

# Attiva il tuo abbonamento

## Licenza di TSplus Remote Support

Il periodo di prova gratuito di 15 giorni per il Supporto Remoto inizia quando viene avviata la prima connessione in uscita.

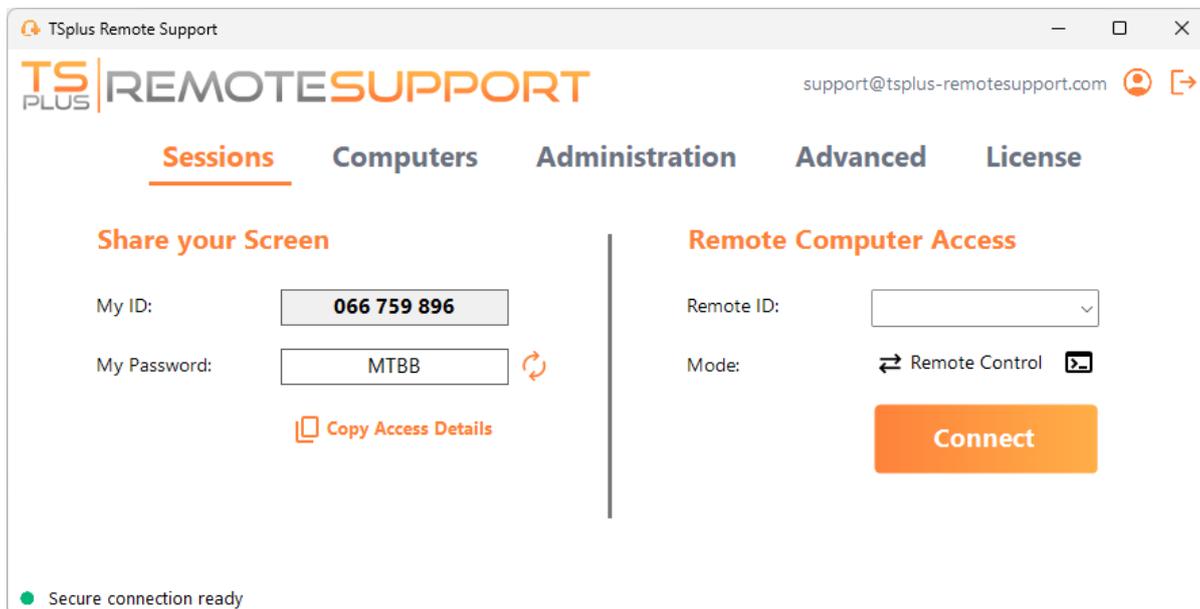
Una volta scaduto il periodo di prova, è necessaria un'abbonamento a TSplus Remote Support per prendere il controllo di una sessione remota.

Un abbonamento fornisce la possibilità per gli agenti autorizzati di prendere il controllo di una sessione remota di Windows. Ad esempio, se il tuo team di supporto ha 20 membri ma solo 15 agenti sono disponibili ogni giorno, allora è necessario un abbonamento per 15 agenti. Tutti e 20 gli agenti possono avere account registrati, ma solo 15 possono essere attivi simultaneamente.

Condividere il tuo schermo con TSplus Remote Support non richiede un abbonamento. I tuoi clienti possono chiedere aiuto al tuo team di supporto clienti senza registrarsi o abbonarsi.

## Come abbonarsi

Un abbonamento per Remote Support può essere acquistato direttamente dalla schermata principale del software, semplicemente facendo clic sul pulsante 'Acquista ora' in basso a destra.

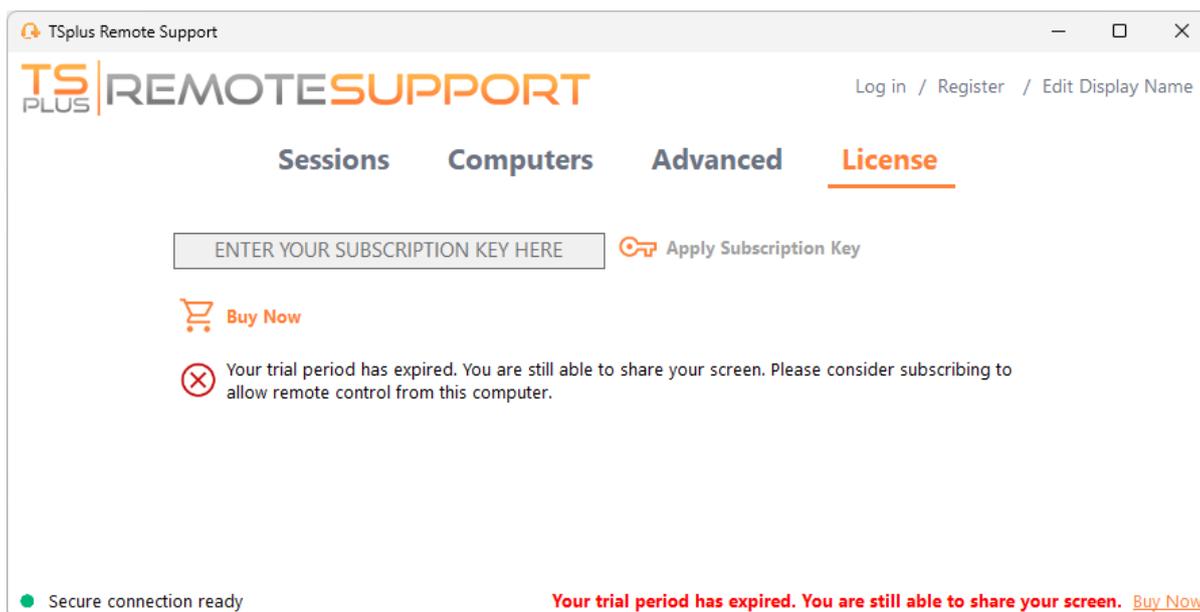


La tua chiave di abbonamento sarà inviata all'indirizzo email fornito durante l'acquisto. Una chiave di abbonamento valida appare come segue: "S-0123-ABCD-4567-EFGH".

Si prega di visitare [Prezzi di TSplus Remote Support](#) sito web per informazioni sui prezzi.

## Attiva il tuo abbonamento

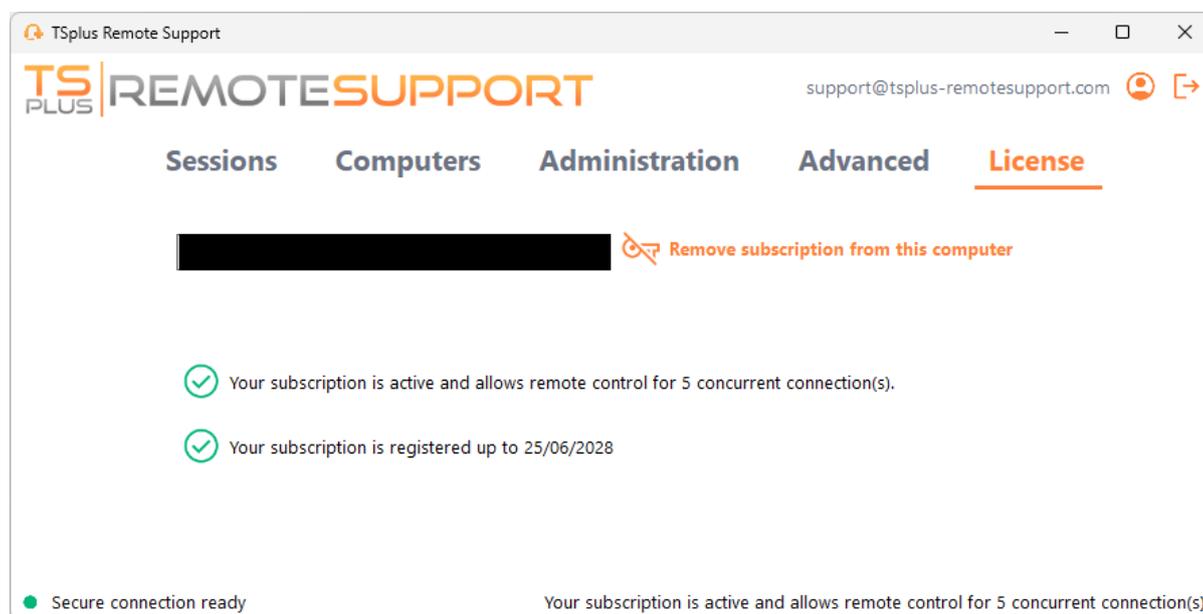
Per attivare il tuo abbonamento, esegui il programma TSplus Remote Support su un computer agente e poi fai clic su il **Licenza** menu per navigare alla scheda di licenza.



Il **Licenza** la scheda è il luogo in cui gli agenti possono:

- Attiva un abbonamento digitando una chiave di abbonamento e poi facendo clic su **Attiva chiave** pulsante
- Acquista un abbonamento facendo clic su **Acquista ora** pulsante
- Esamina lo stato attuale della licenza

Inserisci qui la tua chiave di abbonamento e fai clic su **Attiva chiave** pulsante. Dopo l'attivazione, lo stato della licenza verrà aggiornato:



Lo stato della licenza viene aggiornato dopo ogni attivazione e ogni volta che il programma TSplus Remote Support viene avviato.

## Gestire il tuo abbonamento

Per gestire il tuo abbonamento, connettiti al nostro [Portale di Licenza](#) e inserisci il tuo indirizzo email e il tuo numero d'ordine per connetterti.

Scarica il [Guida dell'utente del portale clienti](#) per ulteriori informazioni.

## Contatta il nostro team di supporto

Non esitate a [contattaci](#) se hai bisogno di assistenza nell'utilizzo di Remote Support o nell'acquisto di licenze per Remote Support.



# Console di Amministrazione

## Introduzione

Controlla le nostre correzioni e miglioramenti facendo clic su [Registro delle modifiche](#)

La Console di Amministrazione è stata introdotta per gli utenti del nostro abbonamento. La Console di Amministrazione favorisce il lavoro di squadra consentendo agli amministratori di concedere accesso a specifiche cartelle contenenti computer, promuovendo una collaborazione efficiente tra gli utenti dell'abbonamento.

Con questa funzionalità, gli amministratori possono gestire in modo efficiente i computer in un'unica posizione centrale e condividere l'accesso a cartelle specifiche, migliorando infine la collaborazione e l'organizzazione delle risorse all'interno del loro abbonamento.

Il controllo degli accessi basato su cartelle della funzionalità garantisce che i dati e le risorse sensibili siano condivisi in modo sicuro solo con team autorizzati, migliorando la protezione dei dati e la privacy.

**Nota** Per gli abbonamenti creati prima del rilascio della Console di Amministrazione, l'amministratore predefinito è il primo utente email che ha aderito all'abbonamento. Più persone possono essere amministratori e gestire gli account. Non appena il cliente si connette con il proprio account amministratore, può apportare queste modifiche da solo.

## Caratteristiche principali

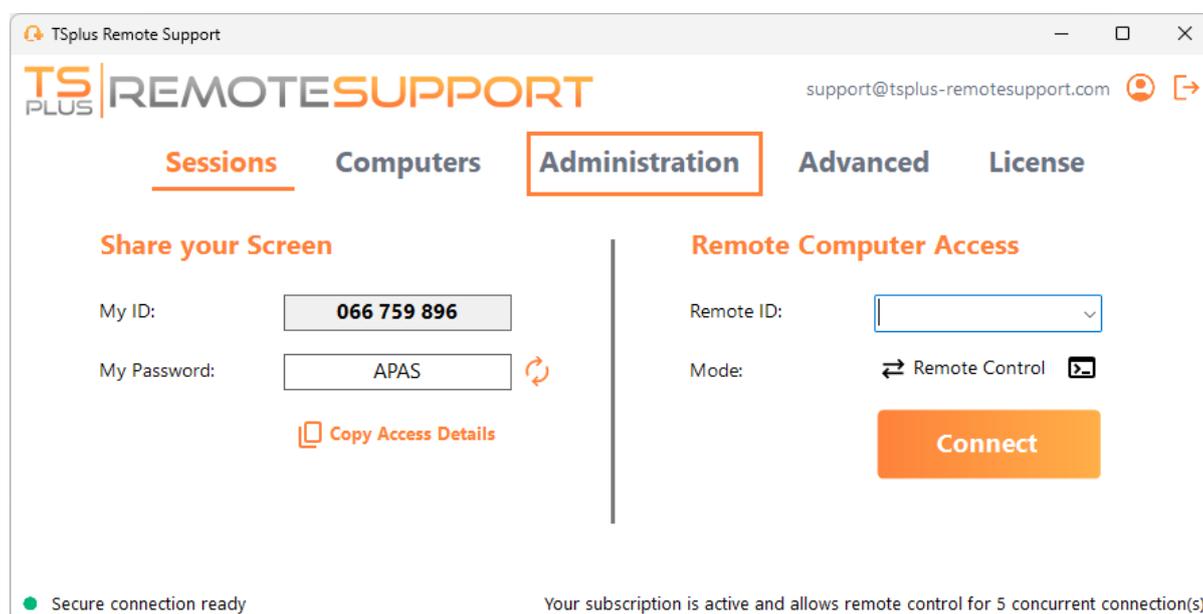
- **Gestione centralizzata dei computer:** Gli amministratori ottengono la possibilità di supervisionare e gestire tutti i computer all'interno dell'abbonamento. Ciò include compiti come aggiungere, modificare e rimuovere computer salvati per tutti gli utenti.
- **Collaborazione attraverso i team:** La Console di Amministrazione consente agli amministratori di condividere l'accesso a cartelle contenenti computer con specifici team formati dagli utenti dell'abbonamento. Condividendo queste cartelle, gli amministratori possono facilitare il lavoro collaborativo tra i membri del team.
- **Organizzazione strutturata tramite cartelle:** Per mantenere un'organizzazione strutturata, ogni computer all'interno dell'abbonamento deve trovarsi all'interno di una cartella. Questo requisito incoraggia gli amministratori a categorizzare e gestire i computer in modo efficiente.
- **Trasparenza per design:** Le cartelle situate a livello radice dell'abbonamento saranno

automaticamente visibili a tutti i membri dell'abbonamento per impostazione predefinita. Questo garantisce trasparenza e facilità di accesso alle risorse essenziali.

- **Eredità dei permessi:** Le cartelle situate all'interno di un'altra cartella ereditano le autorizzazioni della cartella genitore. Questa gerarchia semplifica il controllo degli accessi e garantisce coerenza nell'accessibilità delle cartelle attraverso l'abbonamento.
- **Politiche di sicurezza:** Per migliorare la sicurezza della tua organizzazione, abilita regole che forniscano una protezione robusta contro accessi non autorizzati o minacce potenziali.

## Apri la Console di Amministrazione

Prima di tutto, per accedere alla Console di Amministrazione, fai clic sul menu "Amministrazione". Devi essere un amministratore del tuo abbonamento.

