Activez votre abonnement

licences de TSplus Remote Support

L'essai gratuit de 15 jours de Remote Support commence lorsque la première connexion sortante est initiée.

Une fois la période d'essai terminée, un abonnement à TSplus Remote Support est requis pour prendre le contrôle d'une session à distance.

Un abonnement permet aux agents licenciés de prendre le contrôle d'une session Windows à distance. Par exemple, si votre équipe de support compte 20 membres mais que seulement 15 agents sont présents chaque jour, un abonnement pour 15 agents est nécessaire. Tous les 20 agents peuvent avoir des comptes enregistrés, mais seulement 15 peuvent être actifs simultanément.

Partager votre écran avec TSplus Remote Support ne nécessite pas d'abonnement. Vos clients peuvent demander de l'aide à votre équipe de support client sans s'enregistrer ni s'abonner.

Comment s'abonner

Un abonnement pour Remote Support peut être acheté directement depuis l'écran d'accueil du logiciel, en cliquant simplement sur le bouton « Acheter maintenant » en bas à droite.

욙 TSplus Remote Support					_		×
				support@tsplus-	remotesupport	t.com 😩	[→
Sessions	Computers	Admi	nistration	Advanced	Licens	e	
	-						
Share your Scr	een		Remote	e Computer A	ccess		
My ID:	066 759 896		Remote ID:	:		\sim	
My Password:	MTBB	¢	Mode:	₹ Rem	ote Control	▶_	
	Copy Access Details			C	Connect		
 Secure connection ready 							

Votre clé d'abonnement sera envoyée à l'adresse e-mail fournie lors de l'achat. Une clé d'abonnement valide ressemble à ceci : "S-0123-ABCD-4567-EFGH".

Veuillez visiter <u>Tarification de TSplus Remote Support</u> site web pour des informations de tarification.

Activez votre abonnement

Pour activer votre abonnement, exécutez le programme TSplus Remote Support sur un ordinateur agent, puis cliquez sur le **Licence** menu pour naviguer vers l'onglet de licence.

욙 TSplus Remote Support			- 1		×
	R	Log in / Register /	Edit Disp	lay Nai	me
Sessions Compu	ters Advanced	License			
ENTER YOUR SUBSCRIPTION KEY HE Buy Now Vour trial period has expired. You are st allow remote control from this compute	E Apply Subscription	on Key se consider subscribing to			
Secure connection ready	Your trial period has expired.	You are still able to share y	our screen	. <u>Buy I</u>	Now

Le Licence l'onglet est l'endroit où les agents peuvent :

- Activez un abonnement en saisissant une clé d'abonnement puis en cliquant sur **Activer la clé** bouton
- Achetez un abonnement en cliquant sur Acheter maintenant bouton
- Vérifiez l'état actuel de la licence

Là, entrez votre clé d'abonnement et cliquez sur **Activer la clé** bouton. Suite à l'activation, le statut de la licence sera mis à jour :

🔒 TSplus Remo	ote Support				-		×
					emotesupport.co	m 😩	[→
	Sessions	Computers	Administration	Advanced	License		
			Remove sub	escription from this co	mputer		
	Vour subs	cription is active and allov	vs remote control for 5 concurre	nt connection(s).			
	Your subs	cription is registered up to	o 25/06/2028				
 Secure con 	nection ready		Your subscription is active a	nd allows remote contro	ol for 5 concurrent	connect	ion(s).

L'état de la licence est actualisé après chaque activation et chaque fois que le programme TSplus Remote Support démarre.

Gérer votre abonnement

Pour gérer votre abonnement, connectez-vous à notre <u>Portail de licence</u> et entrez votre adresse e-mail et votre numéro de commande pour vous connecter.

Télécharger le <u>Guide de l'utilisateur du portail client</u> pour plus d'informations.

Contactez notre équipe de support

N'hésitez pas à <u>contactez-nous</u> si vous avez besoin d'aide pour utiliser Remote Support ou acheter des licences Remote Support.

Console d'administration

Introduction

Découvrez nos corrections et améliorations en cliquant sur <u>Journal des modifications</u>

La console d'administration a été introduite pour les utilisateurs de notre abonnement. La console d'administration favorise le travail d'équipe en permettant aux administrateurs d'accorder l'accès à des dossiers spécifiques contenant des ordinateurs, promouvant une collaboration efficace entre les utilisateurs de l'abonnement.

Avec cette fonctionnalité, les administrateurs peuvent gérer efficacement les ordinateurs à partir d'un emplacement central et partager l'accès à des dossiers spécifiques, améliorant ainsi la collaboration et l'organisation des ressources au sein de leur abonnement.

Le contrôle d'accès basé sur des dossiers de la fonctionnalité garantit que les données et ressources sensibles sont partagées en toute sécurité uniquement avec des équipes autorisées, renforçant ainsi la protection des données et la confidentialité.

Remarque Pour les abonnements créés avant la sortie de la Console d'administration, l'administration par défaut est le premier utilisateur par e-mail qui a rejoint l'abonnement. Plusieurs personnes peuvent être administrateurs et gérer les comptes. Dès que le client est connecté avec son compte administrateur, il peut effectuer lui-même ces modifications.

Fonctionnalités clés

- Gestion centralisée des ordinateurs : Les administrateurs obtiennent la capacité de superviser et de gérer tous les ordinateurs dans le cadre de l'abonnement. Cela inclut des tâches telles que l'ajout, la modification et la suppression d'ordinateurs enregistrés pour tous les utilisateurs.
- Collaboration à travers les équipes : La console d'administration permet aux administrateurs de partager l'accès à des dossiers contenant des ordinateurs avec des équipes spécifiques formées à partir des utilisateurs de l'abonnement. En partageant ces dossiers, les administrateurs peuvent faciliter le travail collaboratif entre les membres de l'équipe.
- Organisation structurée utilisant des dossiers : Pour maintenir une organisation structurée, chaque ordinateur au sein de l'abonnement doit être situé dans un dossier. Cette

exigence encourage les administrateurs à catégoriser et à gérer les ordinateurs de manière efficace.

- **Transparence par conception :** Les dossiers situés au niveau racine de l'abonnement seront automatiquement visibles par défaut pour tous les membres de l'abonnement. Cela garantit la transparence et la facilité d'accès aux ressources essentielles.
- Héritage des autorisations : Les dossiers situés dans un autre dossier hériteront des autorisations de leur dossier parent. Cette hiérarchie simplifie le contrôle d'accès et garantit la cohérence de l'accessibilité des dossiers dans l'ensemble de l'abonnement.
- **Politiques de sécurité :** Pour renforcer la sécurité de votre organisation, activez des règles qui offrent une protection robuste contre les accès non autorisés ou les menaces potentielles.

Ouvrir la console d'administration

Tout d'abord, pour accéder à la Console d'administration, cliquez sur le menu « Administration ». Vous devez être un administrateur de votre abonnement.

G TSplus Remote Support					-	-		×
	resuppo	RT		support@tsplus-	remotesuppor	t.com	٢	[→
Sessions	Computers	Admi	nistration	Advanced	Licens	se		
Share your Sci	reen		Remo	te Computer A	ccess			
My ID:	066 759 896		Remote I	D:		\sim		
My Password:	APAS	¢	Mode:	≓ Rem	ote Control	>_		
	Copy Access Details			C	Connect			
Secure connection ready		Your sub	I scription is active a	nd allows remote contr	ol for 5 concur	rent c	onnect	ion(s).

Utilisateurs

Dans l'onglet Utilisateurs de la console d'administration, vous pouvez ajouter de nouveaux membres à votre abonnement et les affecter à des équipes.

L'équipe "Tous les utilisateurs" comprend tous les membres de l'abonnement.

Cliquez sur le bouton « Ajouter » de la section Équipes pour créer une nouvelle équipe.

🔒 TSplus Remote Support - A	Administration	n Console				_		\times
	DTE	SUPPO	DRT					
	Users	Computers	Permissions	Security	Integration	Logout		
Vau can add pau ta	me and eve	-	del a usar in a tanna c	elect the desire	d team and check up	-		
rou can add new te	ams and cre	eate new users. To a	do a user in a team, s	elect the desire	d team and check yo	our user(s).		
Teams			+ Add	Users			• Add	
Administrators			*	Support	TSplus (support@tsr	olus-remotesupport.com)	*	1
All users				[2FA/Mail]				
Support Team				🗹 Marie (m	arie@tsplus.net)			
			-				-	

Choisissez un nom pour votre équipe et cliquez sur « Enregistrer » pour la créer. Le nom de l'équipe doit être différent des autres équipes.

