM, custom mail servers, Bcc and more

**Widgets**  
Embed help articles or a contact form on your website or product

**Facebook** ✓  
Associate your Facebook page to pull in customer posts, comments, and messages as tickets

**Phone**  
Run a virtual call center and manage phone conversations with Freshcaller

**Twitter [Discontinued]** ✓  
Add your Twitter account to pull in DMs and specific tweets as tickets

**Chat** ✓  
Offer instantaneous support on your website or app with Freshchat

**Feedback Form** ✓  
Embed your ticket form as a widget to receive customer feedback

**WhatsApp**  
Integrate your WhatsApp business number to support customers and offer instant resolutions

## 2. Cree un nuevo agente.

Admin > Agents Explore your plan New

---

**Agents** Seats Available 1 | New agent Export

Search for agents

Support Agents 83 | Field Technicians 0 | Collaborators 1 | Deactivated Agents 0

Sort by: Name

Name	Add-on access	Roles	Groups	Channels	Last Seen
<b>TSplus Bot</b> robot@tsplus.net		Ticket Collaborator	--	Ticket	5 minutes ago

## 3. Llene la siguiente información.

TS Admin > Agents Explore your plan

## New agent

Agent type  
Collaborator

**Collaborator**  
(4999 seats available)

Agent details

Email address \*

Upload photo  
An image of the person, it's best if it has the same length and height

Time zone  
(GMT+01:00) Paris

Language  
English

Signature

B I U A @P

TS Admin > Agents Explore your plan New

## Settings

**Roles**  
Determines the features that an agent can access

Add roles

Ticket Collaborator x

**Scope for ticket visibility**  
Agent can view tickets according to their permission

**All tickets**  
Can view and edit all tickets

**Tickets in a group**  
Can view tickets in their group(s) and tickets assigned to them

**Assigned tickets**  
Can only view tickets they are tagged in or have secondary ownership

Organize agents into groups:

Add to groups

Choose groups

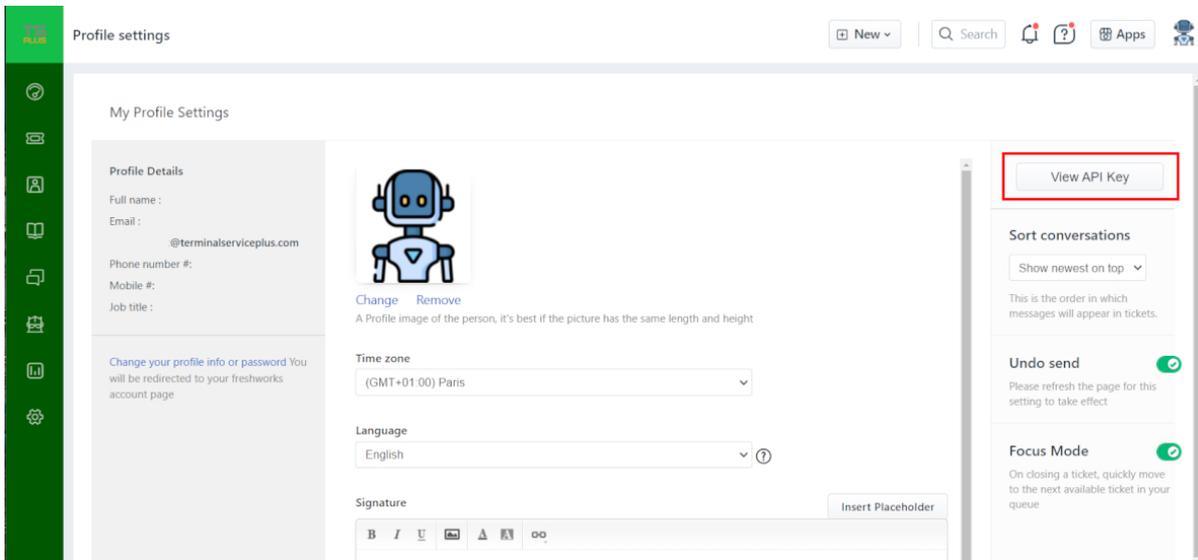
**Support Channels**

Ticket

Chat

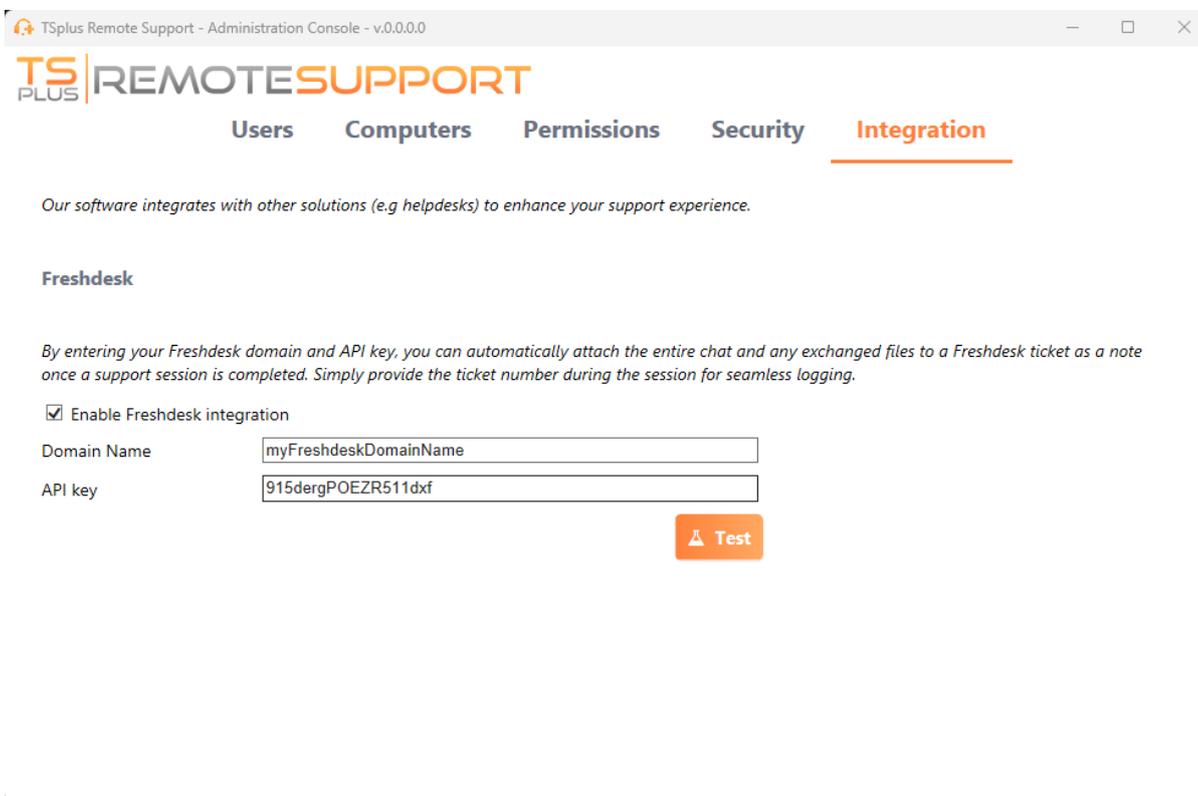
Create agent Cancel

Luego, puedes ir a la configuración del perfil del nuevo usuario para obtener la clave API:



## Configuración de la integración de Freshdesk

1. Abrir el **TSplus Remote Support** consola de administración.
2. Localiza el **Integración de Freshdesk** sección.
3. Ingresa tu Freshdesk **Dominio** y **Clave API** .
4. Verificar **Habilitar** para habilitar la integración.
5. Opcionalmente, prueba tu conexión haciendo clic en el **Prueba** botón.