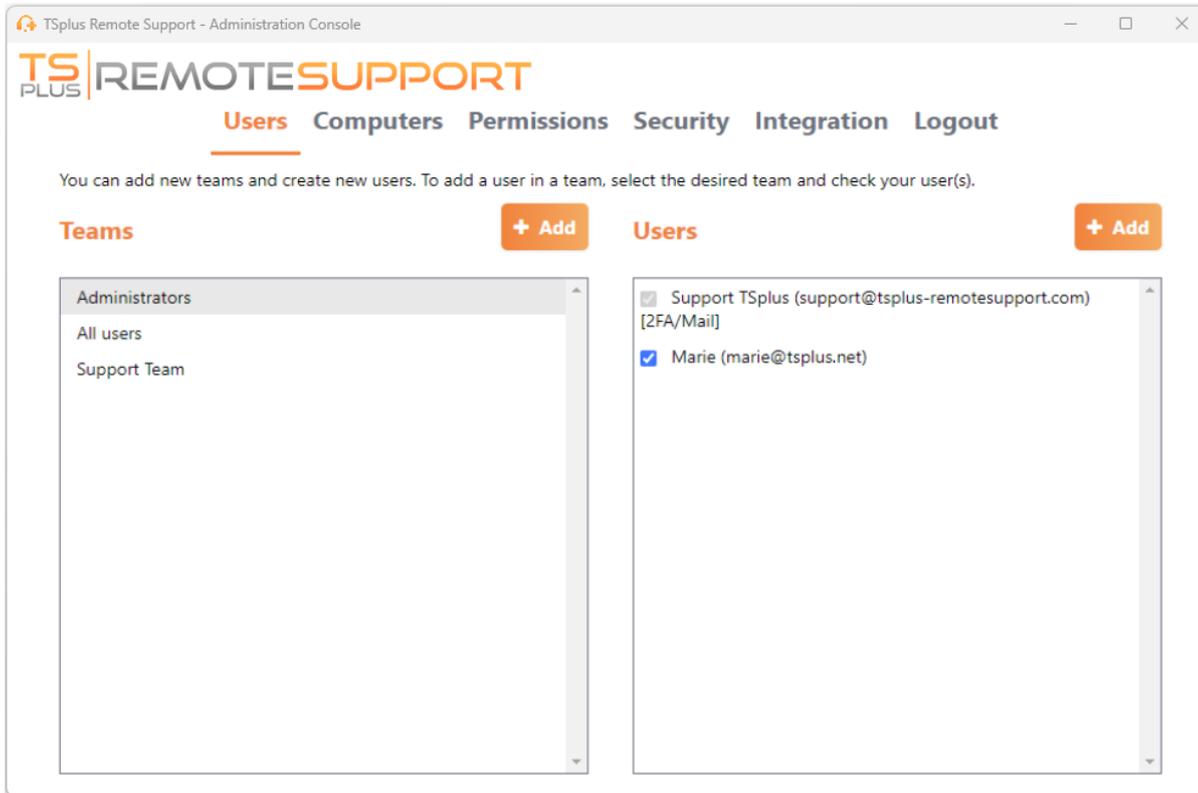


## Utenti

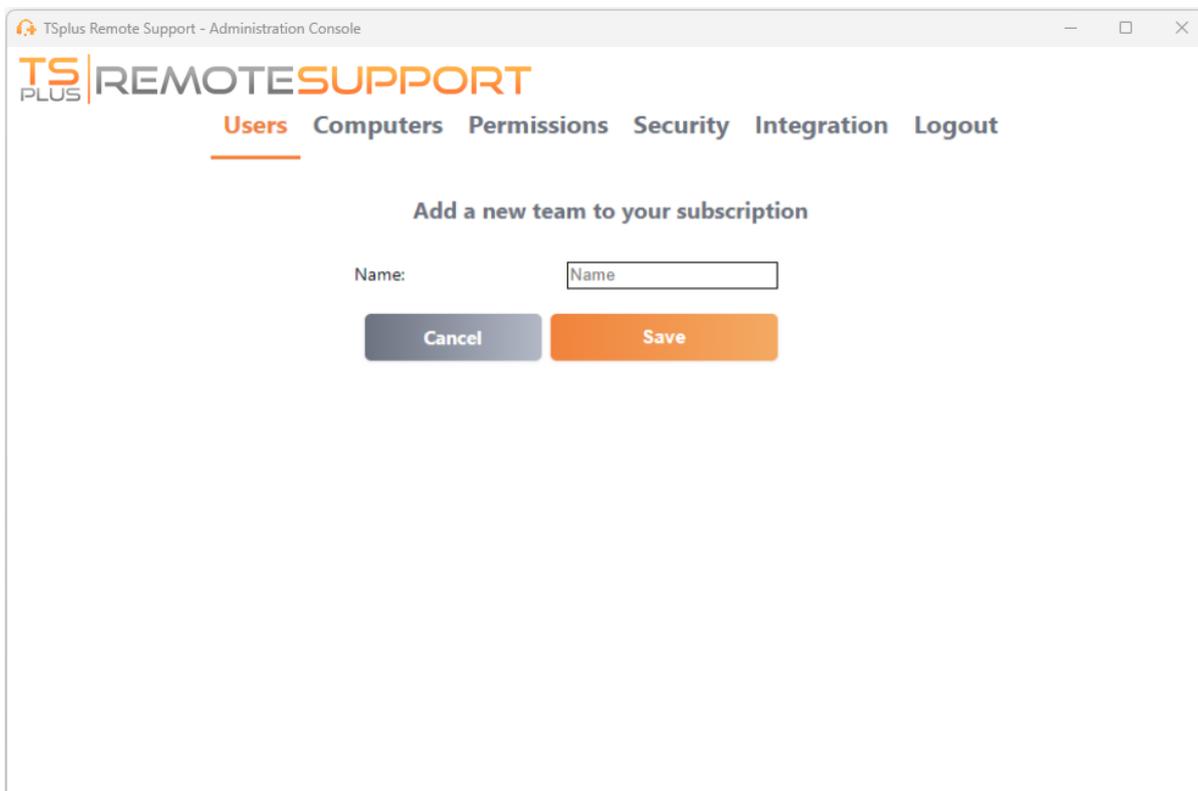
Nella scheda Utenti della console di amministrazione, puoi aggiungere nuovi membri al tuo abbonamento e assegnarli ai team.

Il team "Tutti gli utenti" include tutti i membri dell'abbonamento.

Clicca sul pulsante "Aggiungi" della sezione Teams per creare un nuovo team.

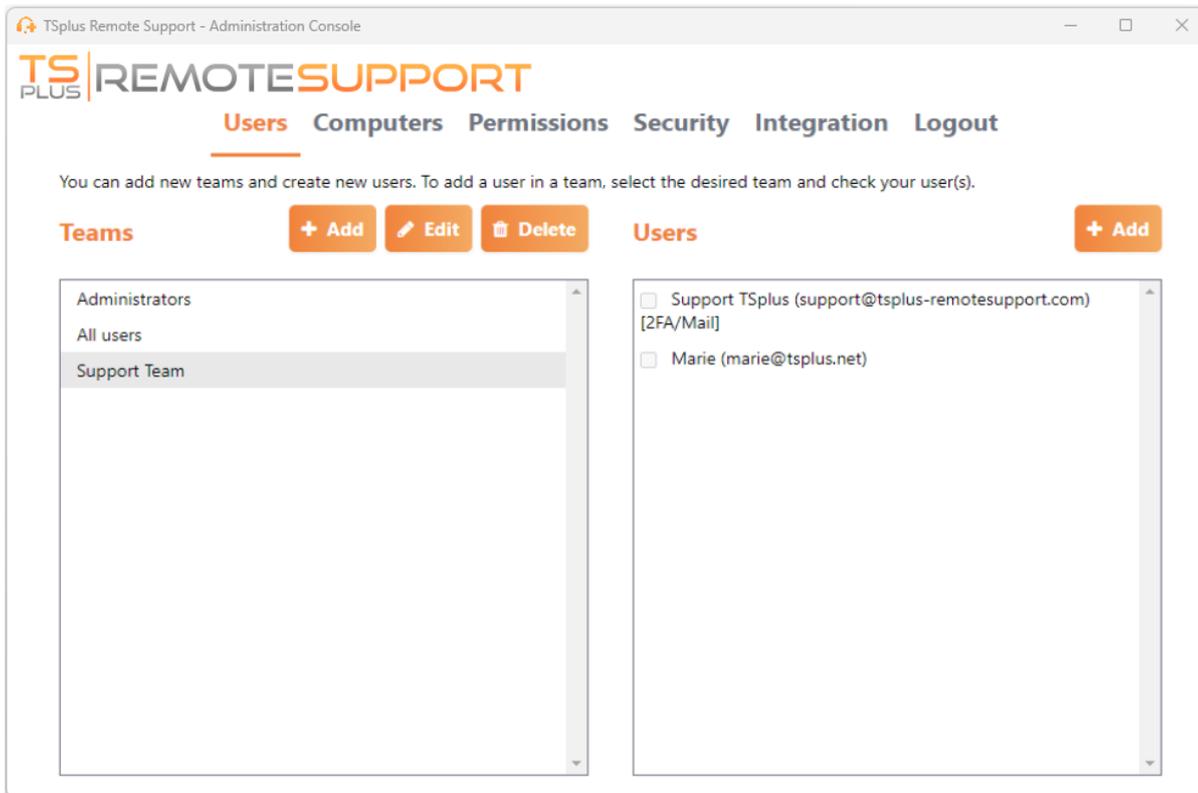


Scegli un nome per il tuo team e fai clic su "Salva" per crearlo. Il nome del team deve differire dagli altri team.

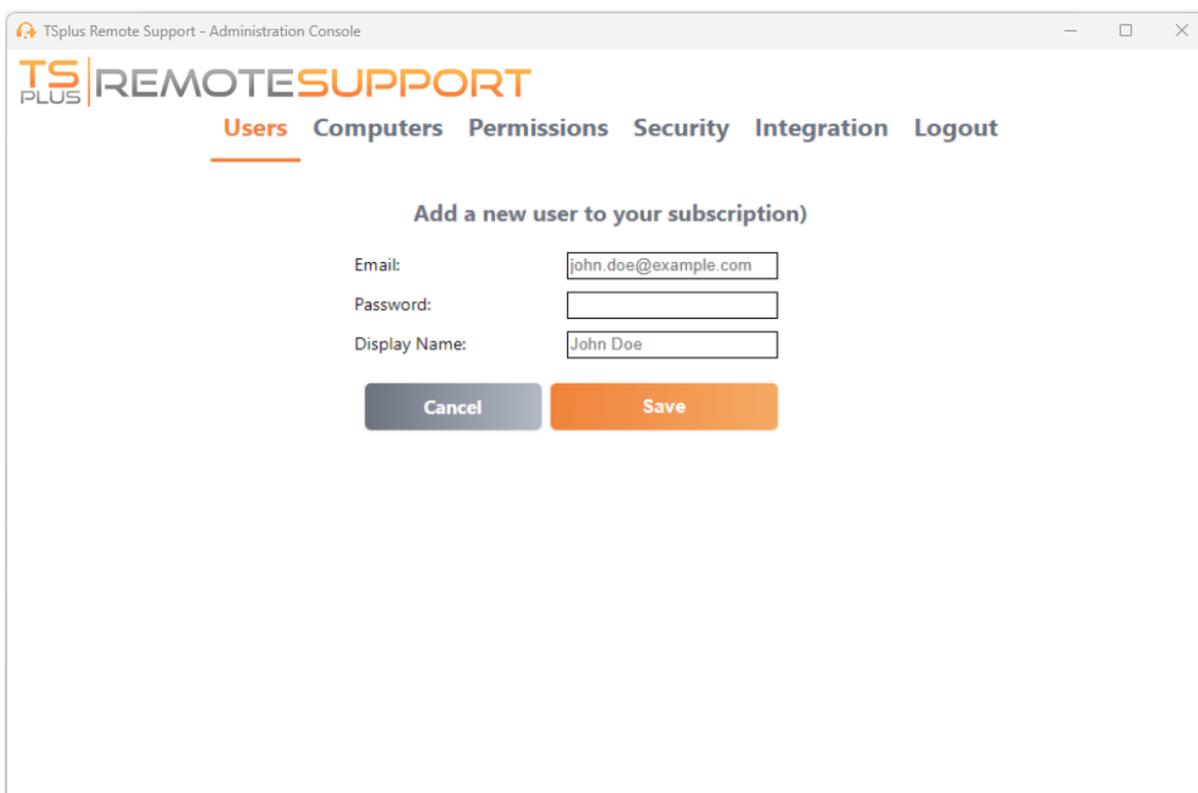


Puoi modificare o eliminare un team dopo averlo selezionato.

Puoi anche creare un utente facendo clic su "Aggiungi" nella sezione Utenti.

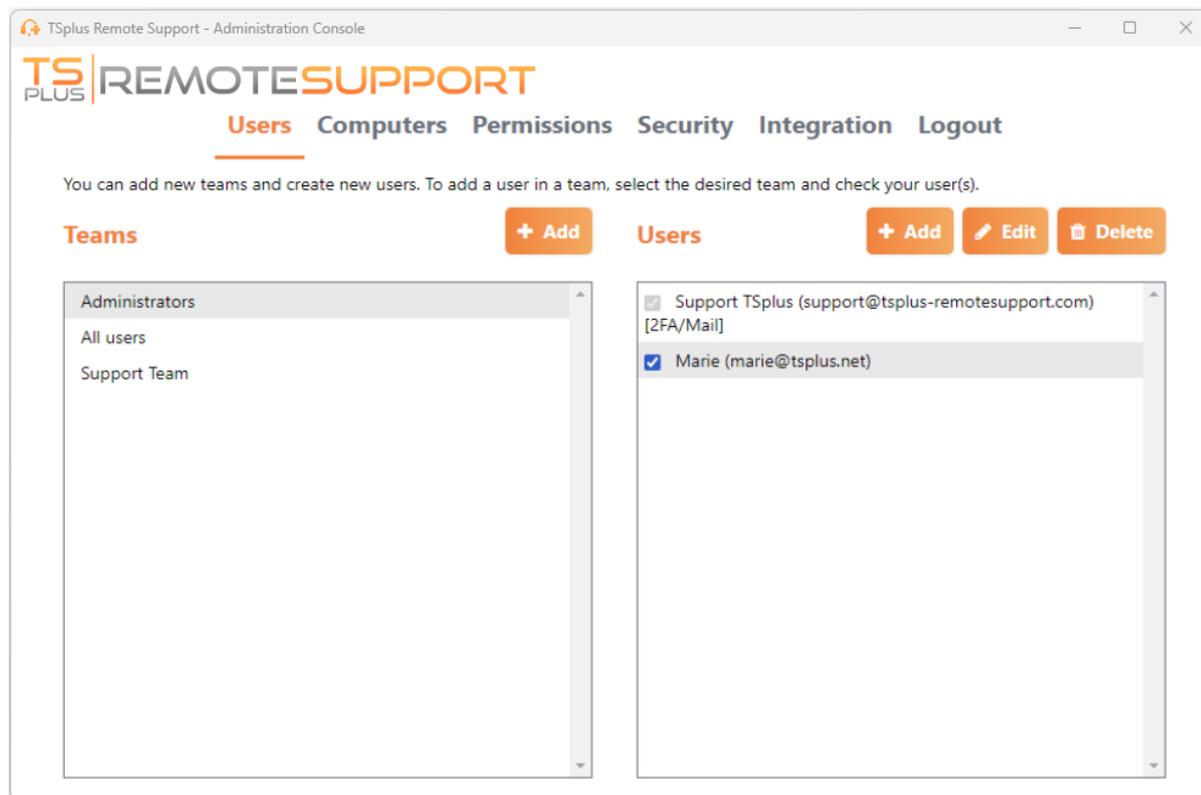


Compila i campi "E-mail" e "Password" e fai clic su "Salva" per aggiungere un nuovo utente al tuo abbonamento.