🚯 TSplus Remote Support - Administration Console	_	×
TS REMOTESUPPORT		
Users Computers Permissions Security Integration Logout		
Add a new team to your subscription		
Name: Name		
Cancel Save		
L		

Vous pouvez modifier ou supprimer une équipe après l'avoir sélectionnée.

Vous pouvez également créer un utilisateur en cliquant sur « Ajouter » dans la section Utilisateurs.

	DTESUPPOI	A T	
_	Users Computers I	Permissions Security Integration	Logout
You can add new tea	ms and create new users. To add	a user in a team, select the desired team and check y	our user(s).
Teams	+ Add 🖋 Edit	1 Delete Users	+ Add
Administrators		Support TSplus (support@ts	plus-remotesupport.com)
All users			
Support Team		Marie (marie@tsplus.net)	

Remplissez les champs "E-mail" et "Mot de passe" et cliquez sur "Enregistrer" pour ajouter un nouvel utilisateur à votre abonnement.

G TSplus Remote Support - Administration Console	– – ×
TS REMOTESUPPORT	
Users Computers Permi	ssions Security Integration Logout
Add a new t	user to your subscription)
Email:	john.doe@example.com
Password:	
Display Name:	John Doe
Cancel	Save

Vous pouvez modifier ou supprimer un utilisateur après l'avoir sélectionné. Vous ne pouvez pas vous supprimer de l'abonnement.

Pour que les utilisateurs fassent partie d'une équipe, sélectionnez l'équipe et cochez les utilisateurs que vous souhaitez être membres de cette équipe.

👌 TSplus Remote Support -	Administration Con	sole					- 0	×
	DTES	JPPC	DRT					
	Users Co	omputers	Permissions	Security	Integration	Logout		
You can add new te	ams and create	new users. To a	dd a user in a team, s	elect the desire	d team and check yo	ur user(s).		
Teams			+ Add	Users	+	Add 🖋 Edit	🛍 Delet	e
Administrators			A	Support	TSplus (support@tsp	lus-remotesuppor	t.com)	*
All users				[2FA/Mail]	aria (tankus nat)			
Support Team				Marie (m	arie@tsplus.net)			
			-					-

Pour promouvoir un utilisateur régulier en administrateur, ajoutez cet utilisateur à l'équipe "Administrateurs".

Ordinateurs

Cet onglet vous permet d'organiser les ordinateurs dans des dossiers.

Vous pouvez commencer par cliquer sur « Ajouter un dossier » pour créer un nouveau dossier.

Choisissez un nom pour votre dossier et cliquez sur « Enregistrer » pour le créer. Le nom du dossier doit être différent des autres dossiers.

Les dossiers situés à la racine seront visibles par tous les membres de l'abonnement par défaut. Vous pouvez modifier cela plus tard dans l'onglet des autorisations.

Les dossiers à l'intérieur d'un autre dossier hériteront des autorisations de son dossier parent.

🚯 TSplus Remote Support - Administration Console	_	×
Users Computers Permissions Security Integration Logout		
Add a new folder to your subscription		
Name: Name:		
Cancel Save		

Sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez ajouter un ordinateur et cliquez sur « Ajouter un ordinateur ».

Remplissez les informations de l'ordinateur et cliquez sur "Enregistrer" pour l'ajouter à votre liste d'ordinateurs. Seul l'ID de support à distance est obligatoire pour ajouter un ordinateur.

G TSplus Remote Support - Administration Console					_	×
TSREMOTESUPP	ORT					
Users Computer	Permission	ns Security	Integration	Logout		
	_	is security		Logout		
Add	a new comput	er to vour subs	cription			
Add	a new comput	er to your subs	cription			
Name:	Na	ime:				
Remote Su	pport ID: 00	0 000 000				
Password:						
Description	n: En	ter a description here	9			
	ancel	Save				

Votre ordinateur apparaît maintenant dans l'arborescence.

Sélectionnez-le pour afficher ou modifier ses propriétés.

🕞 TSplus Remote Support - Administration Console	_	×
TS REMOTESUPPORT		
Users Computers Permissions Security Integration Logout		
Create folders to organize your computers.		
Search 🚍 💉 🕒		
Support Global Support Global		
Customers		
User 1		
Support APAC		
Support Request #1234		
Support EMEA		
Support Request #1236		
Tost Server		

Vous pouvez modifier les propriétés de l'ordinateur sélectionné directement dans les champs

correspondants et cliquer sur « Enregistrer » pour sauvegarder vos modifications ou « Supprimer » pour le retirer de votre liste.

🔒 TSp	lus Remote Support - Administratio	n Console					_	×
	REMOTE	SUPPO	DRT					
	Users	Computers	Permissions	Security	Int	egration Logo	out	
c	reate folders to organize you	r computers.	•					
	Search			1 ×	0			
	Support Global Customers User 1 Support APAC Support Reque Support EMEA Support Reque Visible By All E Test Server	est #1234 est #1236			*	User 1 ID: 758 245 581 Password: Created by:		
						📋 Delete	🖺 Save	
						🖉 Wa	ike up	

Les dossiers et les ordinateurs peuvent être déplacés dans la structure arborescente par glisserdéposer.

Permissions

Ici, vous pouvez gérer les autorisations de chaque dossier.

Sélectionnez une équipe et cochez les dossiers auxquels vous souhaitez que les membres de cette équipe aient accès.

Les membres de l'équipe verront le dossier et son contenu dans l'onglet "Ordinateurs" du client de Remote Support.

	Users	Computers	Permissions	Secu	urity	Integration	Logout	
elect a team to c	hoose which	computers' folders	are accessible by its u	sers.				
Teams				Fold	lers			
All users			A		⊡ s	upport Global		
Support Team					\checkmark	Customers		
					\checkmark	🗅 Support APAC		
					\checkmark	Support EMEA		
					\checkmark	Visible By All		

Ici, le dossier nommé « Monde » et son ordinateur seront accessibles par tous les membres de l'abonnement.

Sécurité

Cet onglet vous permet d'améliorer votre niveau de protection de sécurité.

🔒 TSplus Remote Support - Administration Console —		\times						
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.	This option will prevent external users from attaching on this subscription key.							
□ Limit subscription access to configured users only	□ Limit subscription access to configured users only							
Two Factor Authentication								
Z 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.								
5 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.								
96 Connection lifespan (in hours). Default is 96.								

Améliorez la sécurité en restreignant l'accès à l'ordinateur

Cette fonctionnalité protège tous les ordinateurs (non non surveillés) d'être connectés avec un utilisateur qui n'est pas dans la même souscription. Lorsqu'un tel utilisateur essaie de se connecter, un message d'erreur s'affichera pour indiquer que la connexion n'est pas autorisée.

Cannot connect to the room	×
You're not authorized to connect to this client.	
ОК	

Authentification à deux facteurs (2FA)

L'authentification à deux facteurs ajoute une couche de sécurité supplémentaire et empêche l'accès à votre session même si quelqu'un connaît votre mot de passe.

Pour plus d'informations, consultez la section dédiée à la 2FA.

Intégration

Cette section vous permet de vous intégrer à d'autres solutions (par exemple, des services d'assistance) pour améliorer votre expérience de support.

Pour plus d'informations, consultez la section Helpdesk dédiée.

Configurer les fonctionnalités avancées

L'onglet Avancé permet de configurer plusieurs paramètres de votre client TSplus Remote Support.

욙 TSplus Remote Support				– 🗆 X
	ESUPPORT	support@tsplus-re	motesupport.com 😩 🕞	
Sessions	Computers Adr	ninistration	Advanced	License
General	Language:	English	~	
Unattended	Your version: 3.90.1127.918			
Computer Information	You are up to date.	cally		
Customization	Session recordings and screenshots directory:	C:\Users\support\De	esktop\Remote Support	Browse 5
 Secure connection ready 				

Chaque fonctionnalité est détaillée dans une section dédiée de la documentation :

- Configurer les paramètres
- <u>Accès aux ordinateurs distants enregistrés</u>
- Autoriser l'accès sans surveillance
- Autoriser Wake-on-LAN
- Examiner les journaux de session
- Personnaliser les informations de l'ordinateur
- Personnaliser le support à distance

Remarque : Les paramètres généraux sont également disponibles en mode Lite et sont détaillés dans le <u>Configurer les paramètres</u> chapitre de cette documentation.