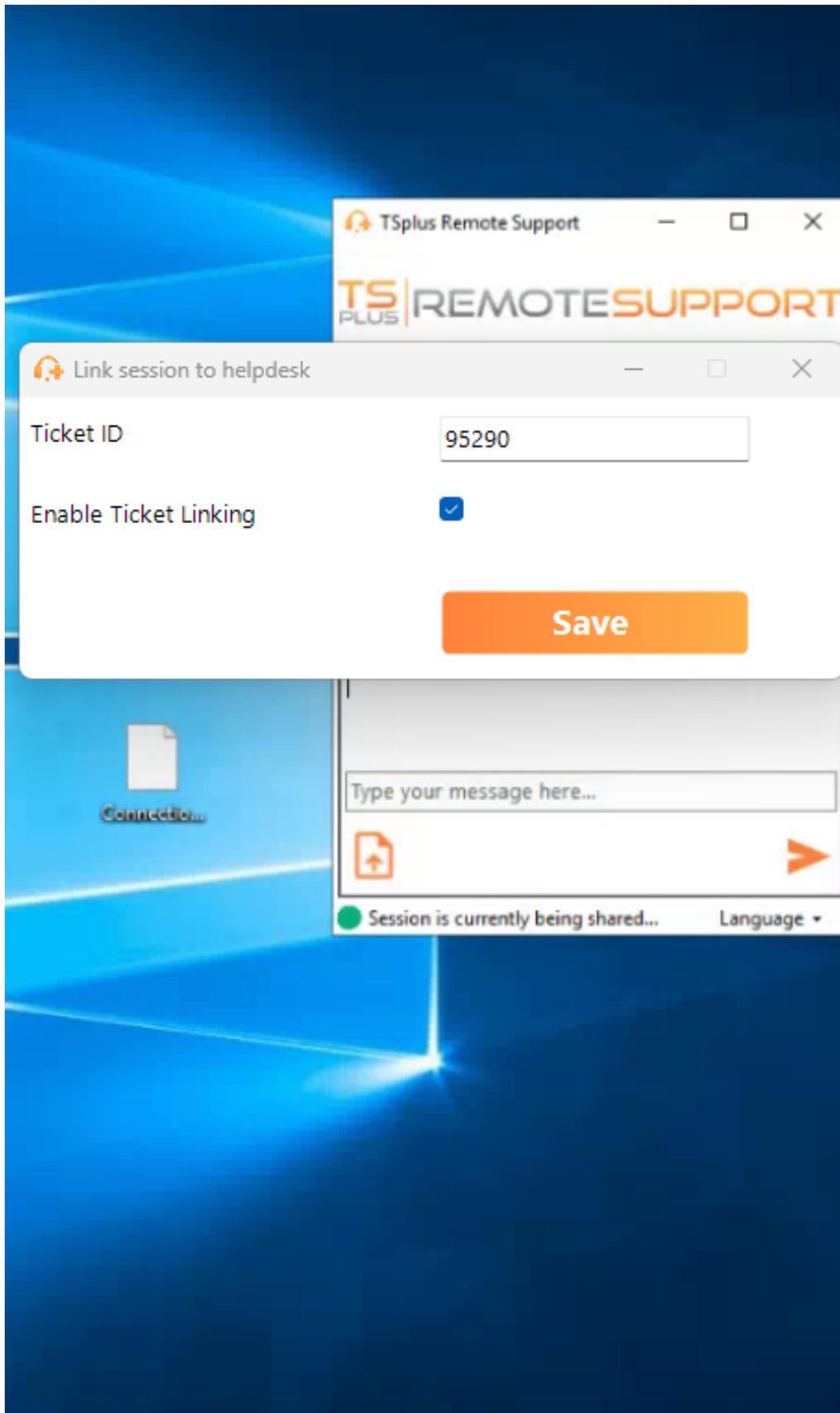


## Cómo funciona la integración

# 1. Vinculación automática de tickets

Cuando un agente de soporte inicia una sesión, TSplus Remote Support buscará automáticamente cualquier ticket abierto de Freshdesk en los navegadores web.

- Si **un ticket** se encuentra, se vinculará automáticamente y un tooltip notificará al agente.
- Si **sin ticket** o **múltiples tickets** se detectan, se pedirá al agente que ingrese manualmente el ID del ticket utilizando el botón de Freshdesk, que abre una ventana para ingresar la información del ticket y habilitar la opción de vinculación.



## 2. Agregar notas al final de la sesión

Al final de la sesión de soporte, TSplus Remote Support recopilará y cargará la siguiente

información como una nota privada en el ticket de Freshdesk:

- Archivos descargados por el agente de soporte (limitados a 20 MB en total).
- El registro de chat de la sesión.
- Información del sistema de la máquina remota.

Estos datos se agregarán automáticamente al ticket de Freshdesk como una nota privada para referencia futura.

## Otro

Para más detalles sobre la API de Freshdesk, puede consultar el oficial [Documentación de la API de Freshdesk](#) .

# En las instalaciones / Autoalojado

## Comprensión básica

Este producto tiene tres partes principales: una API centralizada, un relé y clientes. El cliente es lo que los usuarios finales y los agentes de soporte ven y utilizan para compartir una pantalla y controlar una computadora. Cuando el cliente se inicia, contacta a la API centralizada, que lo dirige al servidor de relé apropiado. Una vez conectado, la API centralizada redirigirá a cualquier agente de soporte que intente conectarse a esta computadora específica al servidor de relé adecuado.

Una vez que se establezca la conexión entre el usuario final y el agente de soporte, toda la comunicación entre estas entidades ocurrirá exclusivamente a través del servidor de retransmisión.

Toda la información necesaria sobre el ordenador, el usuario y la sesión para que TSplus Remote Support funcione correctamente se almacena en la API centralizada en una base de datos MySQL.

Esto significa que al autoalojar una infraestructura de TSplus Remote Support, necesitarás alojar tanto una API centralizada como un relé.

Nota: la API centralizada y el relé pueden estar alojados en el mismo servidor.

## Requisitos previos

La API centralizada y el relé deben estar alojados en Ubuntu 24.04 LTS.

Dado que la API centralizada y el relé se proporcionan a través de contenedores Docker, es necesario tener Docker y docker-compose instalados, así como un acceso a internet abierto a los siguientes puntos finales del docker hub:

<https://hub.docker.com>

<https://registry-1.docker.io>

<https://production.cloudflare.docker.com>

<https://auth.docker.io>

<https://cdn.auth0.com>

<https://login.docker.com>

Docker compose se puede instalar utilizando la siguiente línea de comandos: `sudo apt-get install docker-compose`

Un certificado SSL/TLS en formato .pfx tanto para el relé como para la API centralizada.

## Recursos recomendados:

Para el Relay:

- Ancho de banda:
  - UP:  $500\text{Ko/s} * \text{número máximo de sesiones simultáneas planificadas}$
  - DESCARGA:  $500\text{Ko/s} * \text{número máximo de sesiones simultáneas planificadas}$
- RAM: mínimo  $100\text{Mo} * \text{número máximo de sesiones simultáneas planificadas}$  Para la API:
- RAM: mínimo 8Go

# Requisitos

## Requisitos Comunes

TSplus Remote Support requiere una conexión a Internet.

Dependiendo de la ubicación del agente y de las computadoras remotas, y para garantizar el mejor rendimiento, el programa de Soporte Remoto puede contactar múltiples servidores de retransmisión.

Para redes con políticas de red restrictivas, permita conexiones salientes al nombre de dominio. **\*.tsplus-remotesupport.com** desde el agente y el ordenador remoto.

## Requisitos de la plataforma

### Windows

TSplus Remote Support admite arquitecturas de 32 bits y 64 bits.

El cliente de conexión de TSplus Remote Support es compatible con las siguientes versiones de Microsoft Windows :

- **8/8.1**
- **10 Hogar y Pro**
- **11 Hogar y Pro**
- **Server 2008 R2 Service Pack 1**
- **Server 2012 o 2012 R2**
- **Server 2016**
- **Servidor 2019**
- **Server 2022**

El marco requerido es **versión .NET 4.5.2 o posterior** .

### MacOS

El cliente de conexión de TSplus Remote Support es compatible con la siguiente versión de MacOS:

- **Monterey 12.3 o posterior**

## **Android**

El cliente de conexión de TSplus Remote Support es compatible con los siguientes dispositivos Android:

- **Marshmallow 6.0 (2015) o posterior**
- Smartphone, Tablet, AndroidTV

Para la funcionalidad de control remoto, no se requieren permisos específicos.

Sin embargo, para usar el **función de compartir** se deben habilitar los siguientes permisos:

- Servicio de captura: Permite compartir su pantalla.
- Servicio de accesibilidad: otorga control sobre su dispositivo.

# Descripción del producto

## ¿Qué es TSplus Remote Support?

TSplus Remote Support permite compartir pantalla y control remoto para su equipo de soporte, de modo que puedan proporcionar asistencia remota instantánea a sus equipos o clientes en cualquier lugar. Con Remote Support, los agentes y equipos de mantenimiento pueden proporcionar acceso instantáneo atendido o desatendido a PCs remotos con Windows. TSplus Remote Support es una solución para profesionales de TI que desean realizar mantenimiento interno y para equipos de soporte al cliente que asisten a clientes remotos.

## ¿Cómo funciona?



## Seguridad y Servidores

TSplus Remote Support permite el uso compartido de sesiones de escritorio de Windows. Utiliza conexiones encriptadas de extremo a extremo tanto para los agentes de soporte como para los usuarios finales. Las conexiones son facilitadas por los servidores de retransmisión de TSplus Remote Support y no requieren instalación para los agentes o usuarios finales.

Los servidores de retransmisión de TSplus Remote Support están distribuidos por todo el mundo para garantizar un mejor rendimiento y experiencia. Los servidores de retransmisión son mantenidos directamente por el equipo de desarrollo de TSplus.

Cada conexión de Remote Support está asegurada utilizando tecnología moderna **cifrado TLS**.

Con este protocolo en su lugar en Remote Support, puede compartir sesiones con Remote Support con tranquilidad.

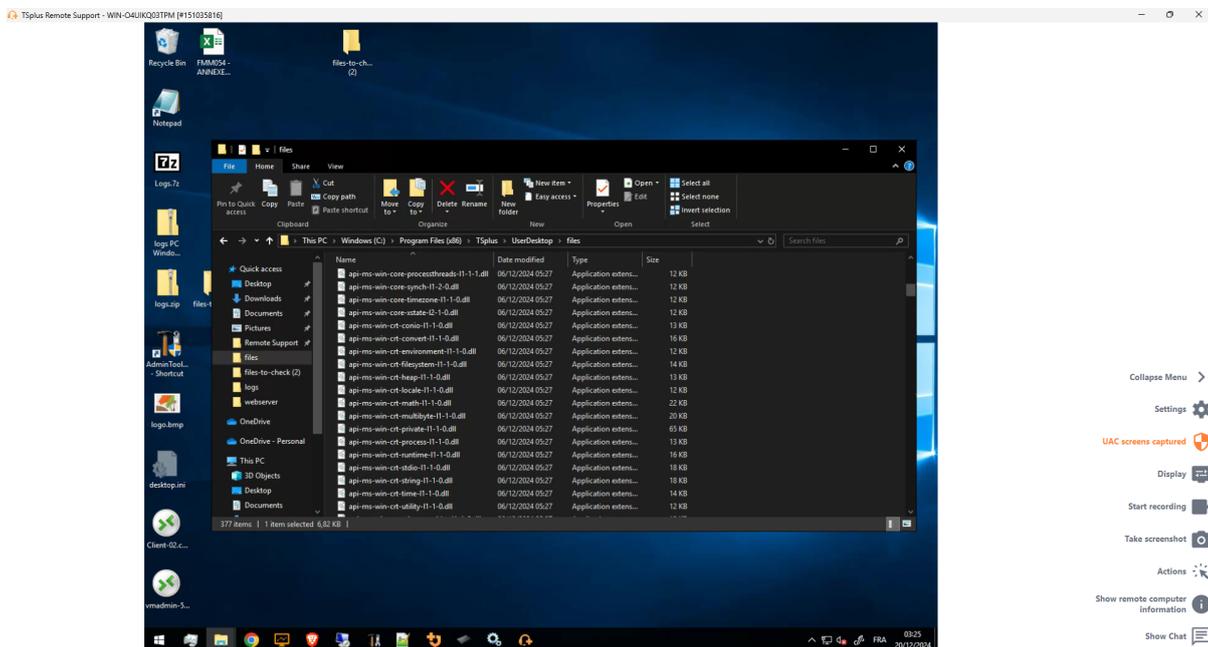
## Dos modos de acceso disponibles

Dos modos de acceso están disponibles:

- “Control Remoto” le permite tomar el control de la sesión remota utilizando su ratón y teclado, mientras muestra la pantalla de la sesión distante.
- “Línea de comandos” te permite mostrar un símbolo del sistema en el contexto de la sesión remota. \*

\* El modo "Línea de comandos" solo está disponible si el ordenador remoto ha habilitado el acceso desatendido.