Puoi modificare o eliminare un utente dopo averlo selezionato. Non puoi eliminare te stesso dall'abbonamento.

Per far parte di un team, seleziona il team e spunta gli utenti che desideri siano membri di questo team.



Per promuovere un utente normale a un amministratore, aggiungi questo utente al team "Amministratori".

## Computer

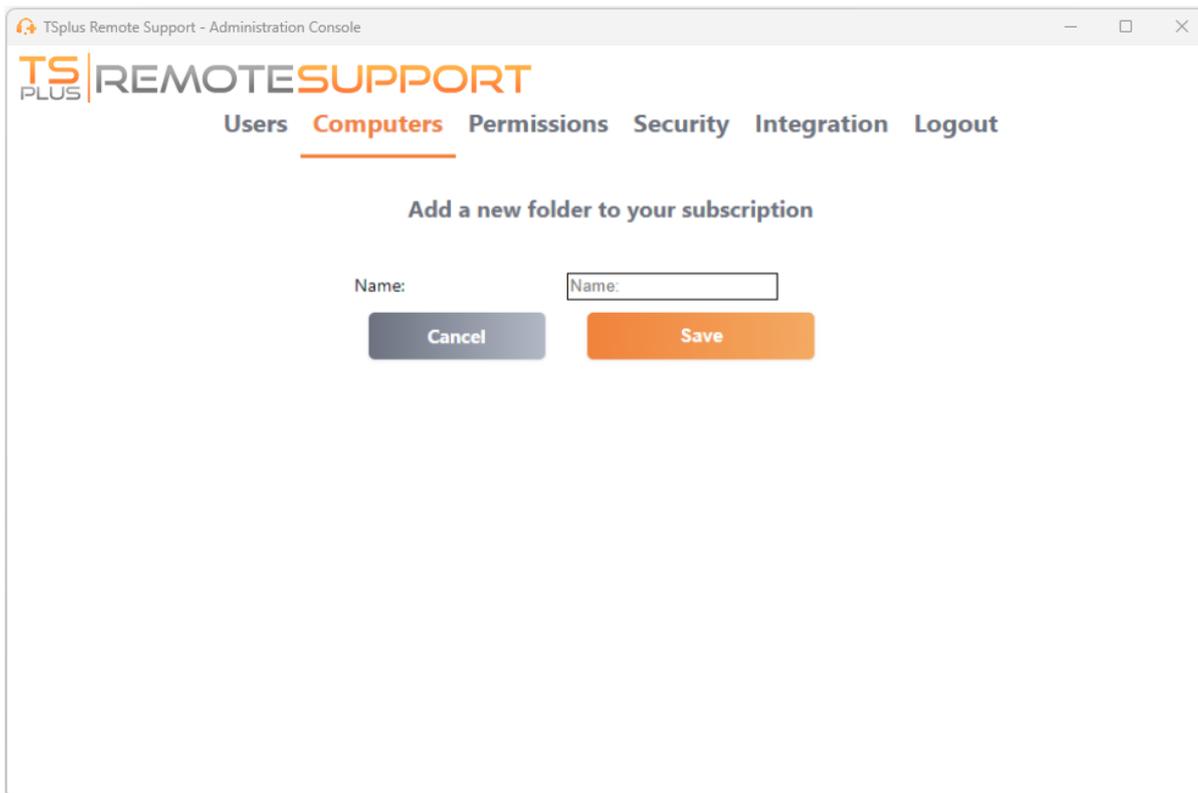
Questa scheda ti consente di organizzare i computer in cartelle.

Puoi iniziare facendo clic su "Aggiungi cartella" per creare una nuova cartella.

Scegli un nome per la tua cartella e fai clic su "Salva" per crearla. Il nome della cartella deve differire dagli altri nomi delle cartelle.

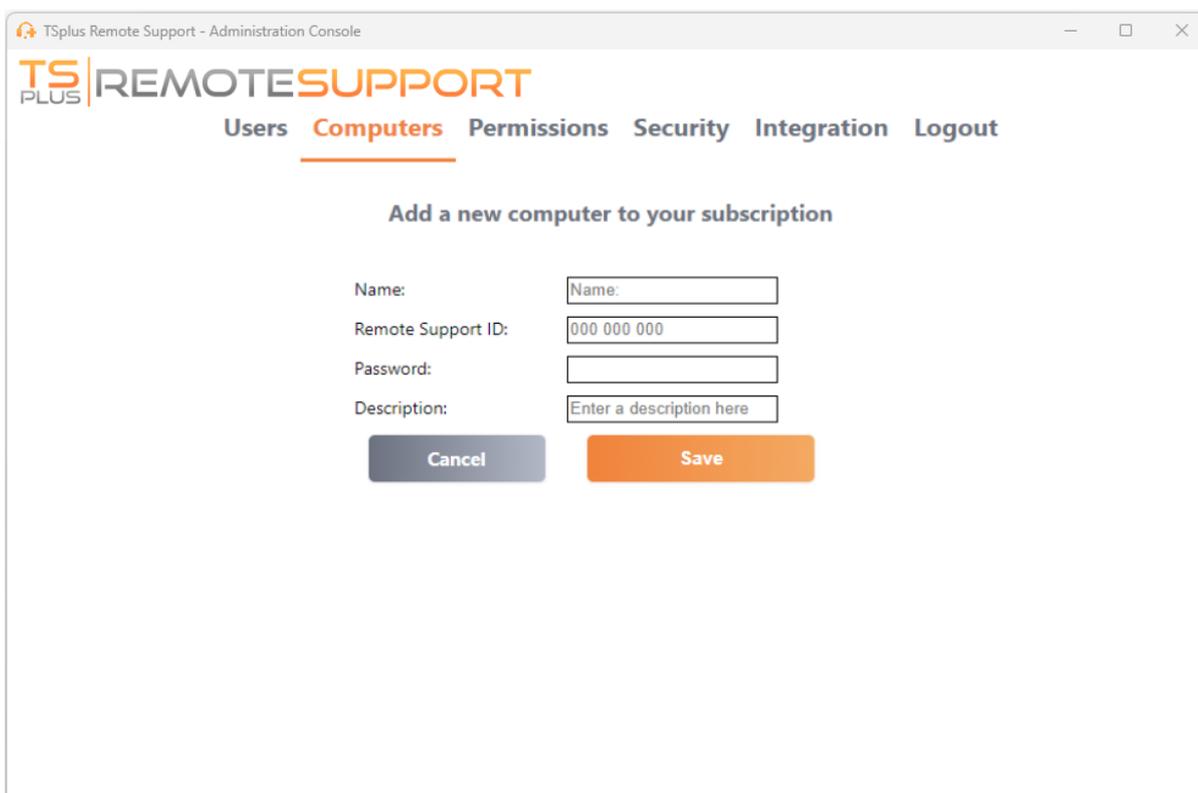
Le cartelle situate nella radice saranno visibili a tutti i membri dell'abbonamento per impostazione predefinita. Puoi modificare questo in seguito nella scheda delle autorizzazioni.

Le cartelle all'interno di un'altra cartella ereditano le autorizzazioni della cartella padre.



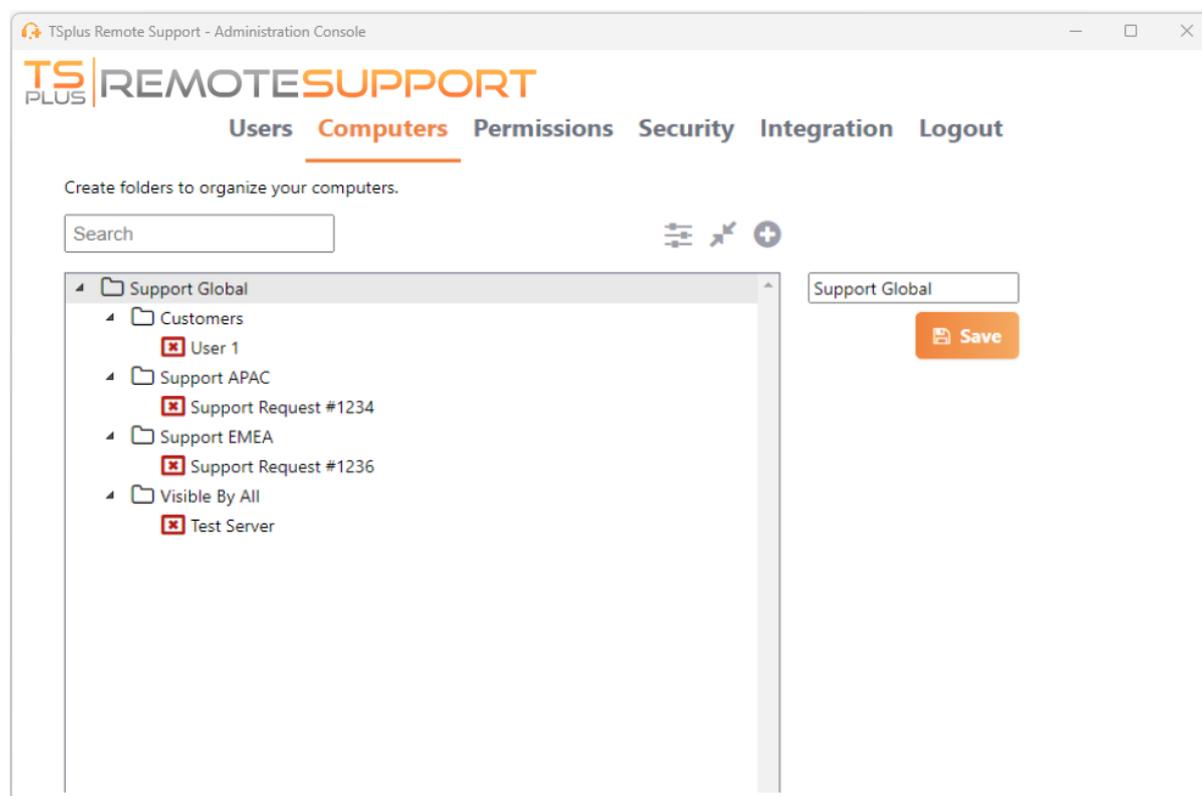
Seleziona la cartella in cui desideri aggiungere un computer e fai clic su "Aggiungi computer".

Compila le informazioni del computer e fai clic su "Salva" per aggiungerlo alla tua lista di computer. Solo l'ID di Supporto Remoto è obbligatorio per aggiungere un computer.

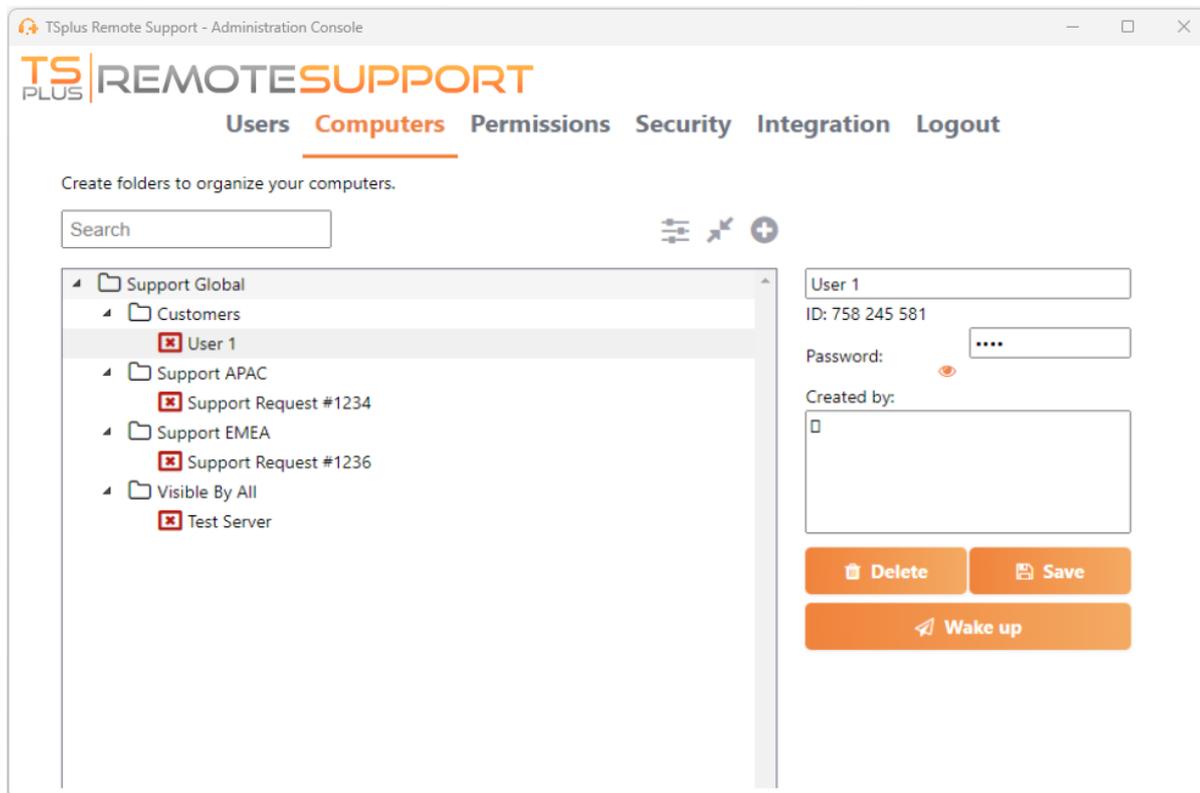


Il tuo computer ora appare nell'albero.

Selezionalo per visualizzarne o modificarne le proprietà.



Puoi modificare le proprietà del computer selezionato direttamente nei campi corrispondenti e fare clic su "Salva" per salvare le tue modifiche o "Elimina" per rimuoverlo dalla tua lista.