Interagir avec la session distante

Tout en étant connecté à une session distante en utilisant le mode d'accès « Contrôle à distance », des informations et des outils d'administration sont disponibles sur le côté droit de l'écran partagé.

Une brève présentation des outils disponibles pour les agents de support :



Capture des écrans UAC

Demandez un redémarrage du client à distance en tant qu'administrateur pour capturer les futurs écrans UAC.



Vous serez d'abord invité à fournir des identifiants d'administrateur.

Si vous ne connaissez pas les identifiants de l'administrateur, vous pouvez demander à l'utilisateur final de les fournir en cochant la case "Demander à l'utilisateur final de saisir les identifiants administratifs". Les identifiants de l'administrateur seront alors demandés de leur côté lors de l'invite UAC.

Important : l'utilisateur partageant sa session devra ensuite autoriser l'application à redémarrer en tant qu'administrateur via une invite UAC.

Veuillez noter que vous ne pourrez pas autoriser l'application vous-même. Seul l'utilisateur partageant sa session peut l'autoriser via l'invite UAC dans cette situation.

🔒 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

Plus d'informations sur les écrans UAC sont disponibles sur cette page .

Paramètres

Donner à l'agent de support la possibilité de changer des paramètres tels que la langue actuelle

du client Remote Support.



Démarrer l'enregistrement

Capture et enregistrez la vidéo de la session de support à distance.



Prendre une capture d'écran

Capturez et enregistrez des captures d'écran pendant la session de support à distance.



Outils système

Cette section contient des liens rapides vers le Gestionnaire des tâches de l'ordinateur distant, le Gestionnaire de services, le Panneau de configuration, la Configuration système, l'Éditeur de registre, l'Invite de commandes et Windows PowerShell.



Envoyer la commande

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

Il est également possible de bloquer les entrées des utilisateurs finaux depuis ce menu. **si l'utilisateur final a démarré son client de support à distance en tant qu'administrateur.**



Accès multi-écrans

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



Activer/Désactiver la synchronisation du presse-papiers

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

Une fois activé, l'Agent à distance permet de copier du texte, des fichiers, des dossiers et des images de l'ordinateur local vers le PC de l'utilisateur final en utilisant Ctrl+C/Cmd+C localement et Ctrl+V/Cmd+V à distance.

Le processus fonctionne également à l'envers.

c	1	2	٦
L	_	+	I
L	+	_	J

Informations sur l'ordinateur distant

Affiche les données du système d'exploitation, du matériel et du compte utilisateur du PC distant, telles que configurées dans <u>Paramètres avancés de l'administrateur</u>



Participants

Afficher la liste des participants de la session en cours.



Télécharger le fichier

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



Afficher le chat

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



Supprimer le compte de TSplus Remote Support Android

Pour supprimer votre compte de l'application TSplus Remote Support, allez dans vos paramètres.

Appels d'urge	**1 te Support	00 % 📼 10:31					
Remot /	e Compu Access	uter					
Remote ID							
Password		Ο					
Connect							
	ц Д	F					

Ensuite, allez dans votre compte

Appels d'urge 🖪 🤶	🖇 🖹 100 % 📧 । 10:31
← Settings	
Account	
Your subscription is a remote control for 20 connection(s).	active and allows 0 concurrent
Settings	
Language English	
Rating	
Rate this app	
Send feedback Report technical issues or sug	ggest new features
About	
Privacy Policy	
License Agreement	
Version 0.0	

Et cliquez sur le menu "Supprimer"



Remarque : toutes vos informations, y compris (email, ordinateurs, sessions, paramètres), seront définitivement supprimées sans aucune possibilité de récupération.

Capture des écrans UAC

L'écran UAC (Contrôle de compte d'utilisateur) demande une autorisation lors de l'exécution d'actions nécessitant des privilèges administratifs.

En conséquence, ces écrans ne peuvent être capturés que si le client distant s'exécute en tant qu'administrateur .

User Account Control		×
Do you want to allow thi changes to your device?	is app to make	
Notepad		
Verified publisher: Microsoft Windo	ows	
Show more details		
To continue, enter an admin user n	name and password.	
Password		
Yes	No	

Pour capturer ces écrans UAC, vous avez quelques options :

- Demandez à l'utilisateur de démarrer le client de Remote Support en tant qu'administrateur directement.
- Pendant la session, demandez à l'utilisateur de redémarrer le client distant en tant qu'administrateur en utilisant le <u>Capture des écrans UAC</u> bouton.
- Activez l'accès non surveillé au préalable et utilisez le mot de passe d'accès non surveillé pour établir une connexion.

Définir les informations sur l'ordinateur

La section Informations sur l'ordinateur fournit un modèle personnalisable pour TSplus Remote Support afin de recueillir des données critiques sur le matériel, le système d'exploitation et les logiciels de l'ordinateur distant. Consultez toutes les informations techniques pertinentes en un coup d'œil.



Cette fonctionnalité a été conçue uniquement pour les utilisateurs expérimentés. Si vous n'êtes pas sûr de la façon de personnaliser le modèle, veuillez utiliser le modèle par défaut complet fourni.

Définir des sections

Chaque section est décrite par une chaîne de caractères entre crochets.

Par exemple :

[Computer]

Définir une entrée pour une valeur de registre

Pour afficher une valeur de registre, séparez le chemin complet de la clé de registre et le nom de la valeur de registre par un pipe.

Notez que plusieurs valeurs peuvent être affichées, chacune séparée par un espace entre les crochets.

Par exemple :

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

Définir une entrée pour une version de fichier

Pour afficher une version d'un fichier, indiquez le chemin complet du fichier comme suit.

Par exemple :

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

Définir une entrée pour une valeur d'environnement

Pour afficher la valeur d'une variable d'environnement, indiquez le nom de la variable comme suit.

Astuce : Utilisez le set commande sur l'invite de commandes pour lister toutes les variables d'environnement.

Par exemple :

Computer Name= {Environment|MachineName}

Définir une entrée pour une ligne de fichier

Pour afficher une ligne d'un fichier, indiquez le numéro de ligne et le chemin complet du fichier comme suit.

Par exemple :

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

Accès aux ordinateurs distants enregistrés

Chaque agent peut enregistrer sa propre liste d'ordinateurs distants afin qu'ils soient faciles à retrouver plus tard.

Ajouter un ordinateur

Cliquez sur le **ajouter** bouton pour ajouter un nouvel ordinateur à votre liste.

🚱 TSplus Remote Support - 🗆 X								
		support@tspl	us-remo	tesupport.cor	m 😩	[→		
Sessions	Computers	Administrati	on	Advanced	8	License		
Create folders to organize your computers.								
Search		± ×	0 6	3				
Support Global	Add	folder	bal]		
 Customers User 1 	Add	computer		🖺 Sav	ve			
Support APAC								
🙁 Support Request #	¥1234							
 Support EMEA 								
🗷 Support Request 🕯								
✓ C Visible By All								
 Secure connection ready 		Your subscription is	active an	d allows remote co	ontrol for	r 5 concurrent	connect	ion(s).

Seul l'ID de l'ordinateur est nécessaire pour ajouter un nouvel ordinateur.

De plus, vous pouvez fournir un nom personnalisé pour l'ordinateur. Si aucun nom n'est saisi, il sera par défaut le numéro d'identification de l'ordinateur.

Si vous avez un accès non surveillé à cet ordinateur, vous pouvez également enregistrer le mot de passe de support à distance de l'ordinateur.

Les agents peuvent prendre des notes sur chaque PC dans la liste des ordinateurs distants.

Gérer les ordinateurs
Vous pouvez rechercher un ordinateur dans votre liste en utilisant la barre de recherche.