## Control Remoto



## Línea de comandos

Command Prompt

— □ ×

Microsoft Windows [Version 10.0.17763.6532]  
(c) 2018 Microsoft Corporation. All rights reserved.  
C:\Windows\system32>

C:\Windows\system32>

# Comience con TSplus Remote Support

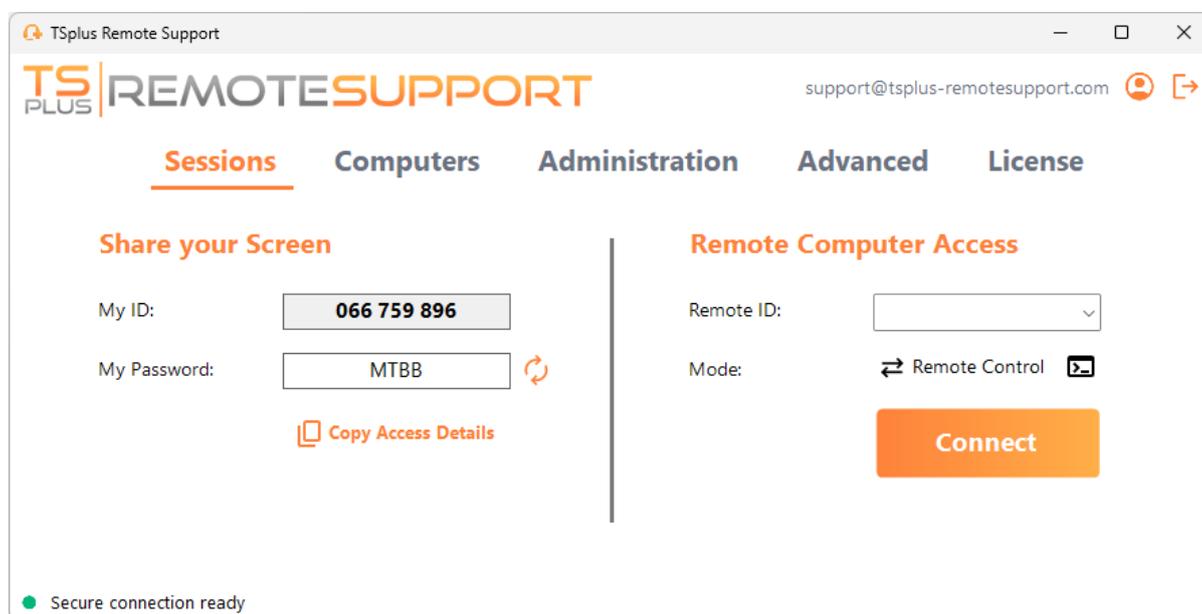
## Descargue e inicie TSplus Remote Support

La última versión de TSplus Remote Support siempre está disponible para descargar aquí: <https://dl-files.com/remotesupportv3/RemoteSupport.exe> .

Para comenzar, descarga RemoteSupport.exe y ejecútalo en tu PC con Windows.

La interfaz principal de TSplus Remote Support se abrirá, permitiéndole:

1. Toma el control remoto de un PC con Windows
2. Comparte tu pantalla con otros



El acceso a Internet es necesario. El punto verde en la esquina inferior izquierda indicará si su conexión está lista.

TSplus Remote Support no requiere ninguna configuración y no será necesario reiniciar.

Por favor, consulte el [Requisitos](#) para más información sobre los requisitos técnicos.

# Iniciar una sesión de soporte remoto

## A través de la interfaz

El **Acceso Remoto a la Computadora** la sección ubicada en el lado derecho es donde un Agente de Soporte inicia una nueva Sesión de Soporte Remoto.

### Remote Computer Access

Remote ID:

Mode:

↔ Remote Control 

Connect

Para conectarse a una sesión remota, el agente necesitará los detalles de acceso del usuario final (ID y contraseña). Por favor, consulte la sección de documentación. [Comparte tu pantalla](#) para más información sobre compartir detalles de acceso.

Ingrese el ID proporcionado en el **ID Remoto** cuadro de entrada. Luego, haga clic en el **Conectar** botón.

## A través de la línea de comandos

Si es necesario, también puede iniciar una conexión a una sesión remota a través de una línea de comandos directamente, especificando el ID de usuario final y la contraseña en la siguiente línea de comandos:

RemoteSupport.exe /id /password

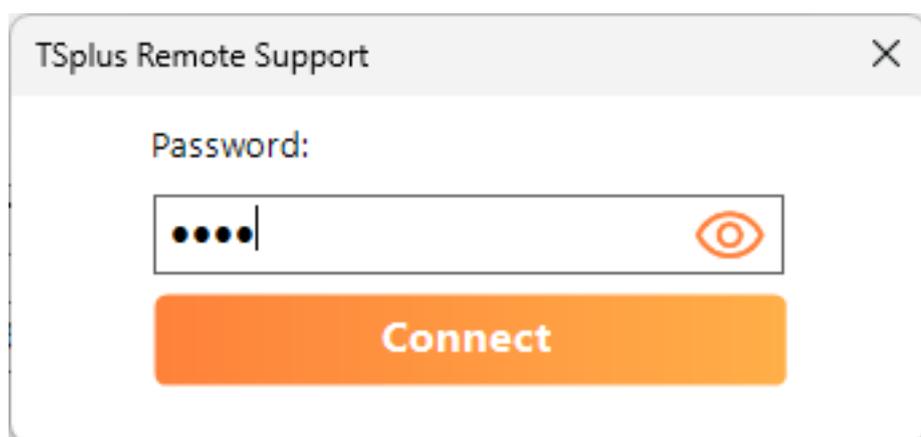
## Modos de acceso

Dos modos de acceso están disponibles:

- “Control Remoto” le permite tomar el control de la PC del usuario final. Este modo otorga a los Agentes de Soporte el control del mouse, teclado y otros accesorios del usuario final y transmite la sesión a la pantalla del Agente.
- “Línea de comandos” te permite mostrar un símbolo del sistema en el contexto de la sesión remota. \*

\* **El modo "Línea de comandos" solo está disponible si el ordenador remoto ha habilitado el acceso desatendido.**

Ingrese la contraseña proporcionada por el usuario final y haga clic **Conectar** para iniciar una sesión de Control Remoto.

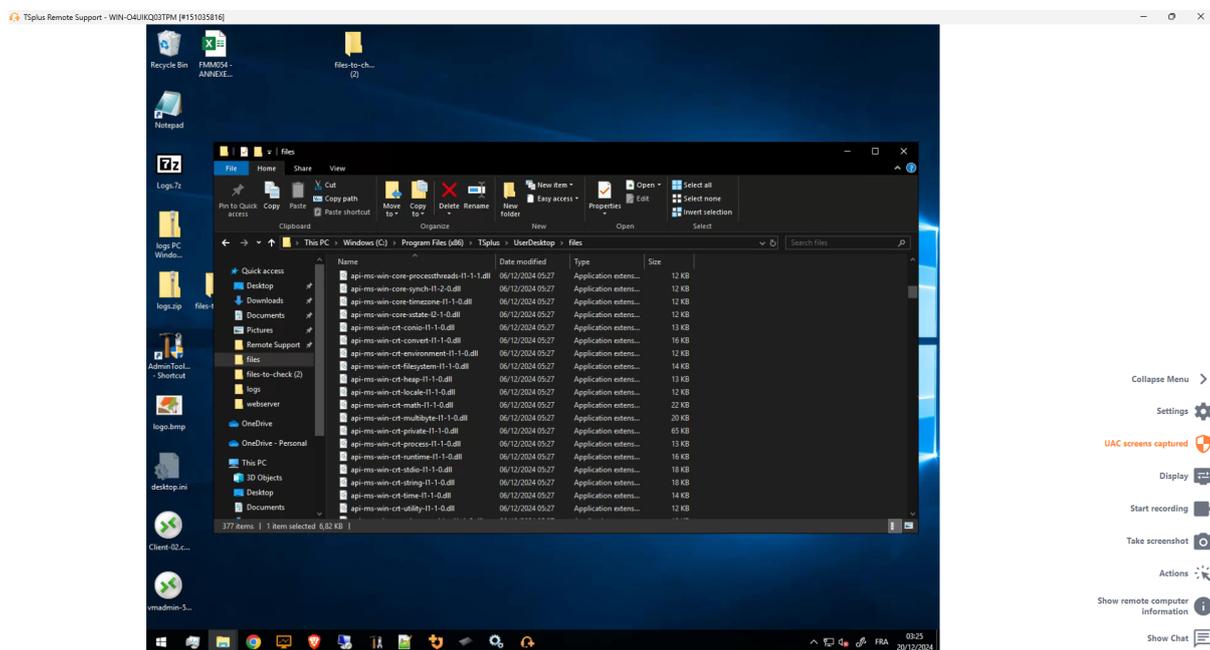


Una vez que se establece la conexión, la sesión activa del ordenador remoto aparecerá en la pantalla del agente de soporte.