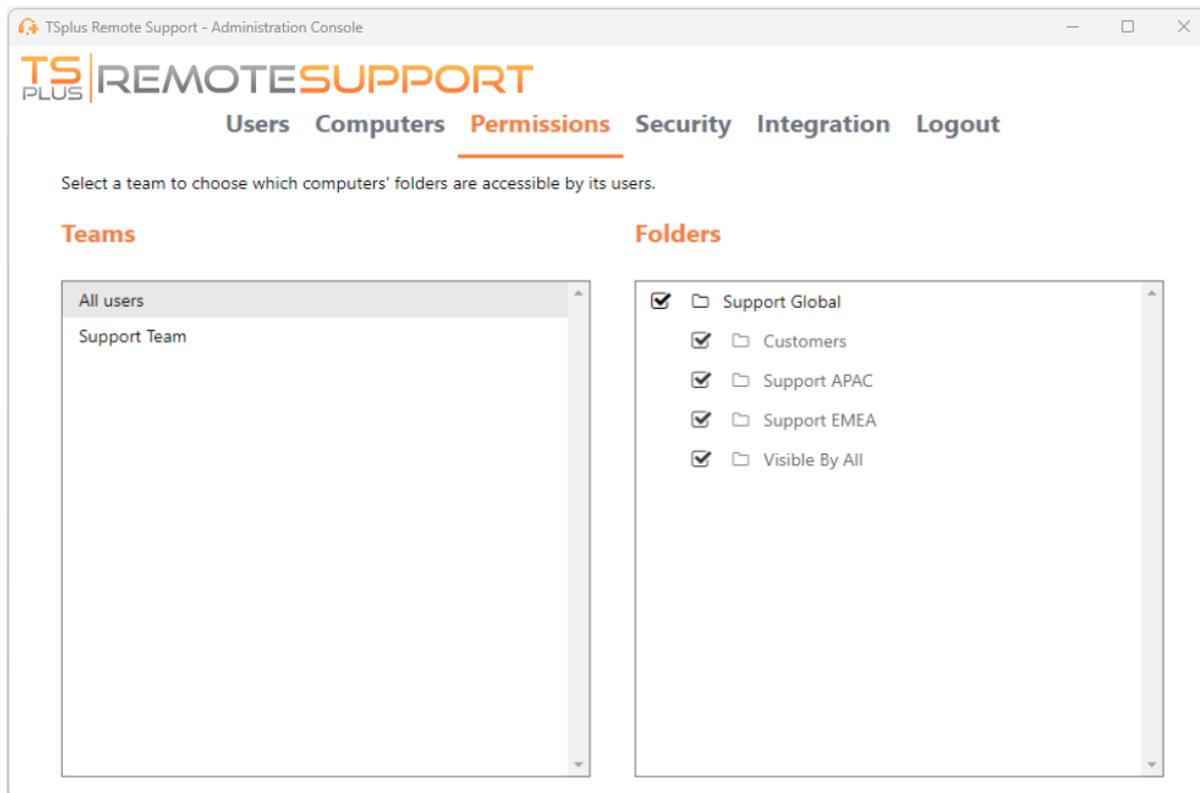
Le cartelle e i computer possono essere spostati nella struttura ad albero con trascinamento e rilascio.

## Permessi

Qui puoi gestire i permessi di ciascuna cartella.

Seleziona un team e controlla le cartelle a cui desideri che i membri di questo team abbiano accesso.

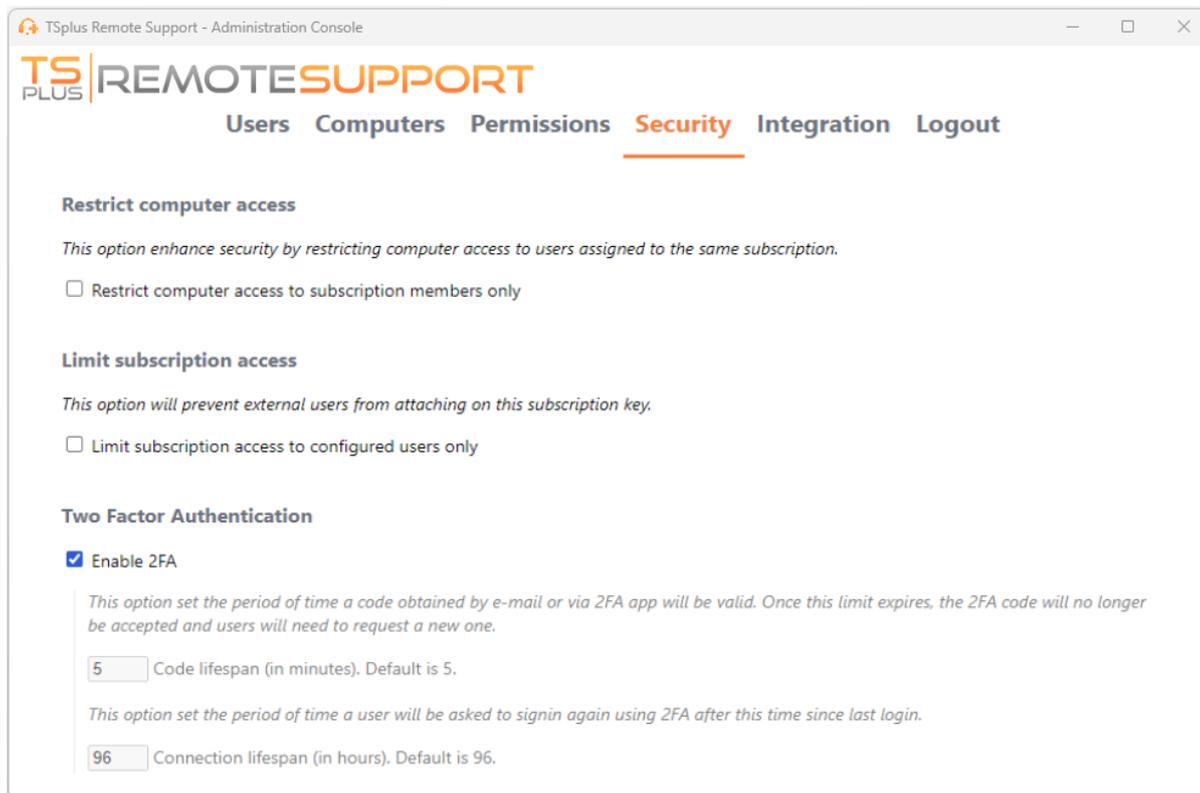
I membri del team vedranno la cartella e il suo contenuto nella scheda "Computer" del client di Remote Support.



Qui la cartella chiamata "World" e il suo computer saranno accessibili a tutti i membri dell'abbonamento.

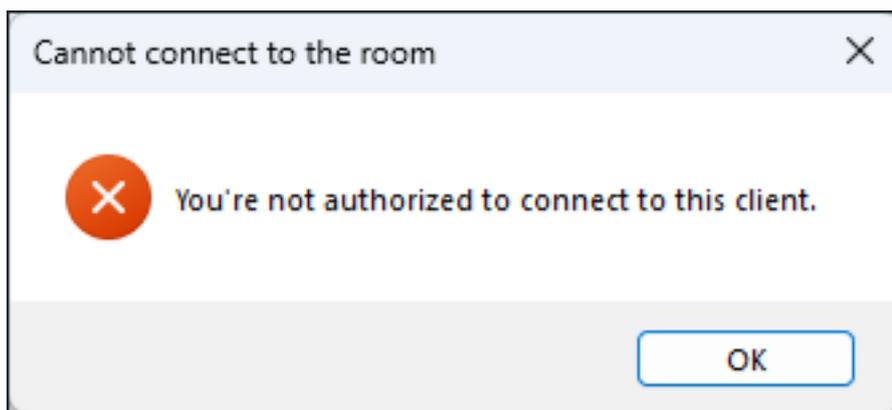
## Sicurezza

Questa scheda ti consente di migliorare il tuo livello di protezione della sicurezza.



## Migliora la sicurezza limitando l'accesso al computer

Questa funzione protegge tutti i computer (non non presidiati) dall'essere connessi con un utente non nella stessa sottoscrizione. Quando un tale utente tenta di connettersi, verrà visualizzato un messaggio di errore per indicare che la connessione non è autorizzata.



## Autenticazione a Due Fattori (2FA)

L'autenticazione a due fattori aggiunge un ulteriore livello di sicurezza e impedisce l'accesso alla tua sessione anche se qualcuno conosce la tua password.

[Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione dedicata al 2FA.](#)

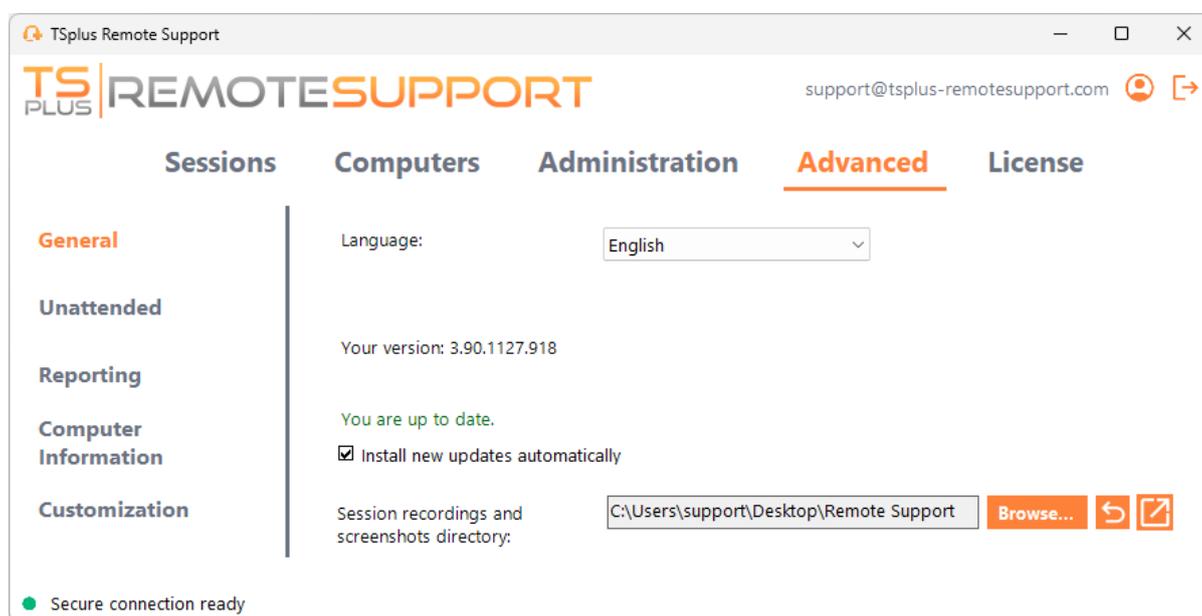
# Integrazione

Questa sezione ti consente di integrarti con altre soluzioni (ad es. helpdesk) per migliorare la tua esperienza di supporto.

[Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione Helpdesk dedicata.](#)

# Configura Funzionalità Avanzate

La scheda Avanzate consente la configurazione di diverse impostazioni del tuo TSplus Remote Support client.



Ogni funzionalità è dettagliata in una sezione dedicata della documentazione:

- [Configura impostazioni](#)
- [Accesso ai computer remoti salvati](#)
- [Consenti accesso non supervisionato](#)
- [Consenti Wake-on-LAN](#)
- [Esamina i registri delle sessioni](#)
- [Personalizza le informazioni del computer](#)
- [Personalizza il supporto remoto](#)

Nota: Le impostazioni generali sono disponibili anche in Modalità Lite e sono dettagliate nel [Configura impostazioni](#) capitolo di questa documentazione.



# Interagisci con la sessione remota

Mentre sei connesso a una sessione remota utilizzando la modalità di accesso "Controllo Remoto", informazioni e strumenti di amministrazione sono disponibili sul lato destro dello schermo condiviso.

Una rapida panoramica degli strumenti disponibili per gli agenti di supporto:

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

## Cattura schermate UAC

Richiedi un riavvio del client remoto come Amministratore per catturare le future schermate UAC.



Ti verrà chiesto prima di fornire le credenziali di amministratore.

Se non conosci le credenziali dell'Amministratore, puoi invece chiedere all'utente finale di fornirle

selezionando la casella di controllo "Chiedi all'utente finale di inserire le credenziali di amministratore". Le credenziali dell'Amministratore verranno quindi richieste da parte loro durante il prompt UAC.

**Importante: l'utente che condivide la propria sessione dovrà quindi consentire all'applicazione di essere riavviata come Amministratore tramite un prompt UAC. si prega di notare che non sarà possibile autorizzare l'applicazione da solo. Solo l'utente che condivide la sua sessione può autorizzarlo tramite il prompt UAC in questa situazione.**

 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**

Maggiori informazioni sugli schermi UAC sono disponibili su [questa pagina](#) .

## Impostazioni

Dare all'agente di supporto la possibilità di cambiare impostazioni come la lingua attuale del

client di Remote Support.



## Inizia registrazione

Cattura e salva il video della sessione di Remote Support.



## Cattura schermo

Cattura e salva screenshot all'interno della sessione di Remote Support.



## Strumenti di sistema

Questa sezione contiene collegamenti rapidi al Task Manager del computer remoto, al Services Manager, al Pannello di controllo, alla Configurazione di sistema, all'Editor del Registro, al Prompt dei comandi e a Windows PowerShell.



## Invia comando

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

È possibile bloccare anche gli input degli utenti finali da questo menu. **se l'utente finale ha avviato il suo client di supporto remoto come amministratore.**



## Accesso multi-monitor

Scorri rapidamente tra i display disponibili se il computer remoto utilizza una configurazione multi-monitor.



## Abilita/Disabilita la sincronizzazione degli appunti

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

Una volta abilitato, l'Agente Remoto consente di copiare testo, file, cartelle e immagini dal computer locale al PC dell'Utente Finale utilizzando Ctrl+C/Cmd+C localmente e Ctrl+V/Cmd+V da remoto.

Il processo funziona anche al contrario.



## Informazioni sul computer remoto

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



## Partecipanti

Mostra l'elenco dei partecipanti della sessione corrente.



## Carica file

Abilita l'agente di supporto a spostare file dal suo ambiente di supporto al PC remoto per la risoluzione dei problemi o le riparazioni.



## Mostra chat

Riporta la Chat Box nella finestra principale della chat.



# **Elimina account da TSplus Remote Support Android**

Per eliminare il tuo account dall'applicazione TSplus Remote Support, vai alle impostazioni.