Vous pouvez modifier les informations de votre ordinateur à tout moment. Il vous suffit de cliquer sur l'ordinateur que vous souhaitez modifier. Ses informations apparaîtront à droite de l'écran. Modifiez vos informations directement et elles seront enregistrées automatiquement.

Le **Connect** le bouton permet aux agents de démarrer une session à distance sur l'ordinateur sélectionné en un clic.

Notes Sur Windows Server, vous devez désactiver la configuration de sécurité améliorée d'IE pour afficher cette page correctement. Suivez ceci. <u>guide Microsoft</u> pour résoudre le problème de chargement des icônes.

Configurer les paramètres

Cliquez sur le **Paramètres** bouton pour ouvrir la page des paramètres.



Choisissez votre nom d'affichage et votre langue préférée

🔒 TSplus Remote Support		-		×
	SUP	POR	R	:
< Settings				
Language:	English	~		
Your version: 3.90.1127.918				
You are up to date.				
Install new updates automatic	ally			
Secure connection ready				

lci, vous pouvez entrer le nom qui sera affiché pendant vos sessions à distance. Votre identifiant d'ordinateur est le nom utilisé par défaut.

Vous pouvez également changer la langue de l'interface.

Maintenez TSplus Remote Support à jour

Si une nouvelle version est disponible, un **Mise à jour** Un bouton sera affiché, permettant des mises à jour en un clic pour le client de connexion.

Vous pouvez activer ou désactiver les mises à jour automatiques. Activer les mises à jour automatiques vous permettra d'utiliser toujours la dernière version du logiciel, avec toutes ses nouvelles fonctionnalités et améliorations.

Vérifiez "Installer les nouvelles mises à jour automatiquement". Lorsqu'une nouvelle version est disponible, le logiciel se mettra automatiquement à jour lors de son démarrage.

Personnaliser le support à distance

Personnalisez TSplus Remote Support avec le nom et le logo de votre entreprise.



La personnalisation de votre client TSplus Remote Support comprend :

- Votre logo
- Votre produit ou nom d'entreprise
- Choisissez si le nouveau fichier lancera votre client en mode léger ou en mode expert.
- Définir la longueur du mot de passe généré
- Changez le comportement du mot de passe généré pour qu'il persiste une fois généré la première fois (par défaut, il est régénéré à chaque fois que le client démarre).

Le mode Expert correspond au client complet de Remote Support. Le mode Lite est destiné aux utilisateurs finaux et inclut uniquement les informations nécessaires pour partager leur écran et activer l'accès non supervisé.

• Avec le mode léger, vous pouvez choisir d'ajouter un sous-titre.

Vos personnalisations seront affichées dans la fenêtre d'aperçu en temps réel.

Cliquez sur le **Générer un client** bouton pour générer votre fichier exécutable personnalisé.

Vous pouvez distribuer ce fichier à vos utilisateurs.

Commencer

Sur Windows

TSplus Remote Support pour Windows est disponible sur <u>https://api.tsplus-remotesupport.com/client/tsplus-windows</u>.

Sur MacOS

TSplus Remote Support pour MacOS est disponible sur <u>https://api.tsplus-remotesupport.com/client/macos</u>.

Sur Android

TSplus Remote Support pour Android est disponible sur le Google Play Store.



ou pouvez également scanner ce QrCode pour le télécharger directement depuis votre appareil



Intégration du support technique avec TSplus Remote Support

Freshdesk

Pré-requis

Avec cette fonctionnalité, vous pourrez lier les sessions de support à distance avec des tickets Freshdesk, rationalisant ainsi votre flux de travail de support.

Pour commencer à utiliser cette intégration, assurez-vous d'avoir :

- Un compte Freshdesk avec accès API.
- Un utilisateur dédié de Freshdesk ayant la permission de créer et de mettre à jour des tickets.
- TSplus Remote Support version v3.90.1029 ou supérieur.

Important : La clé API doit être générée par un utilisateur disposant des autorisations de ticket appropriées, et nous recommandons d'utiliser un compte utilisateur non personnel à cet effet.

Pour cela, il serait préférable de créer un agent avec Rôle de "collaborateur de ticket" :

- Il a juste assez de permissions pour cette fonctionnalité (écrire des notes privées)
- cela ne coûte pas d'argent, car le rôle d'agent de support le ferait

Pour créer ce type d'agent dans Freshdesk :

1.

Allez dans les paramètres et cliquez sur Agents.



2.

Créer un nouvel agent.

TS	Admin > Agents			Explore your plan + New
0				
	Agents		Seats Available 1 New agent	(†) Export
لكا m	Q Search for agents			
₽ ₽	Support Agents 33 Field Technicians 0	Collaborators 1 Deactivated Agents		
£B	Sort by: Name ~	Roles Groups	Channels Last Seen	
	TSplus Bot robot⊚tsplus.net	Ticket Collaborator	Ticket 5 minutes ago	
Ø	· · ·			
65				

3. Remplissez les informations suivantes.

Admin	> Agents
-------	----------

New agent	
Agent type	
Collaborator v	
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	v
Language English	
Signature	

Admin > Agents	Explore your plan	+ New
Settings		
Roles Determines the features that an agent can access		
Add roles ()		
Ticket Collaborator ×		
Conna for fieldst viribility		
Agent can view tickets according to their permission		
All tickets		
Can view and bols an object		
Can view toxets in their grouppo and tocerts assigned to them Assigned tickets Can only view tockets they are tagged in or have secondary ownership		
Organize agents into groups:		
Add to groups		
Choose groups		
Support Channels		
I Ticket		
Chat		

Ensuite, vous pouvez aller dans les paramètres du nouveau profil utilisateur pour obtenir la clé API :

15	Profile settings			rch 📫 🕐 🔀 Apps 🏾 🎇
ğ	My Profile Settings			Î
ß	Profile Details Full name :	400		View API Key
₽ D	Email : :@terminalserviceplus.com Phone number #: Mobile #:			Sort conversations
Ð	Job title :	Change Remove A Profile image of the person, it's best if the picture has the same length and height		This is the order in which messages will appear in tickets.
	Change your profile info or password You will be redirected to your freshworks account page	Time zone (GMT+01:00) Paris		Undo send Please refresh the page for this setting to take effect
Q		English 💙 🕐		Focus Mode On closing a ticket, quickly move
		Signature B I U D A III co	Insert Placeholder	to the next available ticket in your queue

Configurer l'intégration Freshdesk

- 1. Ouvrir le **TSplus Remote Support** console d'administration.
- 2. Localiser le Intégration Freshdesk section.
- 3. Entrez votre Freshdesk Domaine et Clé API .
- 4. Vérifier Activer pour activer l'intégration.
- 5. Optionnellement, testez votre connexion en cliquant sur le **Test** bouton.

G TSplus Remote Support	- Administration Co	onsole - v.0.0.0.0				_		\times
	OTES	UPPOF	₹					
	Users	Computers	Permissions	Security	Integration			
Our software integrat	es with other sol	utions (e.g helpdesks) to	o enhance your support ex	cperience.				
Freshdesk								
By entering your Fresi once a support session	hdesk domain ar n is completed. S	nd API key, you can auto imply provide the ticket	omatically attach the enti number during the sessio	re chat and any exc on for seamless logg	hanged files to a Freshdesk iing.	ticket as a	note	
🗹 Enable Freshdesk	integration							
Domain Name	myFres	hdeskDomainName						
API key	915derg	POEZR511dxf						
				🛆 Test				

Comment fonctionne l'intégration

1. Liaison automatique des tickets

•

Lorsque un agent de support commence une session, TSplus Remote Support recherchera automatiquement tous les tickets Freshdesk ouverts dans les navigateurs web.

Si un ticket est trouvé, il sera automatiquement lié, et un infobulle notifiera l'agent.

Si **pas de ticket** ou **plusieurs tickets** sont détectés, l'agent sera invité à saisir manuellement l'ID du ticket en utilisant le bouton Freshdesk, qui ouvre une fenêtre pour entrer les informations du ticket et activer l'option de liaison.



2. Ajouter des notes à la fin de la session

À la fin de la session de support, TSplus Remote Support rassemblera et téléchargera les

informations suivantes en tant que note privée sur le ticket Freshdesk :

- Fichiers téléchargés par l'agent de support (limité à 20 Mo au total).
- Le journal de chat de la session.
- Informations système de la machine distante.