El menú de la derecha proporciona a los agentes acceso a información crítica sobre el PC del usuario final, así como un cuadro de chat para comunicarse con el usuario final, compartir

archivos y otras funciones de soporte útiles.

Para obtener más información sobre cómo interactuar con una sesión remota, lea [Interactuar con la sesión remota](#).



TSplus Remote Support está disponible como una prueba gratuita y completa de 15 días. La prueba comienza cuando se inicia la primera sesión remota. No dude en [contáctenos](#) para cualquier asistencia técnica durante su descubrimiento de TSplus Remote Support.

## Comparte tu pantalla

El **Comparte tu pantalla** la sección ubicada a la izquierda contiene el ID y la contraseña que los agentes de soporte necesitan para iniciar una sesión de Soporte Remoto. **Copiar detalles de acceso** el botón facilita a los usuarios finales compartir su información de conexión con un agente de soporte.

## Share your Screen

My ID:

**066 759 896**

My Password:

I8HP



 **Copy Access Details**

Por favor, consulte la sección de documentación [Comparte tu pantalla](#) para más información sobre cómo compartir su pantalla.

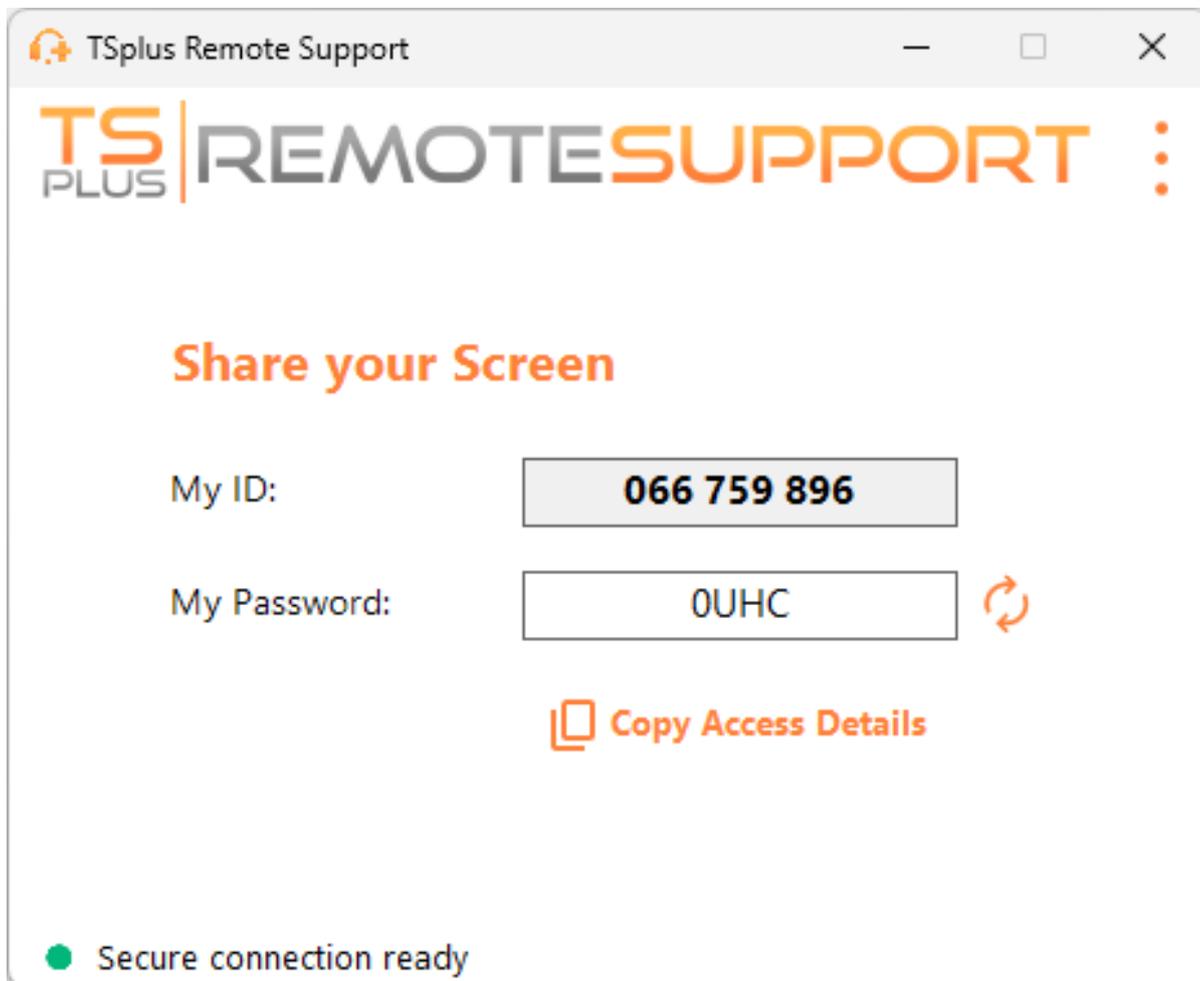
# Para usuarios finales: Comience en unos pocos clics

## Comparte tu pantalla

Para compartir su pantalla con un agente de Soporte Remoto, simplemente ejecute TSplus-RemoteSupport.exe en su máquina con Windows.

Tenga en cuenta que la versión Lite de TSplus Remote Support está destinada a los usuarios finales. Debe ser proporcionada por un agente de Remote Support (ver [Personalizar Soporte Remoto](#) )

Remote Support no requiere ninguna instalación o configuración por parte del usuario final. Cuando ejecutas el archivo ejecutable, se lanzará la interfaz ligera para el usuario final. Proporciona un ID y una contraseña. La contraseña puede ser cambiada por el usuario final en cualquier momento.

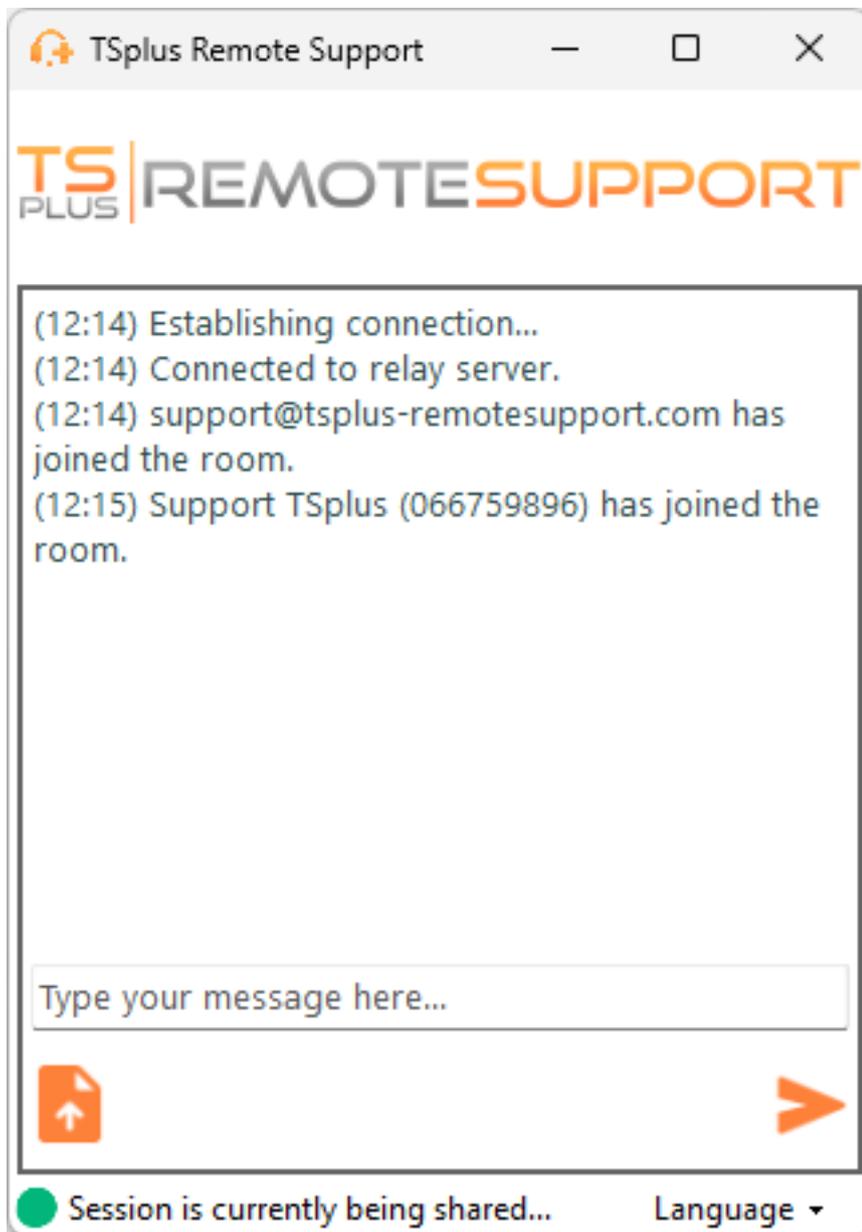


Necesitarás acceso a internet. El punto en la esquina inferior izquierda se iluminará en verde una vez que tu conexión esté lista.