TSplus Remote Support



## Remote Computer Access



Connect



Remote



Share



Computers



Chat

Poi vai al tuo account



## 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

E fai clic sul menu "Elimina"



## Account

### Display Name

Christopher

### Email

christopher.chateau@tsp.com

### Password

[Change password](#)

### License

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

[Logout](#)

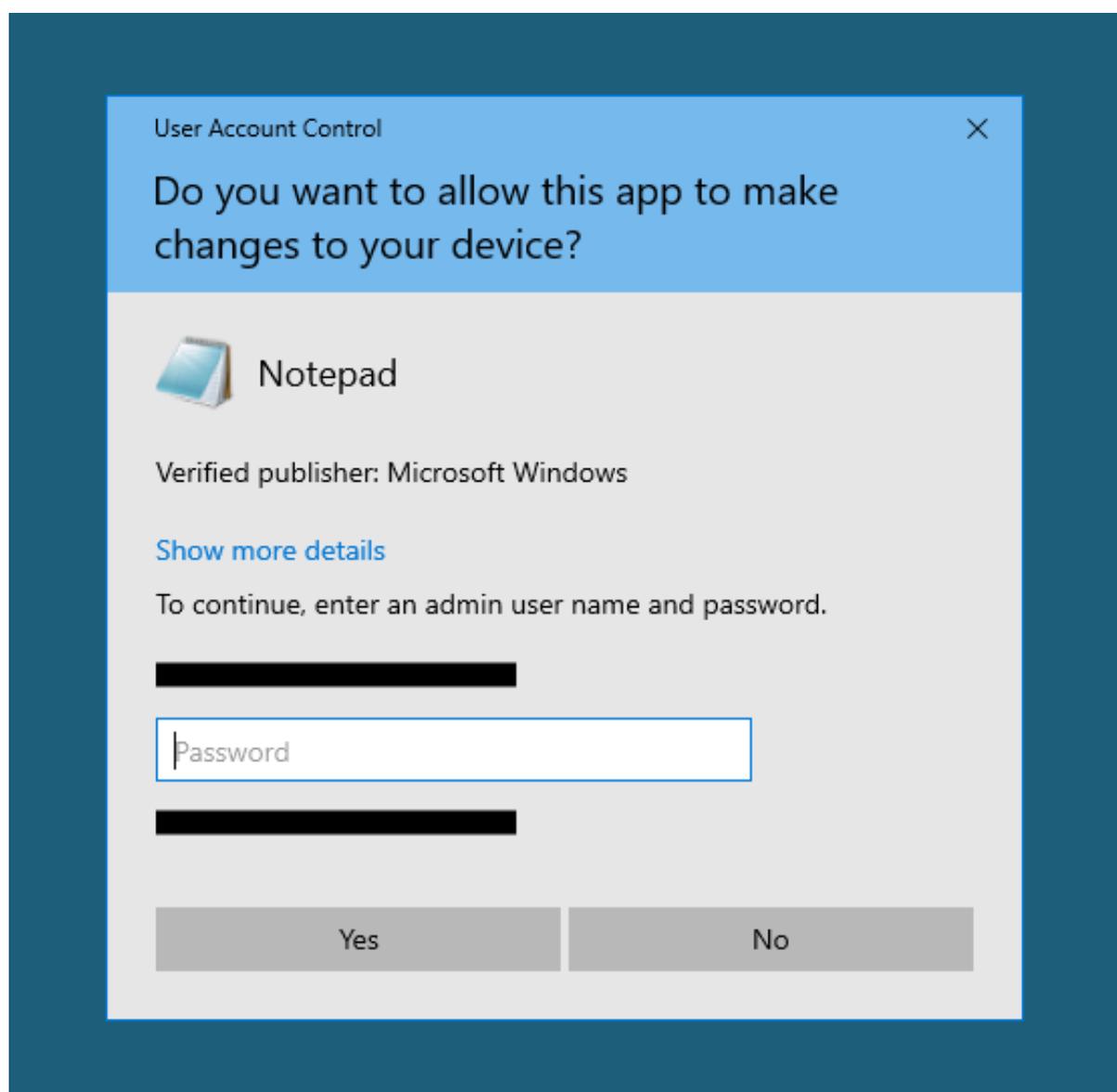
[Delete](#)

Nota: tutte le tue informazioni, inclusi (email, computer, sessioni, impostazioni), verranno eliminate permanentemente senza alcuna possibilità di recupero.

# Cattura schermate UAC

La schermata UAC (Controllo Account Utente) richiede autorizzazione quando si eseguono azioni che richiedono privilegi amministrativi.

Di conseguenza, **queste schermate possono essere catturate solo se il client remoto è in esecuzione come Amministratore** .

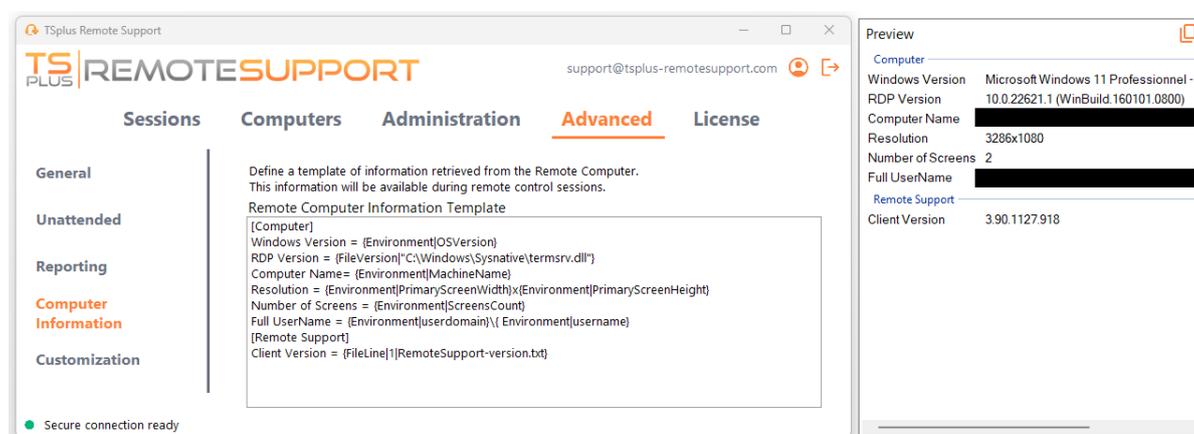


Per catturare questi schermi UAC, hai alcune opzioni:

- Richiedere all'utente di avviare il client di Supporto Remoto come Amministratore direttamente.
- Durante la sessione, chiedi all'utente di riavviare il client remoto come Amministratore utilizzando il [Cattura schermate UAC](#) pulsante.
- Abilita l'accesso non presidiato in anticipo e utilizza la password di accesso non presidiato per stabilire una connessione.

# Definire le informazioni del computer

La sezione Informazioni sul Computer fornisce un modello personalizzabile per TSplus Remote Support per raccogliere dati critici su Hardware, OS e Software dal Computer Remoto. Visualizza tutte le informazioni tecniche pertinenti a colpo d'occhio.



Questa funzione è stata progettata solo per utenti esperti. **Se non sei sicuro di come personalizzare il modello, ti preghiamo di utilizzare il modello predefinito completo fornito.**

## Definire sezioni

Ogni sezione è descritta da una stringa di caratteri tra parentesi.

Ad esempio:

```
[Computer]
```

## Definire un'entrata per un valore di registro

Per visualizzare un valore di registro, separa il percorso completo della chiave di registro e il nome del valore di registro con una barra verticale.

Nota che possono essere visualizzati più valori, ciascuno separato da uno spazio tra le parentesi.

Ad esempio:

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

## Definire un'entrata per una versione del file

Per visualizzare una versione di un file, indicare il percorso completo del file come segue.

Ad esempio:

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

## Definire un'entrata per un valore di ambiente

Per visualizzare il valore di una variabile di ambiente, indicare il nome della variabile come segue.

Suggerimento: Utilizza il `set` comando nel Prompt dei comandi per elencare tutte le variabili di ambiente.

Ad esempio:

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

## Definire un'entrata per una linea di file

Per visualizzare una riga da un file, indicare il numero di riga e il percorso completo del file come segue.

Ad esempio:

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

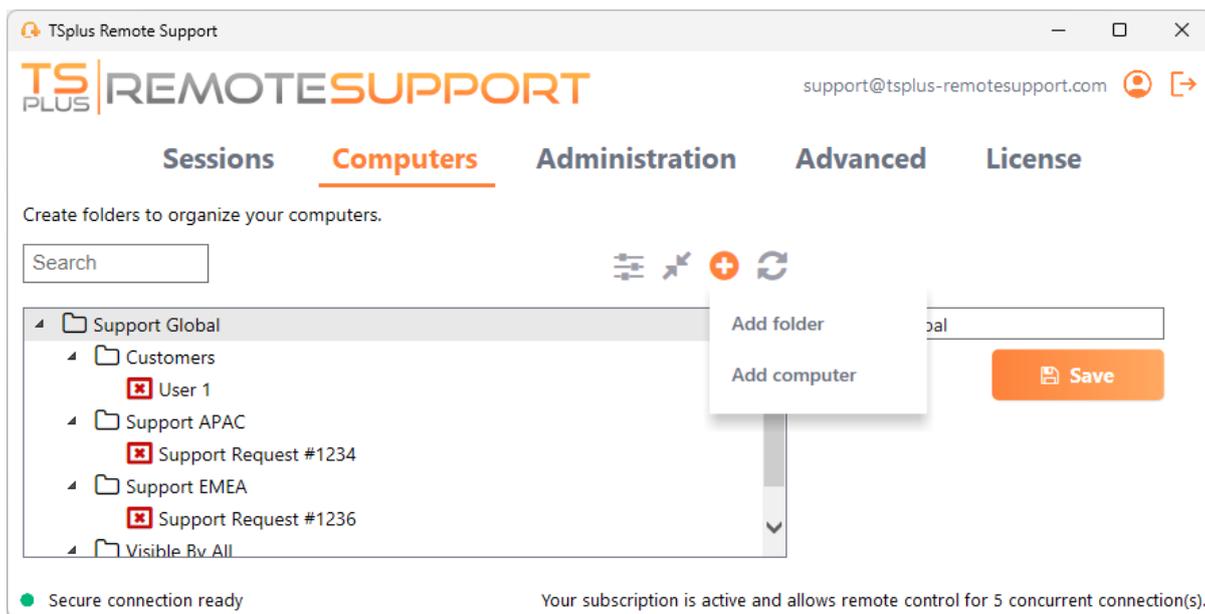


# Accesso ai computer remoti salvati

Ogni agente può salvare la propria lista di computer remoti in modo che siano facili da trovare in seguito.

## Aggiungi un computer

Clicca su il **aggiungere** pulsante per aggiungere un nuovo computer alla tua lista.



Solo l'ID del computer è necessario per aggiungere un nuovo computer.

Inoltre, puoi fornire un nome personalizzato per il computer. Se non viene inserito alcun nome, verrà utilizzato l'ID del computer come predefinito.

Se hai accesso non presidiato a questo computer, puoi anche memorizzare la password di Supporto Remoto del computer.

Gli agenti possono tenere note su ogni PC nell'elenco dei computer remoti.

## Gestisci computer

Puoi cercare un computer nella tua lista utilizzando la barra di ricerca.

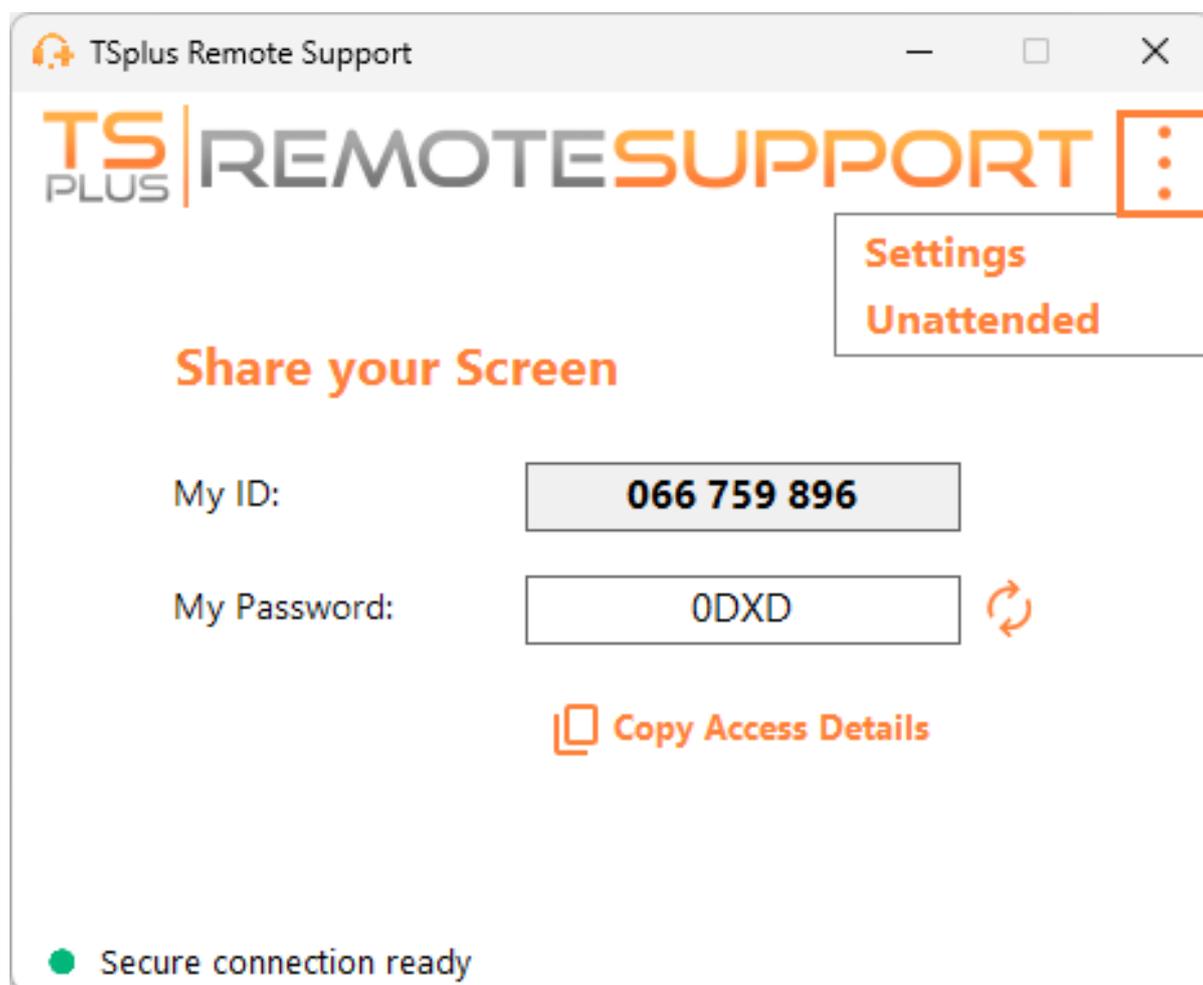
Puoi modificare le informazioni del tuo computer in qualsiasi momento. Basta fare clic sul computer che desideri modificare. Le sue informazioni appariranno a destra dello schermo. Modifica le tue informazioni direttamente e verranno salvate automaticamente.

Il **Connetti** il pulsante consente agli agenti di avviare una sessione remota sul computer selezionato con un solo clic.