Ces données seront automatiquement ajoutées au ticket Freshdesk en tant que note privée pour référence future.

Autre

Pour plus de détails sur l'API de Freshdesk, vous pouvez vous référer à l'officiel. <u>Documentation</u> <u>de l'API Freshdesk</u>.

Sur site / Auto-hébergé

Compréhension de base

Ce produit se compose de trois parties principales : une API centralisée, un relais et des clients. Le client est ce que les utilisateurs finaux et les agents de support voient et utilisent pour partager un écran et contrôler un ordinateur. Lorsque le client démarre, il contacte l'API centralisée, qui le dirige vers le serveur relais approprié. Une fois connecté, l'API centralisée redirigera tout agent de support essayant de se connecter à cet ordinateur spécifique vers le serveur relais adéquat.

Une fois la connexion entre l'utilisateur final et l'agent de support établie, toute communication entre ces entités se fera exclusivement par le serveur de relais.

Toutes les informations nécessaires sur l'ordinateur, l'utilisateur et la session pour que TSplus Remote Support fonctionne correctement sont stockées par l'API centralisée dans une base de données MySQL.

Cela signifie que lorsque vous auto-hébergez une infrastructure TSplus Remote Support, vous devrez héberger à la fois une API centralisée et un relais.

Remarque : l'API centralisée et le relais peuvent tous deux être hébergés sur le même serveur.

Pré-requis

L'API centralisée et le relais doivent être hébergés sur Ubuntu 24.04 LTS.

Puisque l'API centralisée et le relais sont fournis via des conteneurs Docker, il est nécessaire d'avoir Docker et docker-compose installés ainsi qu'un accès Internet ouvert aux points de terminaison docker hub suivants :

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 peut être installé en utilisant la ligne de commande suivante : sudo apt-get install docker-compose

Un certificat SSL/TLS au format .pfx pour le relais et l'API centralisée.

Ressources recommandées :

Pour le relais :

- Bande passante :
 - UP : 500Ko/s * nombre maximum de sessions simultanées prévu
 - DOWN: 500Ko/s * nombre maximum de sessions simultanées prévu
- RAM : minimum 100 Mo * nombre maximum de sessions simultanées prévu Pour l'API :
- RAM : minimum 8 Go

Prérequis

Exigences communes

TSplus Remote Support nécessite une connexion Internet.

En fonction de l'emplacement de l'agent et des ordinateurs distants, et pour garantir les meilleures performances, plusieurs serveurs relais peuvent être contactés par le programme de support à distance.

Pour les réseaux avec des politiques réseau restrictives, veuillez autoriser les connexions sortantes vers le nom de domaine. ***.tsplus-remotesupport.com** de l'agent et de l'ordinateur distant.

Exigences de la plateforme

Windows

TSplus Remote Support prend en charge les architectures 32 bits et 64 bits.

Le client de connexion TSplus Remote Support est compatible avec les versions suivantes de Microsoft Windows :

- 8/8.1
- 10 Accueil et Pro
- 11 Accueil et Pro
- Serveur 2008 R2 Service Pack 1
- Serveur 2012 ou 2012 R2
- Serveur 2016
- Serveur 2019
- Serveur 2022

Le cadre requis est version .NET 4.5.2 ou ultérieure .

MacOS

Le client de connexion TSplus Remote Support est compatible avec la version MacOS suivante :

• Monterey 12.3 ou version ultérieure

Android

Le client de connexion TSplus Remote Support est compatible avec les appareils Android suivants :

- Marshmallow 6.0 (2015) ou version ultérieure
- Smartphone, Tablette, AndroidTV

Pour la fonctionnalité de contrôle à distance, aucune autorisation spécifique n'est requise.

Cependant, pour utiliser le **fonctionnalité de partage** les autorisations suivantes doivent être activées :

- Service de capture : permet de partager votre écran.
- Service d'accessibilité : Accorde le contrôle de votre appareil.

Aperçu du produit

Qu'est-ce que TSplus Remote Support ?

TSplus Remote Support permet le partage d'écran et le contrôle à distance pour votre équipe de support afin qu'elle puisse fournir une assistance à distance instantanée à vos équipes ou clients partout. Avec Remote Support, les agents et les équipes de maintenance peuvent fournir un accès instantané, assisté ou non assisté, à des PC Windows distants. TSplus Remote Support est une solution pour les professionnels de l'informatique afin de réaliser une maintenance interne et pour les équipes de support client d'assister des clients à distance.

Comment ça fonctionne ?



Sécurité et serveurs

TSplus Remote Support permet le partage de session de bureau Windows. Il utilise des connexions cryptées de bout en bout pour les agents de support et les utilisateurs finaux. Les connexions sont facilitées par les serveurs relais de TSplus Remote Support et ne nécessitent aucune installation pour les agents ou les utilisateurs finaux.

Les serveurs relais de TSplus Remote Support sont répartis dans le monde entier pour garantir de meilleures performances et une meilleure expérience. Les serveurs relais sont maintenus directement par l'équipe de développement de TSplus.

Chaque connexion de Remote Support est sécurisée à l'aide de technologies modernes. **chiffrement TLS**.

Avec ce protocole en place sur Remote Support, vous pouvez partager des sessions avec Remote Support en toute tranquillité.

Deux modes d'accès disponibles

Deux modes d'accès sont disponibles :

- "Le contrôle à distance" vous permet de prendre le contrôle de la session distante en utilisant votre souris et votre clavier, tout en affichant l'écran de la session distante.
- "Ligne de commande" vous permet d'afficher une invite de commande dans le contexte de la session distante. *

Le mode "Ligne de commande" n'est disponible que si l'ordinateur distant a activé l'accès sans surveillance.

Contrôle à distance



Ligne de commande

 Command Prompt
 X

C:\Windows\system32>

Commencez avec TSplus Remote Support

Téléchargez et lancez TSplus Remote Support

La dernière version de TSplus Remote Support est toujours disponible en téléchargement ici : _ <u>https://dl-files.com/remotesupportv3/RemoteSupport.exe</u> .

Pour commencer, téléchargez RemoteSupport.exe et exécutez-le sur votre PC Windows.

L'interface principale de TSplus Remote Support s'ouvrira, vous permettant de :

- 1. Prenez le contrôle à distance d'un PC Windows
- 2. Partagez votre écran avec d'autres

🔒 TSplus Remote Support					_		×
	TESUPPO	DRT		support@tsplus-r	emotesupport.co	m 😩	[→
Sessions	Computers	Admi	nistration	Advanced	License		
	_						
Share your Sc	reen		Remot	te Computer A	ccess		
My ID:	066 759 896]	Remote ID	D:	~]	
My Password:	MTBB	¢	Mode:	₽ Remo	ote Control 🔉	1	
	Copy Access Details			c	onnect		
 Secure connection ready 							

L'accès à Internet est requis. Le point vert en bas à gauche indiquera si votre connexion est prête.

TSplus Remote Support ne nécessite aucune configuration et aucun redémarrage ne sera requis.

Veuillez vous référer à la <u>Prérequis</u> pour plus d'informations sur les exigences techniques.

Initier une session de support à distance

Via l'interface

Le **Accès à distance à l'ordinateur** La section située sur le côté droit est l'endroit où un agent de support initie une nouvelle session de support à distance.



Pour se connecter à une session distante, l'agent aura besoin des détails d'accès de l'utilisateur final (ID et mot de passe). Veuillez vous référer à la section de documentation. <u>Partagez votre</u> <u>écran</u> pour plus d'informations sur le partage des détails d'accès.

Entrez l'ID fourni dans le **Identifiant à distance** zone de saisie. Ensuite, cliquez sur le **Connect** bouton.

Via la ligne de commande

Si nécessaire, vous pouvez également initier une connexion à une session distante via une ligne de commande directement, en spécifiant l'ID de l'utilisateur final et le mot de passe dans la ligne de commande suivante :

RemoteSupport.exe /id /password

Modes d'accès

Deux modes d'accès sont disponibles :

- "Contrôle à distance" vous permet de prendre le contrôle du PC de l'utilisateur final. Ce mode donne aux agents de support le contrôle de la souris, du clavier et d'autres accessoires de l'utilisateur final et diffuse la session sur l'écran de l'agent.
- "Ligne de commande" vous permet d'afficher une invite de commande dans le contexte de la session distante. *

Le mode "Ligne de commande" n'est disponible que si l'ordinateur distant a activé l'accès sans surveillance.