Envía tu ID y contraseña a tu agente de Soporte Remoto. Lo necesita para establecer el control remoto de tu computadora.

Puedes copiar fácilmente tu información con el **Copiar detalles de acceso** botón.

Su agente de soporte remoto utilizará su ID de usuario y contraseña para establecer la conexión. Una vez conectado, aparecerá en su pantalla el cuadro de chat de TSplus Remote Support. Con este cuadro de chat, puede comunicarse con su agente de soporte remoto.



La caja de chat también permite compartir archivos entre el agente y las PC de los usuarios finales.

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

## Cambia tu contraseña

Puedes cambiar tu contraseña en cualquier momento. Simplemente ingresa una nueva contraseña de tu elección, o haz clic en el **Actualizar** botón para generar automáticamente una nueva contraseña.

## Share your Screen

My ID:

**066 759 896**

My Password:

2QEY



 [Copy Access Details](#)

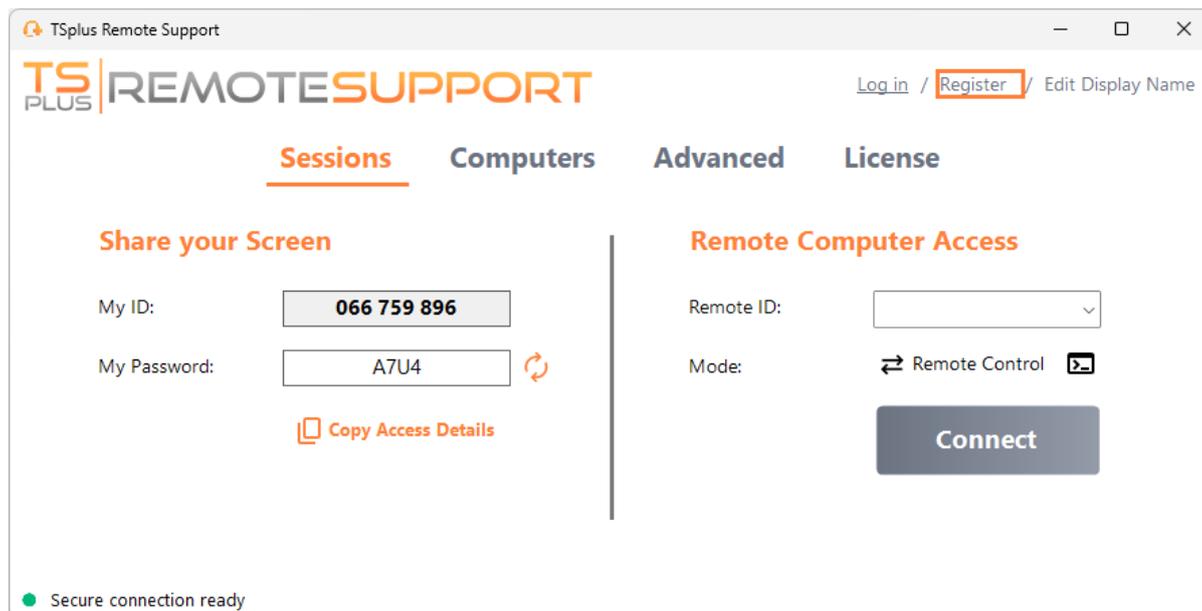
● Secure connection ready

# Regístrate para guardar tu configuración

Aunque el registro no es obligatorio para usar Remote Support como agente o para compartir su pantalla, le recomendamos que se registre. Registrarse le permite recuperar su configuración desde diferentes computadoras.

## Crear una cuenta

Haga clic en el **Registrar** botón en la esquina superior derecha para registrarse:



The screenshot shows the TSplus Remote Support web interface. The browser window title is "TSplus Remote Support". The page header includes the logo "TS PLUS | REMOTESUPPORT" and navigation links: "Log in / Register / Edit Display Name". The "Register" link is highlighted with a red box. Below the header are four tabs: "Sessions" (underlined), "Computers", "Advanced", and "License".

The main content area is split into two columns:

- Share your Screen:** Includes a "My ID:" field with the value "066 759 896" and a "My Password:" field with the value "A7U4". There is a refresh icon next to the password field and a "Copy Access Details" button below it.
- Remote Computer Access:** Includes a "Remote ID:" dropdown menu, a "Mode:" field with a radio button selected for "Remote Control" and a "Connect" button below it.

At the bottom left, there is a green status indicator and the text "Secure connection ready".

TSplus Remote Support

TS PLUS REMOTESUPPORT

Log in / Register / Edit Display Name

Sessions Computers Advanced License

Log in Register

Email:

Password:

Display Name:

I have a subscription key

Register

Already have an account? [Log in](#)

Secure connection ready

1. Ingrese su **dirección de correo electrónico**
2. Elige una contraseña segura
3. Si tienes una clave de suscripción, verifica el **Tengo una clave de suscripción** marque la casilla e ingréselo en el campo de clave de suscripción para asociar su cuenta con su suscripción

## Inicie sesión en su cuenta

Haga clic en el **Iniciar sesión** botón en la esquina superior derecha:

TSplus Remote Support

TS PLUS REMOTESUPPORT

Log in / Register / Edit Display Name

Sessions Computers Advanced License

Share your Screen

My ID:

My Password:

[Copy Access Details](#)

Remote Computer Access

Remote ID:

Mode:

Connect

Secure connection ready

TSplus Remote Support

TS PLUS | REMOTESUPPORT

[Log in](#) / [Register](#) / [Edit Display Name](#)

Sessions Computers Advanced License

Log in Register

Email:

Password:

[Forgot password?](#)

Log in

No account yet? [Register here](#)

Secure connection ready

Ingresa tu correo electrónico y contraseña para iniciar sesión en tu cuenta.

## Recupera tu contraseña

Si olvidaste tu contraseña, haz clic en el **¿Olvidó su contraseña?** enlace.

TSplus Remote Support

TS PLUS | REMOTESUPPORT

[Log in](#) / [Register](#) / [Edit Display Name](#)

Sessions Computers Advanced License

Forgot password?

Email:

Send reset password token

Token received

New password

Confirm password

Change password

Secure connection ready

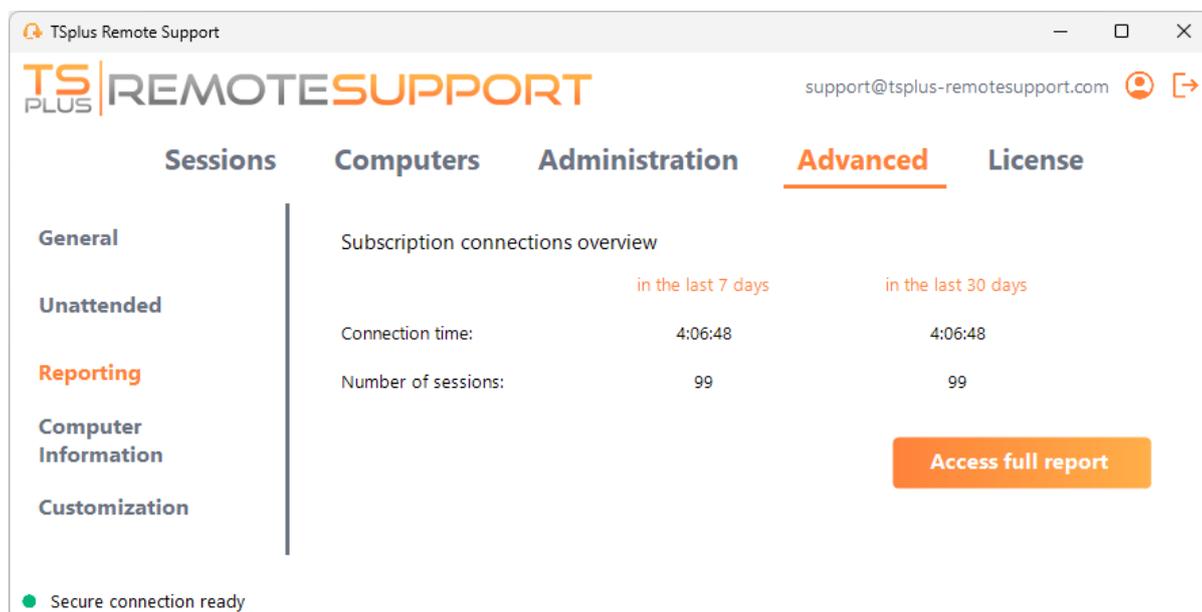
Ingresa tu correo electrónico y haz clic en el **Enviar token de restablecimiento de contraseña** botón. Recibirá un correo electrónico que contiene un token. Ingrese el token recibido y elija una nueva contraseña. Ingrese su nueva contraseña nuevamente para confirmar.



# Revisar registros de sesión

Las sesiones de Soporte Remoto se registran y están disponibles para revisión en el **Informe** sección.

## Resumen de Conexión



The screenshot shows the 'TSplus Remote Support' interface. The 'Advanced' section is selected, displaying a 'Subscription connections overview' table. The table compares data for 'in the last 7 days' and 'in the last 30 days'. Both periods show a connection time of 4:06:48 and 99 sessions. A 'Secure connection ready' indicator is visible at the bottom left, and an 'Access full report' button is located at the bottom right of the table area.

	in the last 7 days	in the last 30 days
Connection time:	4:06:48	4:06:48
Number of sessions:	99	99

Esta sección te ofrece una visión general de tus sesiones o de las sesiones del equipo asociado con tu suscripción.

Puedes encontrar el tiempo total de conexión y el número de sesiones para los últimos 7 y 30 días.