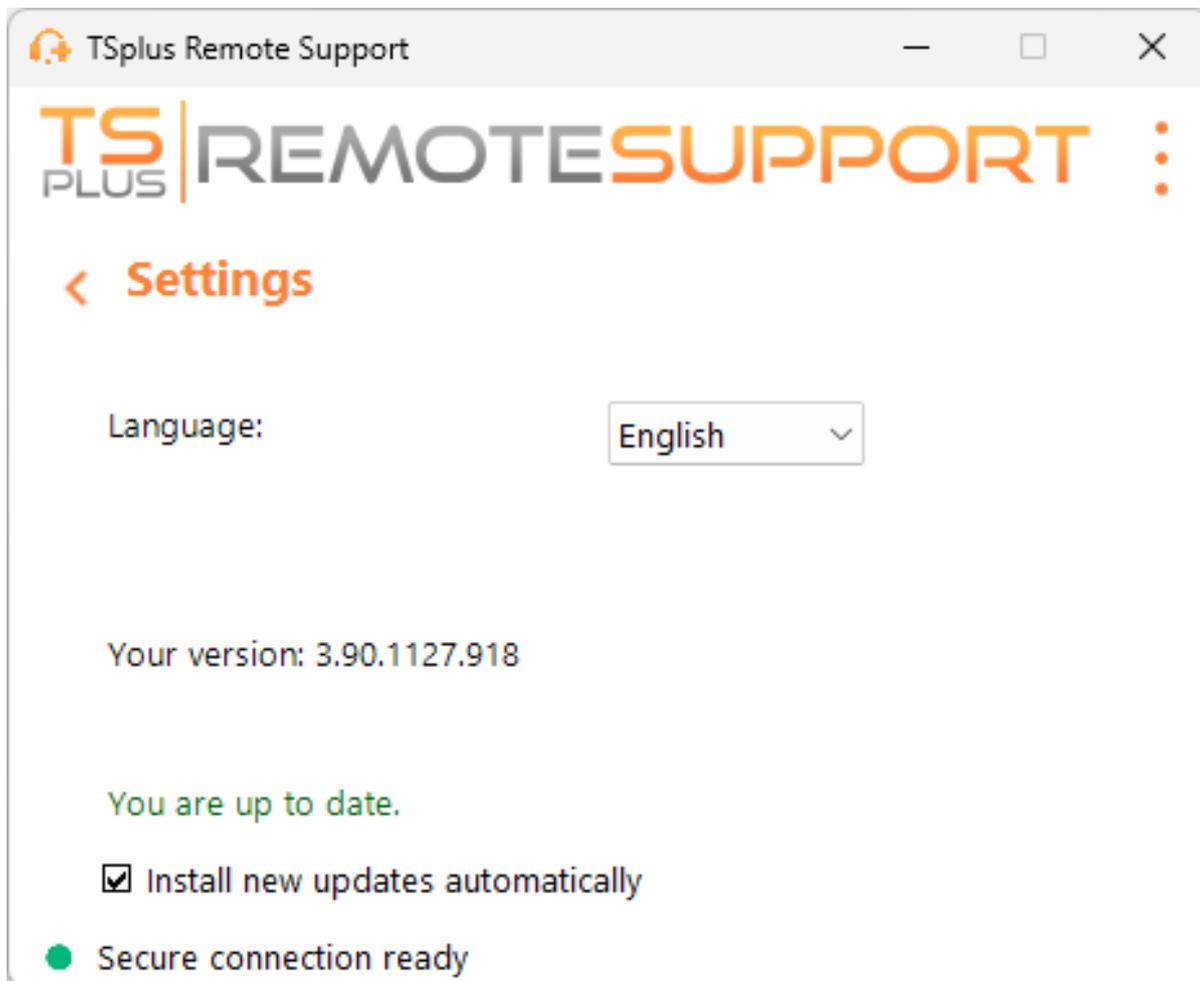
**Note** su Windows Server è necessario disabilitare la Configurazione di Sicurezza Avanzata di IE per visualizzare correttamente questa pagina. Segui questo [guida Microsoft](#) per risolvere il problema di caricamento delle icone.

# Configura impostazioni

Clicca su il **Impostazioni** pulsante per aprire la pagina delle impostazioni.



**Scegli il tuo nome visualizzato e la lingua preferita**



Qui puoi inserire il nome che verrà visualizzato durante le tue sessioni remote. Il tuo ID computer è il nome utilizzato per impostazione predefinita.

Puoi anche cambiare la lingua dell'interfaccia.

## Mantieni TSplus Remote Support aggiornato

Se è disponibile una nuova versione, un **Aggiornamento** il pulsante verrà visualizzato, abilitando aggiornamenti con un clic per il client di connessione.

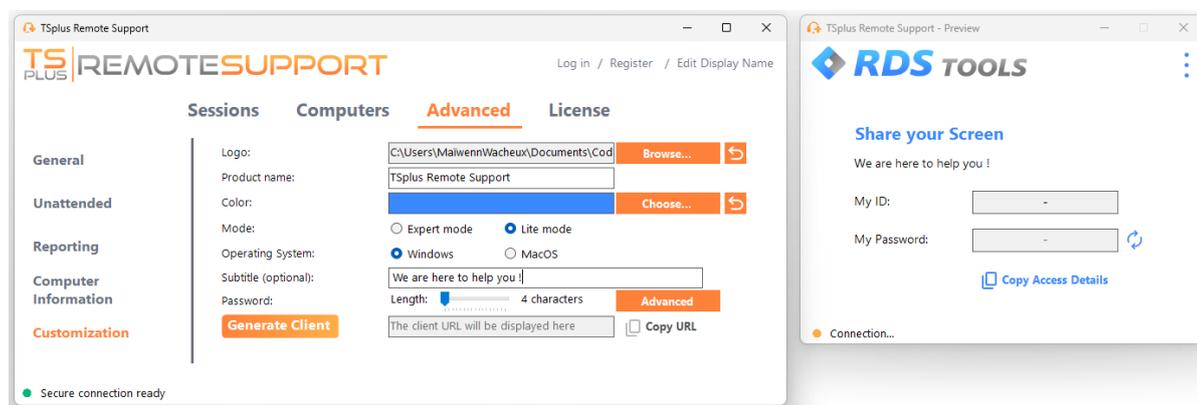
Puoi abilitare o disabilitare gli aggiornamenti automatici. Abilitare gli aggiornamenti automatici ti permetterà di utilizzare sempre l'ultima versione del software, con tutte le sue nuove funzionalità e miglioramenti.

Controlla "Installa automaticamente gli aggiornamenti nuovi". Quando è disponibile una nuova versione, il software si aggiornerà automaticamente all'avvio.



# Personalizza il supporto remoto

Personalizza TSplus Remote Support con il nome e il logo della tua azienda.



La personalizzazione del tuo client TSplus Remote Support include:

- Il tuo logo
- Il tuo prodotto o nome dell'azienda
- Scegli se il nuovo file avvierà il tuo client in modalità leggera o in modalità esperta
- Imposta la lunghezza della password generata
- Cambia il comportamento della password generata per farla persistere una volta generata la prima volta (per impostazione predefinita viene rigenerata ogni volta che il client si avvia).

La modalità esperto corrisponde al client completo di Remote Support. La modalità Lite è destinata agli utenti finali e include solo le informazioni necessarie per condividere il loro schermo e abilitare l'accesso non presidiato.

- Con la modalità lite, puoi scegliere di aggiungere un sottotitolo.

Le tue personalizzazioni verranno visualizzate nella finestra di anteprima in tempo reale.

Clicca su il **Genera Cliente** pulsante per generare il tuo file eseguibile personalizzato.

Puoi distribuire questo file ai tuoi utenti.



# Inizia

## Su Windows

TSplus Remote Support per Windows è disponibile su <https://api.tsplus-remotesupport.com/client/tsplus-windows> .

## Su MacOS

TSplus Remote Support per MacOS è disponibile su <https://api.tsplus-remotesupport.com/client/macos> .

## Su Android

TSplus Remote Support per Android è disponibile su Google Play Store.



o scansiona questo QrCode per scaricarlo direttamente dal tuo dispositivo



# Integrazione del servizio di assistenza con TSplus Remote Support

## Freshdesk

### Requisiti preliminari

Con questa funzionalità, sarai in grado di collegare le sessioni di supporto remoto con i ticket di Freshdesk, semplificando il tuo flusso di lavoro di supporto.

Per iniziare a utilizzare questa integrazione, assicurati di avere:

- Un account Freshdesk con accesso API.
- Un utente dedicato di Freshdesk con permesso di creare e aggiornare ticket.
- TSplus Remote Support versione v3.90.1029 o superiore.

**Importante:** La chiave API dovrebbe essere generata da un utente con le appropriate autorizzazioni per il ticketing, e raccomandiamo di utilizzare un account utente non personale per questo scopo.

Per questo, sarebbe meglio creare un agente con **Ruolo di "collaboratore ticket"** :

- Ha appena abbastanza autorizzazioni per questa funzione (scrivere note private)
- non costa soldi, poiché il ruolo di agente di supporto sarebbe

Per creare questo tipo di agente in Freshdesk:

1. Vai alle impostazioni e fai clic su Agenti.

- 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.

**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.

**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. Crea un nuovo 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. Compila le seguenti informazioni.

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 B A B @P

TS Admin > Agents Explore your plan New

## Settings

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

Add roles

Ticket Collaborator

**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

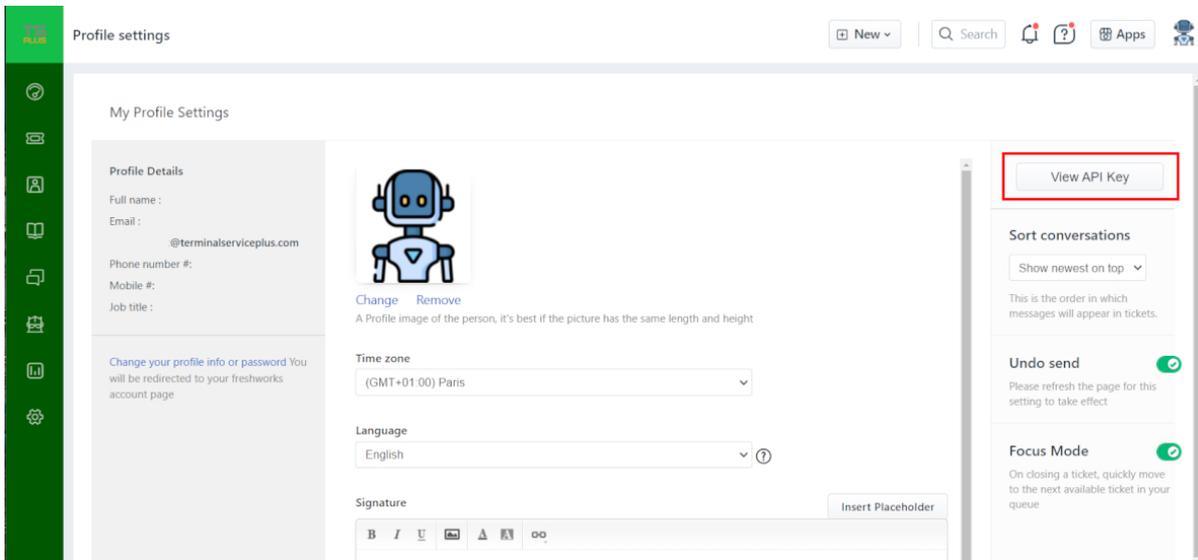
**Support Channels**

Ticket

Chat

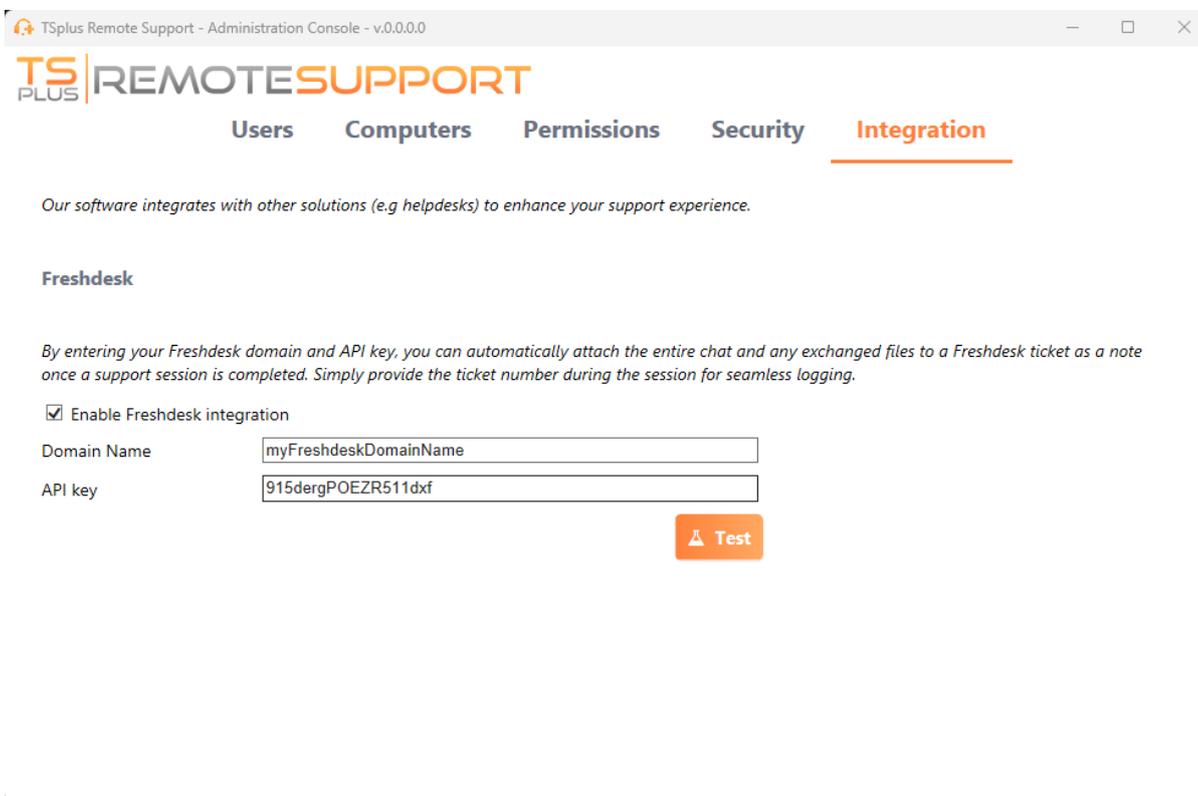
Create agent Cancel

Poi, puoi andare alle nuove impostazioni del profilo utente per ottenere la chiave API:



## Impostazione dell'integrazione Freshdesk

1. Apri il **TSplus Remote Support** console di amministrazione.
2. Individua il **Integrazione Freshdesk** sezione.
3. Inserisci il tuo Freshdesk **Dominio** e **Chiave API** .
4. Controlla **Abilita** per abilitare l'integrazione.
5. Facoltativamente, testa la tua connessione facendo clic sul **Test** pulsante.