Entrez le mot de passe fourni par l'utilisateur final et cliquez **Connect** pour initier une session de contrôle à distance.

TSplus F	emote Support		×
	Password:		
	••••	0	
	Connect		

Une fois la connexion établie, la session active de l'ordinateur distant apparaîtra sur l'écran de l'agent de support.

Le menu à droite donne aux agents accès à des informations critiques sur le PC de l'utilisateur

final, ainsi qu'une boîte de chat pour communiquer avec l'utilisateur final, le partage de fichiers et d'autres fonctions de support utiles.

Pour plus d'informations sur la façon d'interagir avec une session à distance, veuillez lire _ Interagir avec la session distante .



TSplus Remote Support est disponible en tant qu'essai gratuit et complet de 15 jours. L'essai commence lorsque la première session à distance est initiée. N'hésitez pas à <u>contactez-nous</u> pour toute assistance technique lors de votre découverte de TSplus Remote Support.

Partagez votre écran

Le **Partagez votre écran** la section située à gauche contient l'ID et le mot de passe dont les agents de support ont besoin pour initier une session de Remote Support. **Copier les détails d'accès** le bouton facilite le partage des informations de connexion des utilisateurs finaux avec un agent de support.

Share your Screen



Veuillez consulter la section de documentation <u>Partagez votre écran</u> pour plus d'informations sur le partage de votre écran.

Pour les utilisateurs finaux : Commencez en quelques clics

Partagez votre écran

Pour partager votre écran avec un agent de Remote Support, il vous suffit d'exécuter TSplus-RemoteSupport.exe sur votre machine Windows.

Notez que la version Lite de TSplus Remote Support est destinée aux utilisateurs finaux. Elle doit être fournie par un agent de support à distance (voir <u>Personnaliser le support à distance</u>)

Le support à distance ne nécessite aucune installation ni configuration de la part de l'utilisateur final. Lorsque vous exécutez l'exécutable, il lancera l'interface utilisateur légère. Il fournit un identifiant et un mot de passe. Le mot de passe peut être changé par l'utilisateur final à tout moment.

🔒 TSplus Remote Support	_		×
	ESUPPO	RT	:
Share your Scr	een		
My ID:	066 759 896]	
My Password:	0UHC	¢	
	Copy Access Details		
Secure connection ready			

Vous aurez besoin d'un accès à Internet. Le point en bas à gauche s'allumera en vert une fois votre connexion prête.

Envoyez votre identifiant et votre mot de passe à votre agent de support à distance. Ils en ont besoin pour établir le contrôle à distance de votre ordinateur.

Vous pouvez facilement copier vos informations avec le **Copier les détails d'accès** bouton.

Votre agent de support à distance utilisera votre identifiant et votre mot de passe pour établir la connexion. Une fois connecté, la boîte de dialogue de support à distance TSplus apparaîtra sur votre écran. Avec cette boîte de dialogue, vous pouvez communiquer avec votre agent de support à distance.



La boîte de chat permet également le partage de fichiers entre l'agent et les PC des utilisateurs finaux.

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

Changez votre mot de passe

Vous pouvez changer votre mot de passe à tout moment. Il vous suffit d'entrer un nouveau mot de passe de votre choix, ou de cliquer sur le **Rafraîchir** bouton pour générer automatiquement un nouveau mot de passe.



Inscrivez-vous pour enregistrer votre configuration

Bien que l'inscription ne soit pas obligatoire pour utiliser Remote Support en tant qu'agent ou pour partager votre écran, nous vous recommandons de vous inscrire. L'inscription vous permet de récupérer votre configuration depuis différents ordinateurs.

Créer un compte

Cliquez sur le S'inscrire bouton en haut à droite pour s'inscrire :

🚯 TSplus Remote Support				– 🗆 X
	TS REMOTESUPPORT			Log in / Register / Edit Display Name
	Sessions	Computers	Advanced	License
Share your S	creen		Remote C	omputer Access
My ID:	066 759	896	Remote ID:	~
My Password:	A7U4	Ċ,	Mode:	₽ Remote Control
	Copy Acces	s Details		Connect
		I		
 Secure connection ready 				

🗘 TSplus Remote Support - 🗆 🗙									
TS REMOTESUPPORT Log in / Register							lame		
	Sessions	Computers	Advanced	License					
		Log in	Register						
	Email:								
	Password:			0					
	Display Name:								
		🗌 I have a sub	oscription key						
Register Already have an account? Log in									
 Secure connection ready 									

- 1. Entrez votre adresse e-mail
- 2. Choisissez un mot de passe sécurisé
- 3. Si vous avez une clé d'abonnement, vérifiez le **J'ai une clé d'abonnement** cochez et entrezle dans le champ de clé d'abonnement pour associer votre compte à votre abonnement

Connectez-vous à votre compte

Cliquez sur le **Connexion** bouton en haut à droite :

🕞 TSplus Remote Support – 🗆 🗙							
	TESU	PPORT		Log in / Register / Edit Display Name			
	Sessions	Computers	Advanced	License			
Share your Screen			Remote Computer Access				
My ID:	066 759	896	Remote ID:	~			
My Password:	MF73 🗘		Mode:	₽ Remote Control			
	Copy Acces	s Details		Connect			
 Secure connection ready 							

🕞 TSplus Remote Support - 🗆 🗙								
	<u>Log in</u> / Register /	Edit Dis	play N	ame				
	Sessions	Computers	Advanced	License				
	_	Log in	Register					
	Email:							
Forgot password?								
Log in								
No account yet? Register here								
 Secure connection ready 								

Entrez votre e-mail et votre mot de passe pour vous connecter à votre compte.

Récupérez votre mot de passe

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le Mot de passe oublié ? lien.

🚱 TSplus Remote Support				– 🗆 X						
	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										

Entrez votre e-mail et cliquez sur le **Envoyer le jeton de réinitialisation du mot de passe** Bouton. Vous recevrez un e-mail contenant un jeton. Entrez le jeton reçu et choisissez un nouveau mot de passe. Entrez à nouveau votre nouveau mot de passe pour confirmer.
Examiner les journaux de session

Les sessions de support à distance sont enregistrées et disponibles pour examen dans le **Rapport** section.

🕞 TSplus Remote Support — 🗆 🗡								
	support@tsplus-re	emotesupport.co	m 😩	[→				
Sess	ions	Computers	Administration	Advanced	License			
General		Subscription conne	ctions overview					
Unattended			in the last 7 days	in the las	t 30 days			
		Connection time:	4:06:48	4:0	6:48			
Reporting		Number of sessions:	99	g	9			
Computer Information				Ac	cess full repo	rt		
Customization								
Secure connection real	ady							

Aperçu de la connexion

Cette section vous donne un aperçu de vos sessions ou des sessions de l'équipe associée à votre abonnement.

Vous pouvez trouver le temps total de connexion et le nombre de sessions pour les 7 et 30 derniers jours.

Le **Accéder au rapport complet** le bouton ouvre une nouvelle fenêtre vous donnant des détails sur vos sessions.

Rapport complet

nections report					
range:					
1/2024 ~ - 10/12/2024 ~					Export to
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	ø
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 19:49	09/12/2024 19:56	0:07:00	482 815 085	ø
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:16	09/12/2024 16:17	0:00:42	151 035 816	ø
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:14	09/12/2024 16:16	0:02:06	151 035 816	ø
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:14	09/12/2024 16:14	0:00:06	151 035 816	ø
upport@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:12	09/12/2024 16:14	0:01:48	151 035 816	ø
upport@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:04	09/12/2024 16:04	0:00:42	106 959 687	ø
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 15:29	09/12/2024 15:33	0:04:30	106 959 687	ø
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 15:28	09/12/2024 15:28	0:00:00	106 959 687	1
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 15:28	09/12/2024 15:28	0:00:00	106 959 687	l

Ici, vous pouvez voir une liste de toutes vos sessions et des détails sur chacune d'elles :

- Le nom ou identifiant des utilisateurs connectés à la session. Si plusieurs utilisateurs étaient connectés dans la même session, un + Un bouton apparaîtra dans la colonne de gauche. Cliquez sur ce bouton pour voir les détails associés à la connexion de chaque utilisateur.
- Le Démarrer et Heure de fin de la session
- Le durée totale de la session
- Le ID de la machine avec lequel la connexion a été établie
- Vous pouvez ajouter un **comment** à propos de la session

Le rapport peut être exporté au format csv en utilisant le **Exporter vers CSV** bouton.