El **Acceder al informe completo** el botón abre una nueva ventana que te da detalles sobre tus sesiones.

## Informe completo

TSplus Remote Support

Connections report

Date range: 10/11/2024 - 10/12/2024 Export to CSV

	User(s)	Started at	Ended at	Duration	Computer	Comment
	support@tsplus-remotesupport.com	10/12/2024 08:14	10/12/2024 08:38	0:24:12	482 815 085	
	support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 19:49	09/12/2024 19:56	0:07:00	482 815 085	
	support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:16	09/12/2024 16:17	0:00:42	151 035 816	
	support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:14	09/12/2024 16:16	0:02:06	151 035 816	
	support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:14	09/12/2024 16:14	0:00:06	151 035 816	
	support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:12	09/12/2024 16:14	0:01:48	151 035 816	
	support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:04	09/12/2024 16:04	0:00:42	106 959 687	
	support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 15:29	09/12/2024 15:33	0:04:30	106 959 687	
	support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 15:28	09/12/2024 15:28	0:00:00	106 959 687	
	support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 15:28	09/12/2024 15:28	0:00:00	106 959 687	

Sessions per page 10 < 1/10 >

Aquí puedes ver una lista de todas tus sesiones y detalles sobre cada una de ellas:

- El **nombre o ID** de los usuarios conectados a la sesión. Si varios usuarios estaban conectados en la misma sesión, un **+** El botón aparecerá en la columna izquierda. Haga clic en este botón para ver los detalles asociados a la conexión de cada usuario.
- El **Inicio y Hora de finalización** de la sesión
- El **duración total** de la sesión
- El **ID de la máquina** con la que se estableció la conexión
- Puedes agregar un **comentario** acerca de la sesión

El informe se puede exportar a csv utilizando el **Exportar a CSV** botón.

Puedes elegir el **rango de fechas** de las sesiones mostradas en su informe y el **número de sesiones por página** .

# Compartir dentro de una sesión RDP

## Cómo mantener la compartición dentro de una sesión RDP minimizada

Por defecto, una vez minimizada, una sesión RDP deja de mostrar la pantalla. Como resultado, cuando se inicia el cliente de Soporte Remoto en una sesión RDP, minimizarlo evitará que alguien controle la pantalla hasta que se maximice nuevamente.

Para permitir el control de pantalla incluso si la sesión RDP está minimizada, deberá seguir estos pasos:

- Paso 1: Cierre el Cliente de Soporte Remoto en la sesión RDP en la que se encuentra, así como la sesión RDP en sí.
- Paso 2: En su estación de trabajo, descargue y ejecute este archivo reg disponible [aquí](#) . Creará el **DWORD** clave del registro **Suprimir cuando está minimizado** en **HKEY\_CURRENT\_USER\Software\Microsoft\Terminal Server Client** y asignar el valor **2** .
- Paso 3: En su estación de trabajo, abra una nueva sesión RDP en la que desee compartir la pantalla, luego inicie el Cliente de Soporte Remoto dentro de la sesión RDP.

Ahora podrá minimizar la sesión RDP compartida sin interferir con la persona que actualmente controla la pantalla de la sesión RDP.

# Incorporando Soporte Remoto en su propio Software

Incruste Remote Support en su propio software: con unas pocas líneas de código, añada asistencia remota con un clic a su producto y mejore la experiencia de sus clientes.

## Resumen

Incorporar TSplus Remote Support en su software solo requiere unos pocos pasos:

1. Generar un archivo de cliente personalizado de TSplus Remote Support
2. Distribuya este archivo con su software
3. Ejecuta este archivo cuando el usuario necesite asistencia remota

## Generar un archivo de cliente personalizado de TSplus Remote Support

Recomendamos comenzar por [personalizando TSplus Remote Support con el nombre y el logotipo de su propia empresa](#) y que elijas el "modo ligero".

Esto asegura que TSplus Remote Support esté en su estado mínimo al iniciarse, permitiendo solo el uso compartido de la pantalla de su cliente y la visualización de su nombre y marca corporativa.

## Distribuya el archivo de cliente personalizado con su software

Una vez que haya generado su archivo ejecutable personalizado (ejemplo dado: "custom-remote-support.exe"), debe distribuir este archivo ejecutable con su software.

Generalmente, esto requiere que lo agregues como un nuevo archivo en tu configuración de instalación, o que lo incrustes como un recurso externo en tu propio programa.

El resultado debe ser que después de instalar/actualizar su software, el archivo ejecutable del cliente de Remote Support esté disponible en el disco de su cliente.

## **Ejecutar el cliente personalizado cuando el usuario necesita asistencia remota**

Finalmente, agrega un botón, entrada de menú o enlace en tu interfaz de usuario que, al hacer clic, ejecutará el archivo.

Ejecutar el archivo solo debería requerir un par de líneas de código, dependiendo de su entorno/tecnología de desarrollo. Por ejemplo, en C#:

```
System.Diagnostics.Process.Start("custom-remote-support.exe", "", );
```

## **Soporte de desarrollo, integración más estrecha, alertas de nuevas sesiones, características adicionales...**

Somos desarrolladores de software nosotros mismos. Sabemos lo que significa y estamos ansiosos por ayudarte a tener éxito en la integración de TSplus Remote Support en tu propio software.

Si desea discutir solicitudes de funciones, configurar un webhook para ser alertado cada vez que un cliente inicie una sesión de Remote Support, o simplemente obtener soporte de nuestros desarrolladores para integrar TSplus Remote Support en su propio software: contáctenos en [support@tsplus.net](mailto:support@tsplus.net) y especifique que le gustaría contactar a nuestro equipo de desarrollo con respecto a la integración de TSplus Remote Support.

# Autenticación de Dos Factores (2FA)

La autenticación de dos factores se ha introducido para los usuarios de nuestra suscripción.

## Resumen

La autenticación de dos factores añade una capa adicional de seguridad y **previene el acceso a la sesión de sus usuarios incluso si alguien conoce su contraseña** .

Se utiliza una combinación de dos factores diferentes para lograr un mayor nivel de seguridad:

1. algo que conocen, **una contraseña** .
2. algo que tienen, un **dispositivo - como un teléfono inteligente - con una aplicación de autenticación instalada** .

Puedes usar una de las siguientes aplicaciones de autenticación para continuar. Estas aplicaciones están disponibles en una amplia gama de plataformas:

- [Authy](#)
- [Google Authenticator](#)
- [Microsoft Authenticator](#)

Cada vez que un usuario inicie sesión en su sesión remota, necesitará su contraseña y un código de verificación disponible en su teléfono móvil. Una vez configurada, la aplicación de autenticación mostrará un código de verificación para permitirle iniciar sesión en cualquier momento. Funciona incluso si su dispositivo está desconectado.

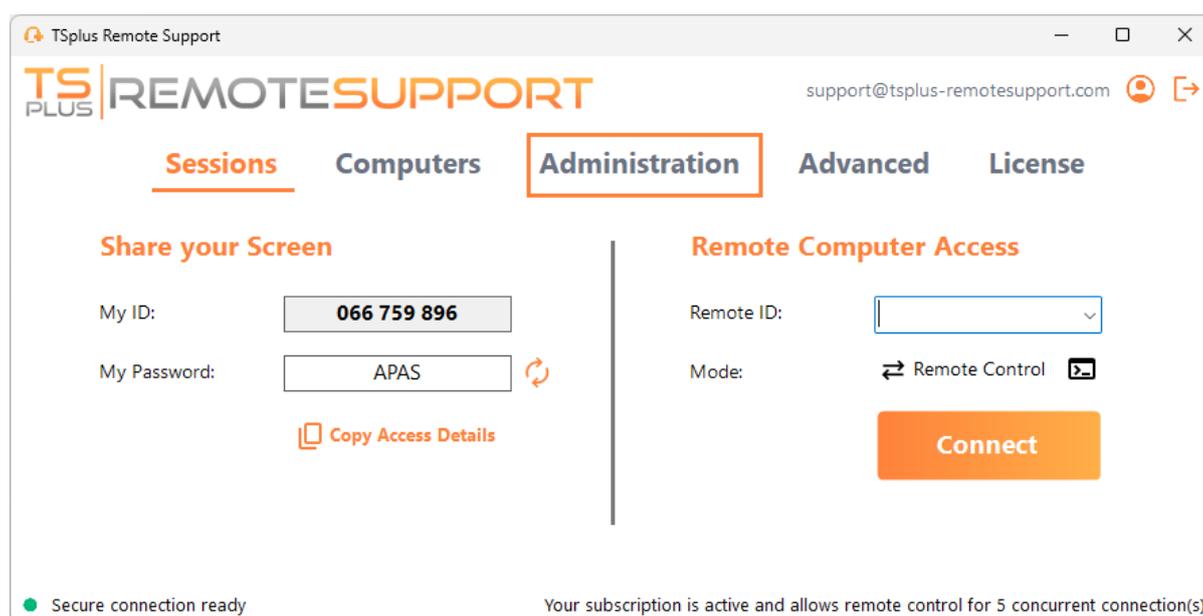
El **Los códigos 2FA generados son TOTP** (código de acceso de un solo uso basado en el

tiempo), y por lo tanto son de un solo uso.

Por lo tanto, no es posible reutilizar un código de 2FA que ya ha sido utilizado. Esto previene el robo y luego el uso de un código de 2FA al observar al usuario mientras ingresa su código.

## Abrir Consola de Administración

Primero, para acceder a la Consola de Administración, haga clic en el menú "Administración". Debe ser un administrador de su suscripción.



## Seguridad

Al habilitar el 2FA en la pestaña de Seguridad, cada usuario asignado a la misma suscripción podrá iniciar sesión utilizando 2FA.