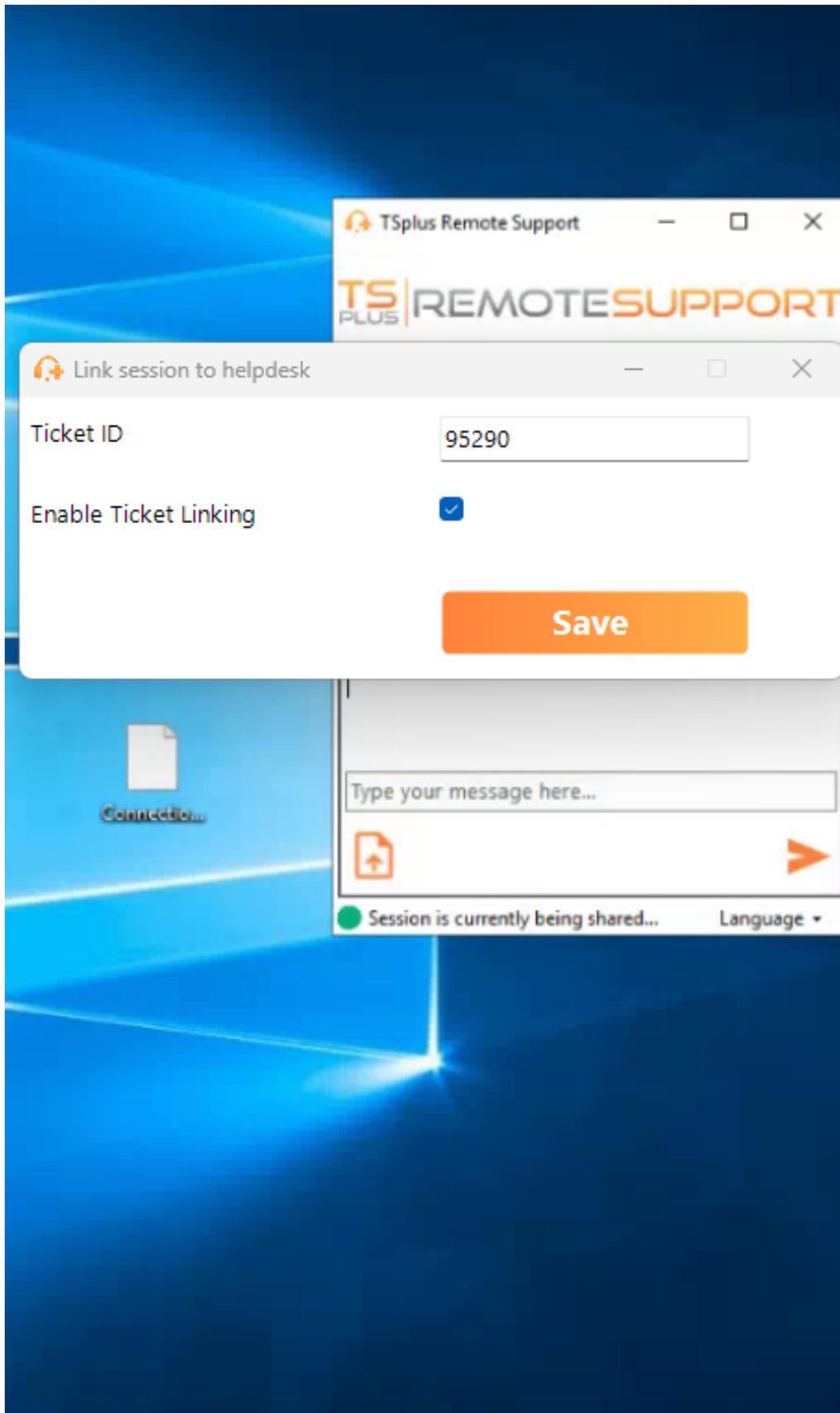


## Come funziona l'integrazione

# 1. Collegamento automatico dei ticket

Quando un agente di supporto avvia una sessione, TSplus Remote Support cercherà automaticamente eventuali ticket Freshdesk aperti nei browser web.

- Se **un ticket** viene trovato, verrà automaticamente collegato e un tooltip notificherà l'agente.
- Se **nessun ticket** o **più biglietti** se vengono rilevati, l'agente verrà invitato a inserire manualmente l'ID del ticket utilizzando il pulsante Freshdesk, che apre una finestra per l'inserimento delle informazioni sul ticket e per abilitare l'opzione di collegamento.



## 2. Aggiungere note al termine della sessione

Alla fine della sessione di supporto, TSplus Remote Support raccoglierà e caricherà le seguenti

informazioni come nota privata sul ticket di Freshdesk:

- File scaricati dall'agente di supporto (limitati a 20MB in totale).
- Il registro della chat della sessione.
- Informazioni di sistema dalla macchina remota.

Questi dati verranno aggiunti automaticamente al ticket di Freshdesk come nota privata per riferimento futuro.

## Altro

Per ulteriori dettagli sull'API di Freshdesk, puoi fare riferimento all'ufficiale [Documentazione API di Freshdesk](#) .

# In sede / Autonomo

## Comprensione di base

Questo prodotto ha tre parti principali: un'API centralizzata, un relay e client. Il client è ciò che gli utenti finali e gli agenti di supporto vedono e usano per condividere uno schermo e controllare un computer. Quando il client si avvia, contatta l'API centralizzata, che lo indirizza al server relay appropriato. Una volta connesso, l'API centralizzata reindirizzerà qualsiasi agente di supporto che cerca di connettersi a questo specifico computer al server relay corretto.

Una volta stabilita la connessione tra l'utente finale e l'agente di supporto, tutta la comunicazione tra queste entità avverrà esclusivamente tramite il server di relay.

Tutte le informazioni necessarie su computer, utenti e sessioni affinché TSplus Remote Support funzioni correttamente sono memorizzate dall'API centralizzata su un database MySQL.

Questo significa che quando si auto-ospita un'infrastruttura di TSplus Remote Support, sarà necessario ospitare sia un'API centralizzata che un relay.

Nota: l'API centralizzata e il relay possono essere ospitati entrambi sullo stesso server.

## Requisiti preliminari

L'API centralizzata e il relay devono essere ospitati su Ubuntu 24.04 LTS.

Poiché l'API centralizzata e il relay sono forniti tramite contenitori Docker, è necessario avere Docker e docker-compose installati, oltre a un accesso a Internet aperto ai seguenti endpoint 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 può essere installato utilizzando il seguente comando: `sudo apt-get install docker-compose`

Un certificato SSL/TLS in formato .pfx sia per il relay che per l'API centralizzata.

## **Risorse consigliate:**

Per il Relay:

- Larghezza di banda:
  - UP:  $500\text{Ko/s} * \text{numero massimo di sessioni simultanee pianificate}$
  - DOWN:  $500\text{Ko/s} * \text{numero massimo di sessioni simultanee pianificate}$
- RAM: minimo  $100\text{Mo} * \text{numero massimo di sessioni simultanee pianificate}$  Per l'API:
- RAM: minimo 8Go

# Prerequisiti

## Requisiti comuni

TSplus Remote Support richiede una connessione a Internet.

A seconda della posizione dell'agente e dei computer remoti, e per garantire le migliori prestazioni, potrebbero essere contattati più server di relay dal programma di Remote Support.

Per le reti con politiche di rete restrittive, si prega di consentire le connessioni in uscita al nome di dominio. **\*.tsplus-remotesupport.com** dall'agente e dal computer remoto.

## Requisiti della piattaforma

### Windows

TSplus Remote Support supporta architetture a 32 bit e 64 bit.

Il client di connessione TSplus Remote Support è compatibile con i seguenti Microsoft Windows :

- **8/8.1**
- **10 Home e Pro**
- **11 Home e Pro**
- **Server 2008 R2 Service Pack 1**
- **Server 2012 o 2012 R2**
- **Server 2016**
- **Server 2019**
- **Server 2022**

Il framework richiesto è **versione .NET 4.5.2 o successiva** .

### MacOS

Il client di connessione TSplus Remote Support è compatibile con la seguente versione di MacOS:

- **Monterey 12.3 o successivo**

## **Android**

Il client di connessione TSplus Remote Support è compatibile con i seguenti dispositivi Android :

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

Per la funzionalità di controllo remoto, non sono richieste autorizzazioni specifiche.

Tuttavia, per utilizzare il **funzione di condivisione** , è necessario abilitare i seguenti permessi :

- Servizio di cattura: consente la condivisione dello schermo.
- Servizio di accessibilità: Concede il controllo sul tuo dispositivo.

# **Panoramica del prodotto**

## **Che cos'è TSplus Remote Support?**

TSplus Remote Support consente la condivisione dello schermo e il controllo remoto per il tuo team di supporto, in modo che possano fornire assistenza remota istantanea ai tuoi team o clienti ovunque. Con Remote Support, gli agenti e i team di manutenzione possono fornire accesso istantaneo, assistito o non assistito, a PC Windows remoti. TSplus Remote Support è una soluzione per i professionisti IT per fornire manutenzione interna e per i team di supporto clienti per assistere i clienti remoti.

## **Come funziona?**



## Sicurezza e Server

TSplus Remote Support consente la condivisione delle sessioni desktop di Windows. Utilizza connessioni crittografate end-to-end sia per gli agenti di supporto che per gli utenti finali. Le connessioni sono facilitate dai server di relay di TSplus Remote Support e non richiedono installazione per gli agenti o gli utenti finali.

I server di relay di TSplus Remote Support sono distribuiti in tutto il mondo per garantire migliori prestazioni ed esperienza. I server di relay sono gestiti direttamente dal team di sviluppo di TSplus.

Ogni connessione di Remote Support è protetta utilizzando moderne **crittografia TLS** .

Con questo protocollo attivato su Remote Support, puoi condividere sessioni con Remote Support in tutta tranquillità.

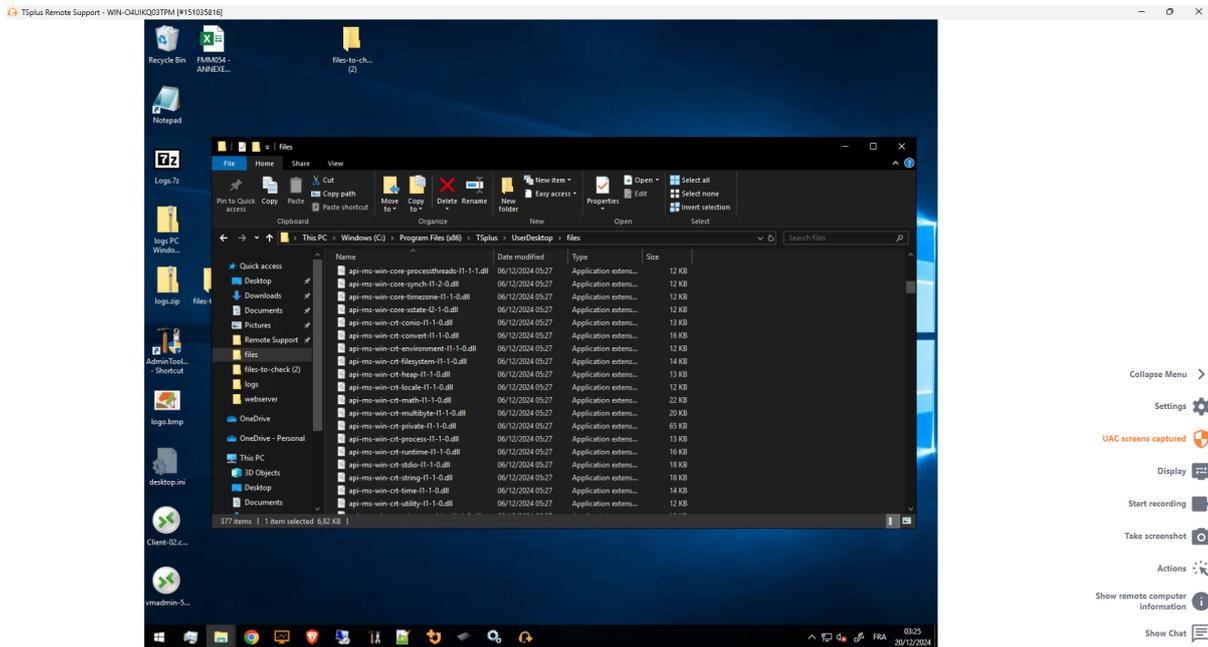
## Due modalità di accesso disponibili

Sono disponibili due modalità di accesso:

- “Controllo Remoto” ti consente di prendere il controllo della sessione remota utilizzando il mouse e la tastiera, mentre visualizzi lo schermo della sessione distante.
- “Command Line” consente di visualizzare un prompt dei comandi nel contesto della sessione remota. \*

**“Modalità “Command Line” è disponibile solo se il computer remoto ha abilitato l'accesso non presidiato.**

## Controllo Remoto



## Linea di comando

Command Prompt

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

C:\Windows\system32>

# Inizia con TSplus Remote Support

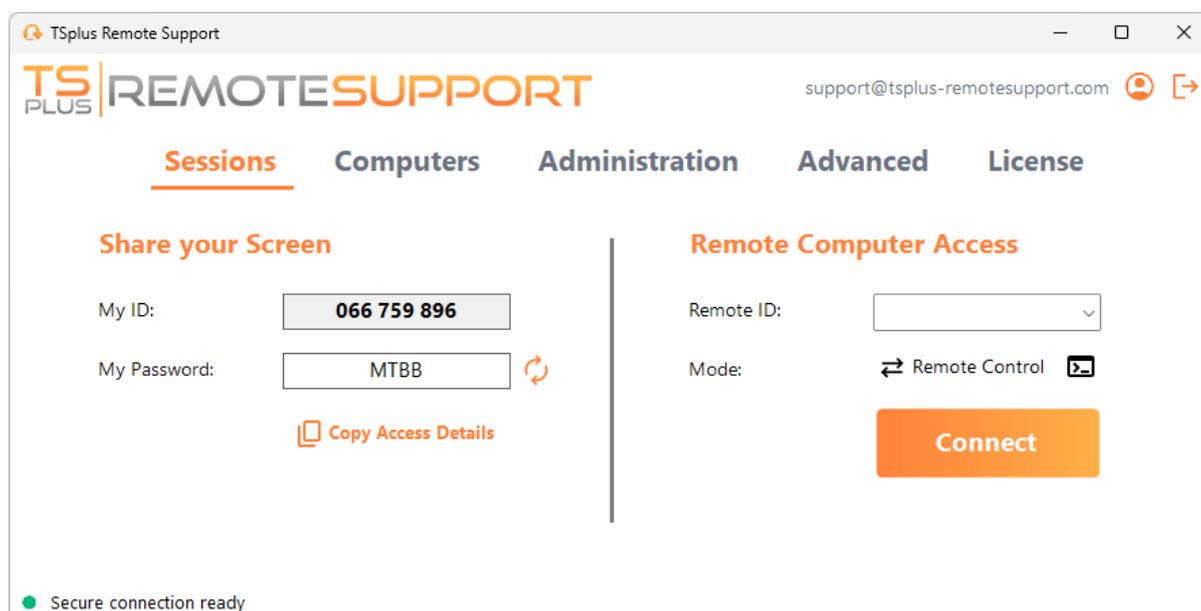
## Scarica e avvia TSplus Remote Support

L'ultima versione di TSplus Remote Support è sempre disponibile per il download qui: <https://dl-files.com/remotesupportv3/RemoteSupport.exe> .

Per iniziare, scarica RemoteSupport.exe ed eseguilo sul tuo PC Windows.

L'interfaccia principale di TSplus Remote Support si aprirà, consentendoti di:

1. Prendi il controllo remoto di un PC Windows
2. Condividi il tuo schermo con altri



L'accesso a Internet è necessario. Il punto verde in basso a sinistra indicherà se la tua connessione è pronta.

TSplus Remote Support non richiede alcuna configurazione e non sarà necessario alcun riavvio.

Si prega di fare riferimento al [Prerequisiti](#) per ulteriori informazioni sui requisiti tecnici.

# Avvia una sessione di supporto remoto

## Attraverso l'interfaccia

Il **Accesso remoto al computer** la sezione situata sul lato destro è dove un Agente di Supporto avvia una nuova Sessione di Supporto Remoto.