Vous pouvez choisir le **plage de dates** des sessions affichées dans votre rapport et le **nombre de sessions par page**.

Partager à l'intérieur d'une session RDP

Comment continuer à partager dans une session RDP minimisée

Par défaut, une session RDP minimisée cesse d'afficher l'écran.

En conséquence, lorsque le client de Remote Support est lancé dans une session RDP, le minimiser empêchera quiconque de contrôler l'écran jusqu'à ce qu'il soit maximisé à nouveau.

Pour permettre le contrôle de l'écran même si la session RDP est minimisée, vous devrez suivre ces étapes :

•

Étape 1 : Fermez le client de support à distance sur la session RDP dans laquelle vous vous trouvez ainsi que la session RDP elle-même.

•

Étape 2 : Sur votre poste de travail, téléchargez et exécutez ce fichier reg disponible <u>ici</u>. Cela créera le **DWORD** clé de registre **RemoteDesktop_SuppressWhenMinimized** dans **HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Terminal Server Client** et attribuer la valeur **2**.

•

Étape 3 : Sur votre poste de travail, ouvrez une nouvelle session RDP dans laquelle vous souhaitez partager l'écran, puis démarrez le client de support à distance à l'intérieur de la session RDP.

Vous pourrez désormais minimiser la session RDP partagée sans interférer avec la personne qui contrôle actuellement l'écran de la session RDP.

Intégration du support à distance dans votre propre logiciel

Intégrez le support à distance dans votre propre logiciel : avec quelques lignes de code, ajoutez une assistance à distance en un clic à votre produit et améliorez l'expérience de vos clients.

Aperçu

Intégrer TSplus Remote Support dans votre logiciel ne nécessite que quelques étapes :

- 1. Générez un fichier client TSplus Remote Support personnalisé
- 2. Distribuez ce fichier avec votre logiciel
- 3. Exécutez ce fichier lorsque l'utilisateur a besoin d'une assistance à distance

Générez un fichier client TSplus Remote Support personnalisé

Nous recommandons de commencer par <u>personnaliser TSplus Remote Support avec le nom et</u> <u>le logo de votre entreprise</u> et que vous choisissiez le « mode léger ».

Cela garantit que TSplus Remote Support est dans son état minimal lors du lancement, permettant uniquement le partage de l'écran de votre client et l'affichage de votre nom et de votre marque d'entreprise.

Distribuez le fichier client personnalisé avec votre logiciel

Une fois que vous avez généré votre fichier exécutable personnalisé (exemple donné : "customremote-support.exe"), vous devez distribuer ce fichier exécutable avec votre logiciel.

En général, cela nécessite de l'ajouter en tant que nouveau fichier dans votre configuration de setup, ou de l'intégrer en tant que ressource externe dans votre propre programme.

Le résultat doit être qu'après l'installation/mise à jour de votre logiciel, le fichier exécutable du client de Remote Support est disponible sur le disque de votre client.

Exécutez le client personnalisé lorsque l'utilisateur a besoin d'une assistance à distance.

Enfin, ajoutez un bouton, une entrée de menu ou un lien dans votre interface utilisateur qui, lorsqu'il est cliqué, exécutera le fichier.

L'exécution du fichier ne devrait nécessiter que quelques lignes de code, en fonction de votre environnement/de votre technologie de développement. Par exemple en C#:

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

Support de développement, intégration plus étroite, alertes de nouvelles sessions, fonctionnalités supplémentaires…

Nous sommes des développeurs de logiciels nous-mêmes. Nous savons ce que cela signifie et nous sommes impatients de vous aider à réussir l'intégration de TSplus Remote Support dans votre propre logiciel.

Si vous souhaitez discuter des demandes de fonctionnalités, configurer un webhook pour être alerté chaque fois qu'un client commence une session de Remote Support, ou simplement obtenir de l'aide de nos développeurs pour intégrer TSplus Remote Support dans votre propre logiciel : veuillez nous contacter à <u>support@tsplus.net</u> et précisez que vous souhaitez contacter notre équipe de développement concernant l'intégration de TSplus Remote Support.

Authentification à deux facteurs (2FA)

L'authentification à deux facteurs a été introduite pour les utilisateurs de notre abonnement.

Aperçu

L'authentification à deux facteurs ajoute une couche de sécurité supplémentaire et **empêche** l'accès à la session de vos utilisateurs même si quelqu'un connaît leur mot de passe

Une combinaison de deux facteurs différents est utilisée pour atteindre un niveau de sécurité supérieur :

1.

quelque chose qu'ils connaissent, un mot de passe .

2.

.

quelque chose qu'ils ont, un **appareil - tel qu'un smartphone - avec une application d'authentification installée.** .

Vous pouvez utiliser l'une des applications d'authentification suivantes pour continuer. Ces applications sont disponibles sur une large gamme de plateformes :

Authy

Google Authenticator

Microsoft Authenticator

Chaque fois qu'un utilisateur se connecte à sa session distante, il aura besoin de son mot de passe et d'un code de vérification disponible sur son téléphone mobile. Une fois configurée, l'application d'authentification affichera un code de vérification pour lui permettre de se connecter à tout moment. Cela fonctionne même si son appareil est hors ligne. Le **Les codes 2FA générés sont TOTP** (mot de passe à usage unique basé sur le temps), et donc sont à usage unique.

Par conséquent, il n'est pas possible de réutiliser un code 2FA qui a déjà été utilisé. Cela empêche le vol et ensuite l'utilisation d'un code 2FA en observant l'utilisateur pendant qu'il saisit son code.

Ouvrir la console d'administration

Tout d'abord, pour accéder à la Console d'administration, cliquez sur le menu « Administration ». Vous devez être un administrateur de votre abonnement.

🚱 TSplus Remote Support					_	. 🗆	×
			support@tsplus-	remotesuppor	t.com 😩	[→	
Sessions	Computers	Admi	nistration	Advanced	Licens	e	
Share your Sci	reen		Remo	te Computer A	ccess		
My ID:	066 759 896		Remote I	D:		\sim	
My Password:	APAS	¢	Mode:	₽ Rem	ote Control	>_	
	Copy Access Details			C	onnect		
Secure connection ready		Your sub	- oscription is active a	nd allows remote contr	ol for 5 concur	rent connect	tion(s).

Sécurité

En activant la 2FA dans l'onglet Sécurité, chaque utilisateur assigné à la même souscription pourra se connecter en utilisant la 2FA.

🕞 TSplus Remote Support - Administration Console	×
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 be accepted and users will need to request a new one.	will no longer
5 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.	
96 Connection lifespan (in hours). Default is 96.	

Se connecter en utilisant l'authentification à deux facteurs

Une fois qu'un utilisateur s'est connecté avec son identifiant et son mot de passe, il ou elle pourra configurer son 2FA en utilisant l'un des fournisseurs disponibles, par application ou par e-mail.

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

Synchronisation du temps

2FA nécessite que le serveur de Remote Support et l'application cliente partagent le même temps. C'est pourquoi les appareils clients doivent avoir une synchronisation de l'heure.

Si une demande d'authentification provient d'un appareil dont la date et l'heure ne sont pas synchronisées, cette demande peut être rejetée par le serveur de support à distance.

La validation des informations entre l'appareil et le serveur concerne l'heure UTC.

Dans la section de l'authentification à deux facteurs, le **durée de vie du code** le paramètre est utilisé pour gérer la période de validité du code, en minutes.



Validité depuis la dernière session

Le **durée de connexion** vous permet de définir la durée d'une session 2FA en heures. Après cette période, l'utilisateur devra se reconnecter en utilisant son 2FA s'il souhaite se connecter à un ordinateur.



Activer l'accès sans surveillance

Les utilisateurs finaux peuvent configurer des ordinateurs distants pour qu'ils soient accessibles à tout moment et sans avoir besoin d'être devant.