TSplus Remote Support - Administration Console

**TS PLUS | REMOTESUPPORT**

Users Computers Permissions **Security** Integration Logout

**Restrict computer access**

*This option enhance security by restricting computer access to users assigned to the same subscription.*

Restrict computer access to subscription members only

**Limit subscription access**

*This option will prevent external users from attaching on this subscription key.*

Limit subscription access to configured users only

**Two Factor Authentication**

Enable 2FA

*This option set the period of time a code obtained by e-mail or via 2FA app will be valid. Once this limit expires, the 2FA code will no longer be accepted and users will need to request a new one.*

Code lifespan (in minutes). Default is 5.

*This option set the period of time a user will be asked to signin again using 2FA after this time since last login.*

Connection lifespan (in hours). Default is 96.

## Iniciar sesión utilizando la autenticación de dos factores

Una vez que un usuario haya iniciado sesión con su nombre de usuario y contraseña, podrá configurar su 2FA utilizando uno de los proveedores disponibles, ya sea por aplicación o correo electrónico.

## Protect your account with 2-step verification

[Click to configure your authentication app](#)

[Click to receive your verification code via e-mail](#)

Validate your verification code obtained by e-mail or via your 2FA app

Validate

## Sincronización de tiempo

2FA requiere que tanto el servidor de Soporte Remoto como la aplicación cliente compartan la misma hora. Por eso, los dispositivos cliente deben tener sincronización de tiempo.

Si una solicitud de autenticación proviene de un dispositivo cuya fecha y hora no están sincronizadas, esta solicitud puede ser rechazada por el servidor de soporte remoto.

La validación de la información entre el dispositivo y el servidor se relaciona con la hora UTC.

En la sección de Two-Factor Authentication, el **vida útil del código** el parámetro se utiliza para gestionar el período de validez del código, en minutos.

TSplus Remote Support - Administration Console

# TS PLUS REMOTESUPPORT

Users Computers Permissions **Security** Integration Logout

### Restrict computer access

*This option enhance security by restricting computer access to users assigned to the same subscription.*

Restrict computer access to subscription members only

### Limit subscription access

*This option will prevent external users from attaching on this subscription key.*

Limit subscription access to configured users only

### Two Factor Authentication

Enable 2FA

*This option set the period of time a code obtained by e-mail or via 2FA app will be valid. Once this limit expires, the 2FA code will no longer be accepted and users will need to request a new one.*

Code lifespan (in minutes). Default is 5.

*This option set the period of time a user will be asked to signin again using 2FA after this time since last login.*

Connection lifespan (in hours). Default is 96.

## Validez desde la última sesión

El **vida útil de la conexión** te permite definir la duración de una sesión de 2FA en horas. Después de que transcurra este período de tiempo, se requerirá que el usuario inicie sesión nuevamente utilizando su 2FA si desea conectarse a una computadora.

TSplus Remote Support - Administration Console

# TS PLUS REMOTESUPPORT

Users Computers Permissions **Security** Integration Logout

### Restrict computer access

*This option enhance security by restricting computer access to users assigned to the same subscription.*

Restrict computer access to subscription members only

### Limit subscription access

*This option will prevent external users from attaching on this subscription key.*

Limit subscription access to configured users only

### Two Factor Authentication

Enable 2FA

*This option set the period of time a code obtained by e-mail or via 2FA app will be valid. Once this limit expires, the 2FA code will no longer be accepted and users will need to request a new one.*

Code lifespan (in minutes). Default is 5.

*This option set the period of time a user will be asked to signin again using 2FA after this time since last login.*

Connection lifespan (in hours). Default is 96.

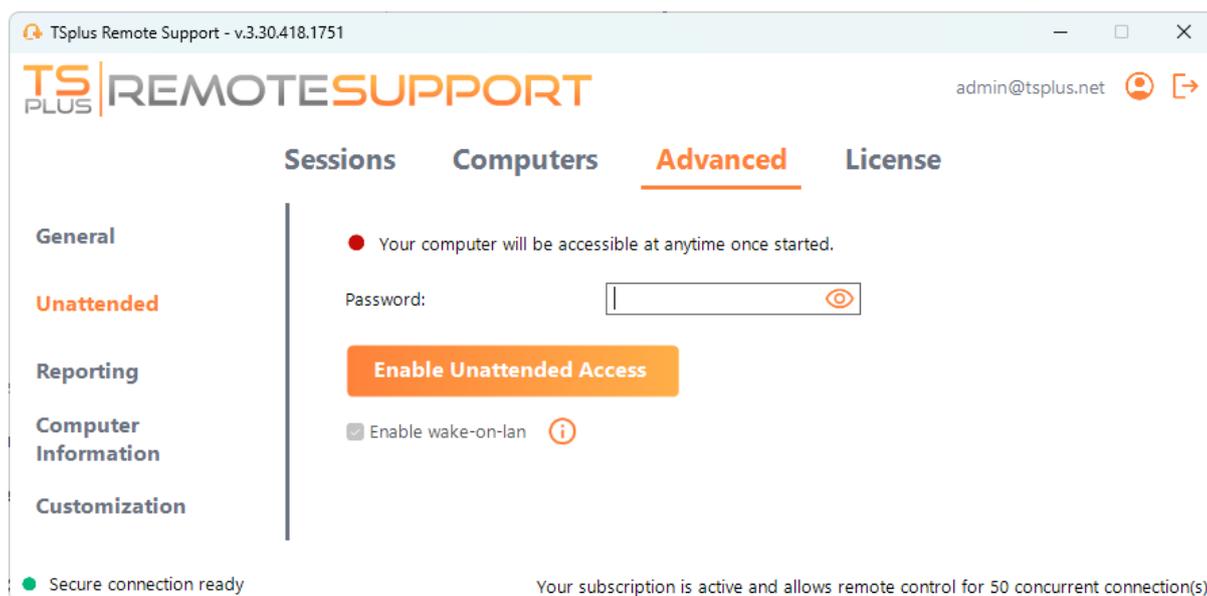


# Habilitar acceso desatendido

Los usuarios finales pueden configurar computadoras remotas para que sean accesibles en cualquier momento y sin necesidad de estar frente a ellas.

Para mantener seguro el acceso desatendido a su PC, los usuarios finales deben:

- Elija una contraseña de Acceso No Asistido (la contraseña principal en el [Pestaña de sesión](#) seguirá siendo válido para permitir el acceso temporal)
- Haga clic en el **Habilitar acceso desatendido** botón



Los usuarios finales luego comparten su ID de Soporte Remoto y la contraseña de acceso no atendido con los agentes de soporte.

Los usuarios finales pueden desactivar el acceso desatendido o cambiar la contraseña en cualquier momento.

**Importante:** habilitar el acceso desatendido requiere privilegios de administrador.

## Uso de la línea de comandos

El acceso desatendido también se puede configurar directamente utilizando la línea de comandos en un símbolo del sistema de administrador.

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

- /activar-sin-asistencia
- /contraseña-desatendida [la-contraseña-del-computador-desatendido]  
La contraseña desatendida es opcional si ya ha sido configurada.
- nombre del ordenador [la entrada del nombre del ordenador que se va a crear]
- /el-correo-electrónico-del-propietario [el-correo-electrónico-del-propietario-de-la-computadora]
- /Nombre-de-carpeta [el-nombre-de-carpeta-en-la-que-se-encontrará-la-entrada-del-computador]  
La carpeta debe existir y estar disponible para el propietario especificado.  
Si varias carpetas tienen el mismo nombre, se utilizará la primera carpeta encontrada.

Un ejemplo completo: para habilitar el acceso desatendido con la contraseña "myoverlynotcomplicatedbutlongpasswordsothatnoonefindit" para la computadora actual y asociarlo al usuario "[john.doe@mycompany.com](mailto:john.doe@mycompany.com)", que creará una nueva entrada de computadora llamada "John computer" en la carpeta "Computadoras no atendidas" que puede usar:

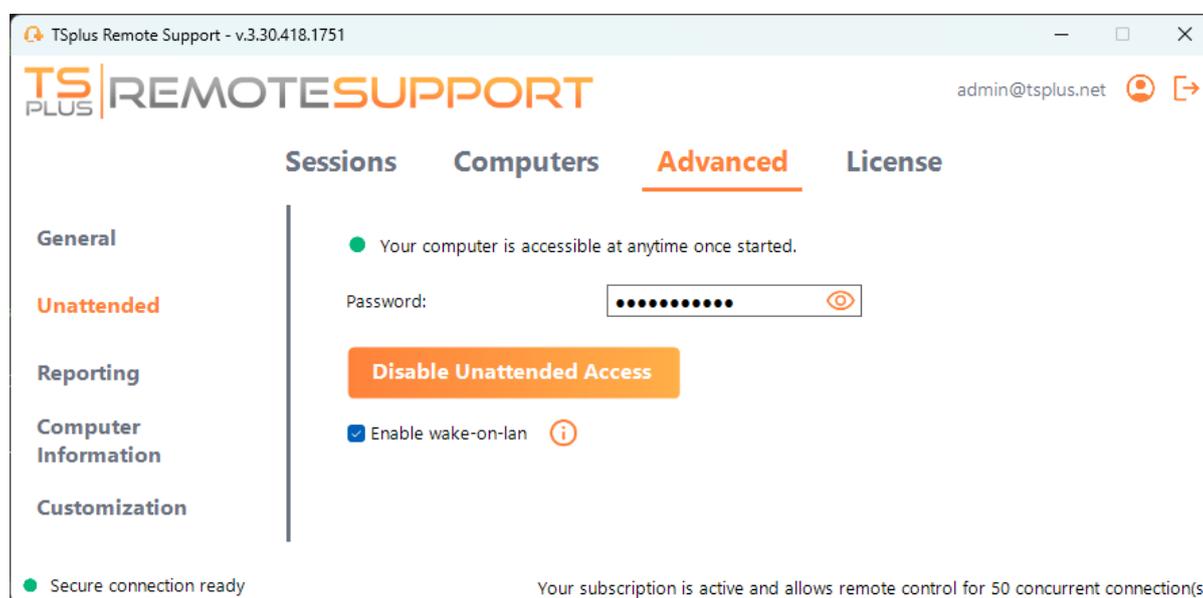
```
RemoteSupport.exe /enable-unattended /unattended-password  
"myoverlynotcomplicatedbutlongpasswordsothatnoonefindit" /computer-name "John computer" /  
owner-email "john.doe@mycompany.com" /folder-name "MyCompany computers"
```



# Wake-on-Lan

Los usuarios finales pueden configurar computadoras remotas para que se despierten en cualquier momento y sin necesidad de estar frente a ellas. Estas computadoras remotas deben tener habilitado el acceso desatendido para que la función de despertar por red esté disponible.

Cuando se habilita el acceso desatendido, puede habilitar Wake-on-LAN en la misma interfaz:



Hay varios requisitos para que Wake-on-Lan funcione en la computadora de destino:

- el ordenador debe estar conectado a una fuente de alimentación
- el ordenador debe estar conectado a Internet a través de Ethernet
- el ordenador debe haberse apagado correctamente o haberse puesto en modo de suspensión/hibernación
- la tarjeta de red del ordenador debe soportar Wake-on-lan

Si se cumplen estos requisitos, puede configurar Wake-On-Lan en este ordenador.

## Configurar Wake-on-Lan

Hay varios pasos para configurar Wake-on-lan en el ordenador de destino:

## **Habilitar Wake-on-lan en la BIOS**

Para acceder a la configuración del BIOS, reinicie su computadora y presione la tecla especificada por el fabricante de su computadora (generalmente F2, F10 o Del) para ingresar a la utilidad de configuración del BIOS.

Busca una configuración relacionada con Wake-on-LAN, como "Wake-on-LAN desde apagado" o "Wake-on-LAN desde S5". Habilita esta configuración, guarda tus cambios y sal de la utilidad de configuración del BIOS.

Algunas placas base no tienen esta configuración, pero Wake-on-LAN aún puede funcionar.

## **Configurar la tarjeta de red**

Además de habilitar Wake-on-LAN en la configuración del BIOS de su computadora, necesita activarlo en su adaptador de red.

Para hacer esto, abre el Administrador de dispositivos (busca "Administrador de dispositivos" en el menú Inicio), expande la categoría "Adaptadores de red" y haz clic derecho en tu adaptador de red.

Selecciona "Propiedades" del menú contextual, haz clic en la pestaña "Administración de energía" y marca la casilla junto a "Permitir que este dispositivo despierte el ordenador" y "Solo permitir un paquete mágico para despertar el ordenador."

Haga clic en "Aceptar" para guardar sus cambios.

## **Desactivar inicio rápido**

El inicio rápido es una función en Windows que puede interferir con Wake-on-LAN.

Para desactivar el inicio rápido, ve a las Opciones de energía en el Panel de control, haz clic en "Elegir lo que hacen los botones de encendido" y luego haz clic en "Cambiar la configuración que actualmente no está disponible."

Desplácese hacia abajo hasta la sección "Configuración de apagado" y desmarque la opción "Activar inicio rápido".

## **Configurar el enrutador**

Para enviar el paquete mágico a su computadora desde otro dispositivo en la misma red, configure su enrutador para permitir el tráfico de Wake-on-LAN.

Por favor, consulte el manual del usuario de su enrutador o la documentación en línea para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de puertos.

Esto implica crear una regla de reenvío de puertos que reenvíe el tráfico UDP en un puerto (generalmente 9) a la dirección MAC del adaptador de red de su computadora.

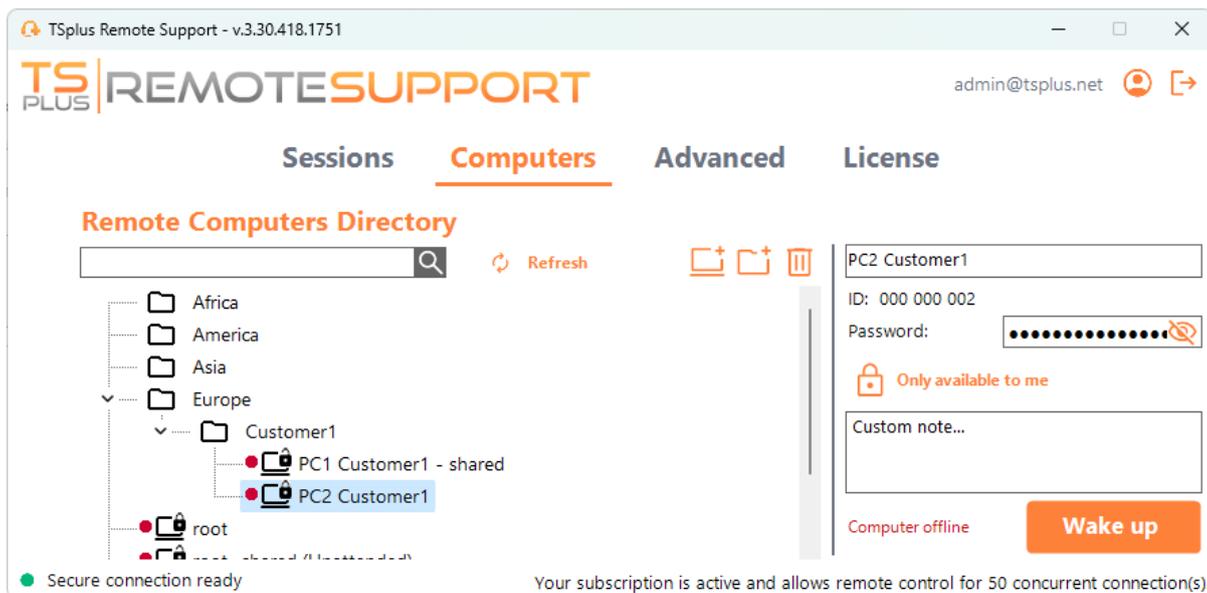
## Usando Wake-on-Lan para conectarse a una computadora remota

En **Computadoras** sección, haga clic en el ordenador que desea activar.

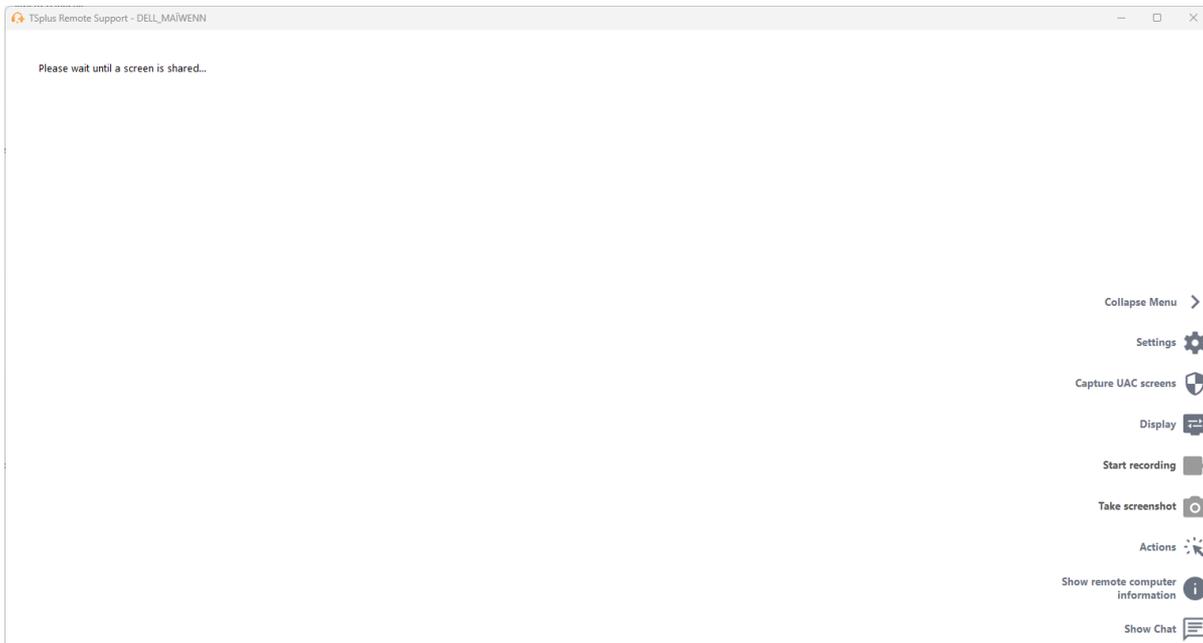
Si el ordenador verifica las siguientes condiciones:

- el ordenador no está actualmente conectado
- el ordenador tiene acceso desatendido y Wake-on-Lan habilitado
- la dirección IP pública de la computadora no ha cambiado desde la última vez que estuvo en línea

En lugar de un botón "Conectar" deshabilitado, deberías ver un botón "Despertar".



Al hacer clic, se abre una nueva ventana, esperando a que la computadora inicie y se una a la sesión de Remote Support.



## Uso de la línea de comandos

Al igual que el acceso desatendido, Wake-On-LAN también se puede habilitar y deshabilitar directamente utilizando la línea de comandos en un símbolo del sistema de administrador, en lugar de marcar la casilla "Wake-On-LAN" en la configuración avanzada.

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

- /activar-wakeonlan
- /deshabilitar-wakeonlan