Pour garder l'accès non surveillé à leur PC sécurisé, les utilisateurs finaux doivent :

- Choisissez un mot de passe d'accès sans surveillance (le mot de passe principal dans le _ <u>Onglet de session</u> sera toujours valide pour permettre un accès temporaire)
- Cliquez sur le Activer l'accès non surveillé bouton

Or TSplus Remote Support - v.3.30.418.1751								
	admin@tsplus.net	٢	[→					
	Sessions Computers	Advanced	License					
General	• Your computer will be acces	ssible at anytime once star	ted.					
Unattended	Password:		0					
Reporting	Enable Unattended A	ccess						
Computer Information	🛛 Enable wake-on-lan (
Customization								
Secure connection ready	Your su	bscription is active and all	ows remote contro	ol for 50 concurrent c	onnect	tion(s).		

Les utilisateurs finaux partagent ensuite leur identifiant de support à distance et le mot de passe d'accès non supervisé avec les agents de support.

Les utilisateurs finaux peuvent désactiver l'accès non surveillé ou changer le mot de passe à tout moment.

Important : l'activation de l'accès non surveillé nécessite des privilèges d'administrateur.

Utilisation de la ligne de commande

L'accès sans surveillance peut également être configuré directement en utilisant la ligne de commande dans une invite de commande administrateur.

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

- /activer-non-surveillé
- •

/mot-de-passe-non-surveillé [le-mot-de-passe-de-l-ordinateur-non-surveillé] Le mot de passe non surveillé est optionnel s'il a déjà été configuré.

•

/nom-d'ordinateur [l'entrée-nom-d'ordinateur-à-créer]

/owner-email [l'email-du-propriétaire-de-l'ordinateur]

•

/nom-dossier [le-nom-du-dossier-dans-lequel-l'entrée-de-l'ordinateur-sera] Le dossier doit exister et être accessible au propriétaire spécifié. Si plusieurs dossiers ont le même nom, le premier dossier trouvé sera utilisé.

Un exemple complet : activer l'accès non surveillé avec le mot de passe "myoverlynotcomplicatedbutlongpasswordsothatnoonefindit" pour l'ordinateur actuel et l'associer à l'utilisateur "<u>john.doe@mycompany.com</u>", ce qui créera une nouvelle entrée d'ordinateur nommée "Ordinateur de John" dans le dossier "Ordinateurs non surveillés" que vous pouvez utiliser :

RemoteSupport.exe /enable-unattended /unattended-password

"myoverlynotcomplicatedbutlongpasswordsothatnoonefindit" /computer-name "John computer" / owner-email "john.doe@mycompany.com" /folder-name "MyCompany computers"

Réveil par le réseau

Les utilisateurs finaux peuvent configurer des ordinateurs distants pour être réveillés à tout moment et sans avoir besoin d'être devant eux. Ces ordinateurs distants doivent avoir l'accès non surveillé activé pour que le réveil par réseau local soit disponible.

Lorsque l'accès non surveillé est activé, vous pouvez activer Wake-on-LAN sur la même interface :

						et 😩	[→	
	Sessions Com	puters	Advanced	License				
General	• Your computer is	s accessible at a	nytime once started.					
Unattended	Password:	••	••••	0				
Reporting	Disable Unat	tended Acce	ss					
Computer Information	🖌 Enable wake-on-la	an						
Customization								
 Secure connection ready 		Your subscri	ption is active and allo	ows remote contro	ol for 50 concurren	t connec	tion(s).	

Il y a plusieurs exigences pour que Wake-on-Lan fonctionne sur l'ordinateur cible :

- l'ordinateur doit être connecté à une source d'alimentation
- l'ordinateur doit être connecté à Internet via Ethernet
- l'ordinateur doit avoir été correctement éteint ou mis en veille/hibernation
- la carte réseau de l'ordinateur doit prendre en charge Wake-on-lan

Si ces exigences sont remplies, vous pouvez alors configurer Wake-On-Lan sur cet ordinateur.

Configurer Wake-on-Lan

Il y a plusieurs étapes pour configurer Wake-on-lan sur l'ordinateur cible :

Activer Wake-on-lan dans le BIOS

Pour accéder aux paramètres du BIOS, redémarrez votre ordinateur et appuyez sur la touche spécifiée par le fabricant de votre ordinateur (généralement F2, F10 ou Del) pour entrer dans l'utilitaire de configuration du BIOS.

Recherchez un paramètre lié au Wake-on-LAN, tel que « Wake-on-LAN à partir de l'arrêt » ou « Wake-on-LAN à partir de S5. » Activez ce paramètre, enregistrez vos modifications et quittez l'utilitaire de configuration du BIOS.

Certaines cartes mères n'ont pas ce paramètre, mais Wake-on-LAN peut quand même fonctionner.

Configurer la carte réseau

En plus d'activer Wake-on-LAN dans les paramètres BIOS de votre ordinateur, vous devez l'activer sur votre adaptateur réseau.

Pour ce faire, ouvrez le Gestionnaire de périphériques (recherchez "Gestionnaire de périphériques" dans le menu Démarrer), développez la catégorie "Cartes réseau" et cliquez avec le bouton droit sur votre adaptateur réseau.

Sélectionnez « Propriétés » dans le menu contextuel, cliquez sur l'onglet « Gestion de l'alimentation », puis cochez la case à côté de « Autoriser cet appareil à réveiller l'ordinateur » et « Autoriser uniquement un paquet magique à réveiller l'ordinateur. »

Cliquez sur « OK » pour enregistrer vos modifications.

Désactiver le démarrage rapide

Le démarrage rapide est une fonctionnalité de Windows qui peut interférer avec Wake-on-LAN.

Pour désactiver le démarrage rapide, allez dans les Options d'alimentation du Panneau de configuration, cliquez sur « Choisir l'action des boutons d'alimentation », puis cliquez sur « Modifier les paramètres actuellement non disponibles ».

Faites défiler vers le bas jusqu'à la section « Paramètres d'arrêt » et décochez l'option « Activer le démarrage rapide ».

Configurer le routeur

Pour envoyer le paquet magique à votre ordinateur depuis un autre appareil sur le même réseau, configurez votre routeur pour autoriser le trafic Wake-on-LAN.

Veuillez consulter le manuel d'utilisation de votre routeur ou la documentation en ligne pour des instructions sur la façon de configurer le transfert de port.

Cela implique de créer une règle de redirection de port qui redirige le trafic UDP sur un port (généralement 9) vers l'adresse MAC de l'adaptateur réseau de votre ordinateur.

Utiliser Wake-on-Lan pour se connecter à un ordinateur distant

Dans Ordinateurs section, cliquez sur l'ordinateur que vous souhaitez réveiller.

Si l'ordinateur vérifie les conditions suivantes :

- l'ordinateur n'est pas actuellement connecté
- l'ordinateur a un accès sans surveillance et Wake-on-Lan activé
- l'adresse IP publique de l'ordinateur n'a pas changé depuis la dernière fois qu'il était en ligne

Au lieu d'un bouton "Connecter" désactivé, vous devriez voir un bouton "Réveiller".

🚱 TSplus Remote Support - v.3.30.418.1751			– 🗆 X
	PPORT		admin@tsplus.net 😩 [->
Sessions	Computers	Advanced	License
Remote Computers Direc	tory		
	Q 🧳 Refresh		PC2 Customer1
Africa			ID: 000 000 002
America			Password:
Asia			
Y C Europe			
🖌 🗁 Customer1			Custom note
PC1 Custom	er1 - shared	I	
• 🛄 PC2 Custom	er1		
• <u> </u>	N		Computer offline Wake up
 Secure connection ready 	Your subsc	ription is active and allow	s remote control for 50 concurrent connection(s).

Lorsque vous cliquez, une nouvelle fenêtre s'ouvre, attendant que l'ordinateur démarre et rejoigne la session de support à distance.



Utilisation de la ligne de commande

Comme l'accès sans surveillance, Wake-On-LAN peut également être activé et désactivé directement en utilisant la ligne de commande dans une invite de commande administrateur, au lieu de cocher la case "Wake-On-LAN" dans les paramètres avancés.

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

- /activer-wakeonlan
- /désactiver-wakeonlan