### Remote Computer Access

Remote ID:

Mode:

↔ Remote Control 

Connect

Per connettersi a una sessione remota, l'agente avrà bisogno dei dettagli di accesso dell'utente finale (ID e password). Si prega di fare riferimento alla sezione della documentazione. [Condividi il tuo schermo](#) per ulteriori informazioni sulla condivisione dei dettagli di accesso.

Inserisci l'ID fornito nel **ID remoto** input box. Poi, fai clic su il **Connetti** pulsante.

## Via riga di comando

Se necessario, puoi anche avviare una connessione a una sessione remota tramite una riga di comando direttamente, specificando l'ID utente finale e la password nella seguente riga di comando:

RemoteSupport.exe /id /password

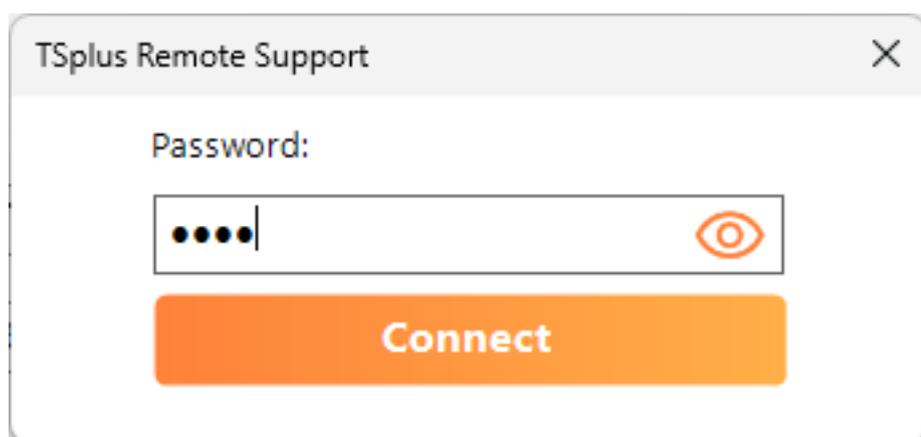
## Modalità di accesso

Sono disponibili due modalità di accesso:

- “Controllo Remoto” consente di prendere il controllo del PC dell'utente finale. Questa modalità offre agli Agenti di Supporto il controllo del mouse, della tastiera e di altri accessori dell'utente finale e trasmette la sessione al display dell'Agente.
- “Command Line” consente di visualizzare un prompt dei comandi nel contesto della sessione remota. \*

**“Modalità “Command Line” è disponibile solo se il computer remoto ha abilitato l'accesso non presidiato.**

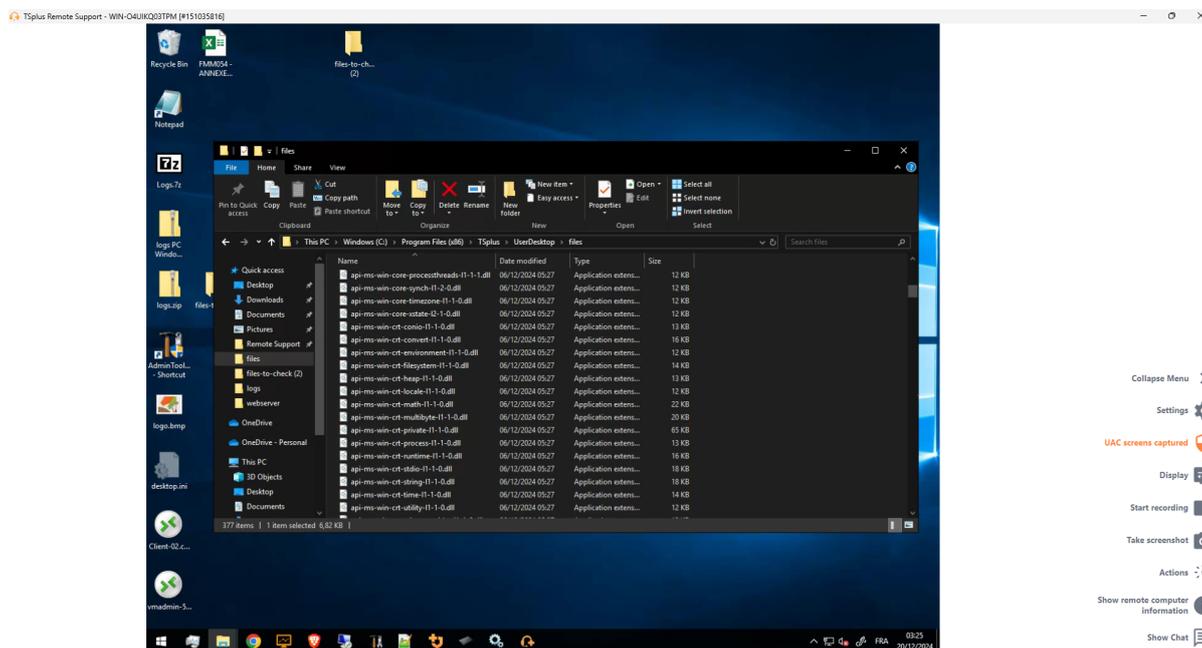
Inserisci la password fornita dall'utente finale e fai clic **Connetti** per avviare una sessione di Controllo Remoto.



Una volta stabilita la connessione, la sessione attiva del computer remoto apparirà sullo schermo dell'agente di supporto.

Il menu a destra offre agli agenti l'accesso a informazioni critiche sul PC dell'utente finale, oltre a una chat per comunicare con l'utente finale, condivisione di file e altre funzioni di supporto utili.

Per ulteriori informazioni su come interagire con una sessione remota, si prega di leggere [Interagisci con la sessione remota](#).



TSplus Remote Support è disponibile come prova gratuita e completa di 15 giorni. La prova inizia quando viene avviata la prima sessione remota. Si prega di non esitare a [contattaci](#) per qualsiasi assistenza tecnica durante la tua scoperta di TSplus Remote Support.

## Condividi il tuo schermo

Il **Condividi il tuo schermo** la sezione situata a sinistra contiene l'ID e la Password di cui gli agenti di supporto hanno bisogno per avviare una sessione di Supporto Remoto. **Copia i dettagli di accesso** il pulsante rende facile per gli utenti finali condividere le proprie informazioni di connessione con un agente di supporto.

## Share your Screen

My ID:

**066 759 896**

My Password:

I8HP



 **Copy Access Details**

Si prega di fare riferimento alla sezione della documentazione [Condividi il tuo schermo](#) per ulteriori informazioni su come condividere il tuo schermo.

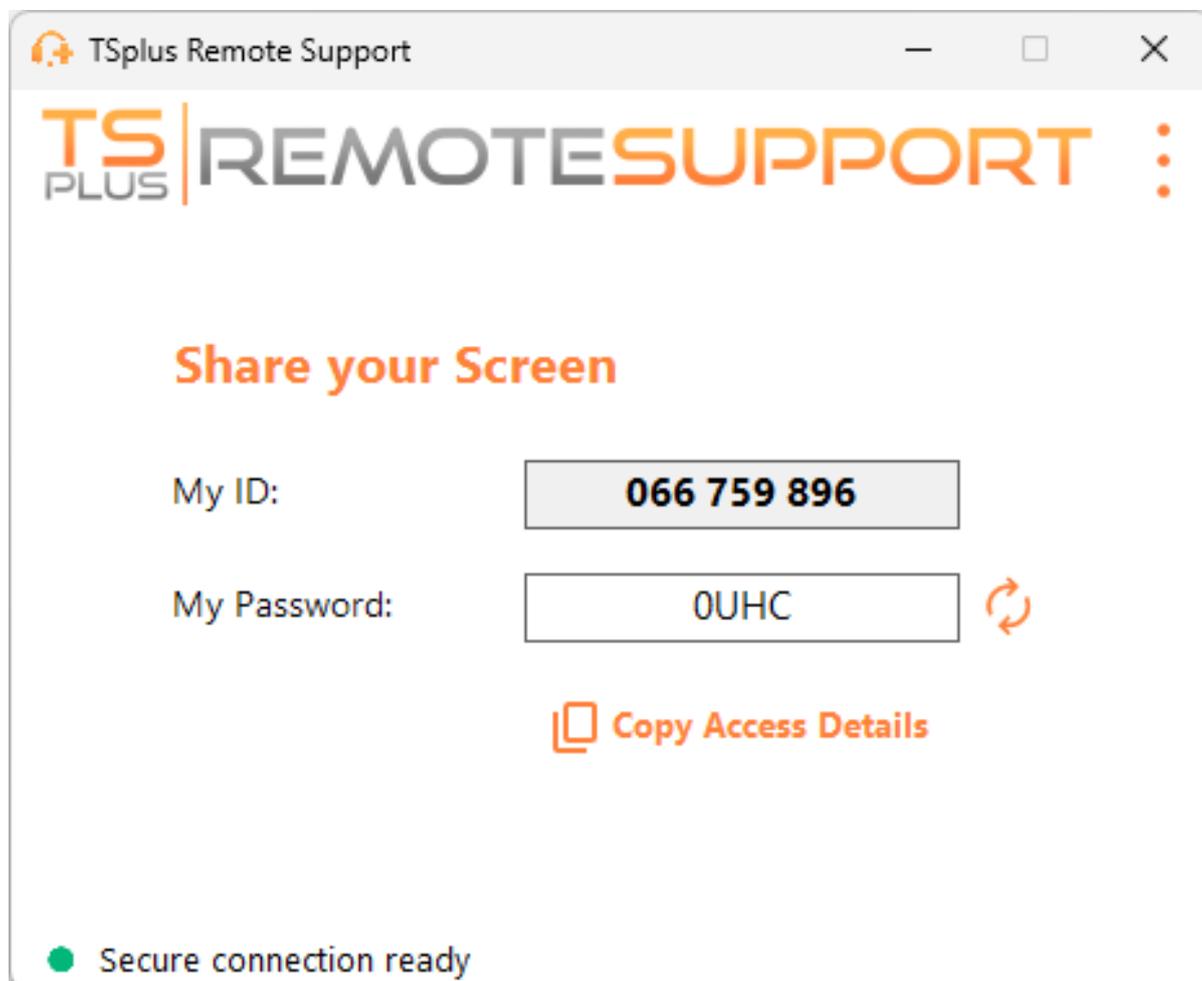
# Per gli utenti finali: Inizia in pochi clic

## Condividi il tuo schermo

Per condividere il tuo schermo con un agente di Remote Support, esegui semplicemente TSplus-RemoteSupport.exe sul tuo computer Windows.

Nota che la versione Lite di TSplus Remote Support è destinata agli utenti finali. Deve essere fornita da un agente di Remote Support (vedi [Personalizza il supporto remoto](#) )

Il Supporto Remoto non richiede alcuna installazione o configurazione da parte dell'utente finale. Quando esegui l'eseguibile, verrà avviata l'interfaccia utente leggera. Fornisce un ID e una password. La password può essere cambiata dall'utente finale in qualsiasi momento.

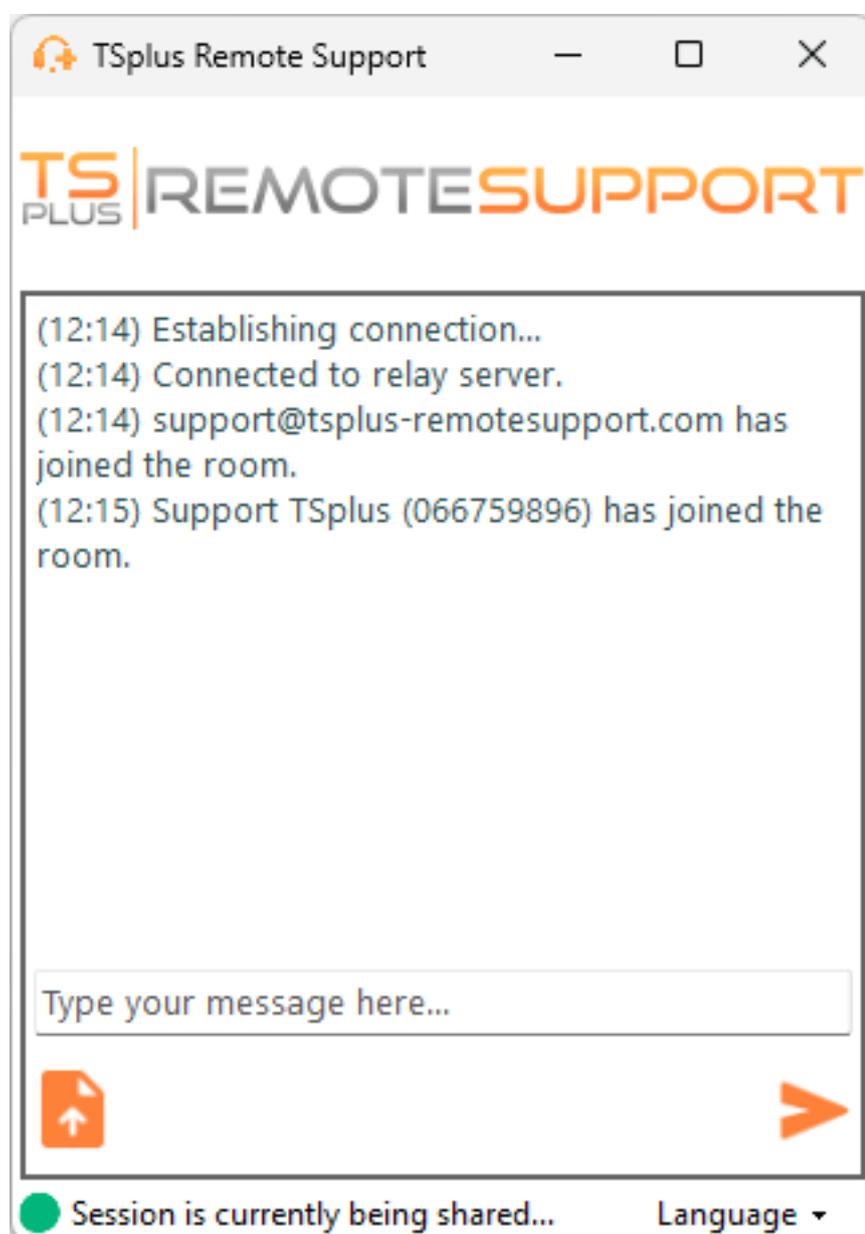


Avrai bisogno di accesso a Internet. Il punto in basso a sinistra si illuminerà di verde una volta che la tua connessione sarà pronta.

Invia il tuo ID e la tua password al tuo agente di Remote Support. Ne ha bisogno per stabilire il controllo remoto del tuo computer.

Puoi facilmente copiare le tue informazioni con il **Copia i dettagli di accesso** pulsante.

Il tuo agente di supporto remoto utilizzerà il tuo ID utente e la tua password per stabilire la connessione. Una volta connesso, apparirà sulla tua schermata la finestra di chat di TSplus Remote Support. Con questa finestra di chat, puoi comunicare con il tuo agente di supporto remoto.

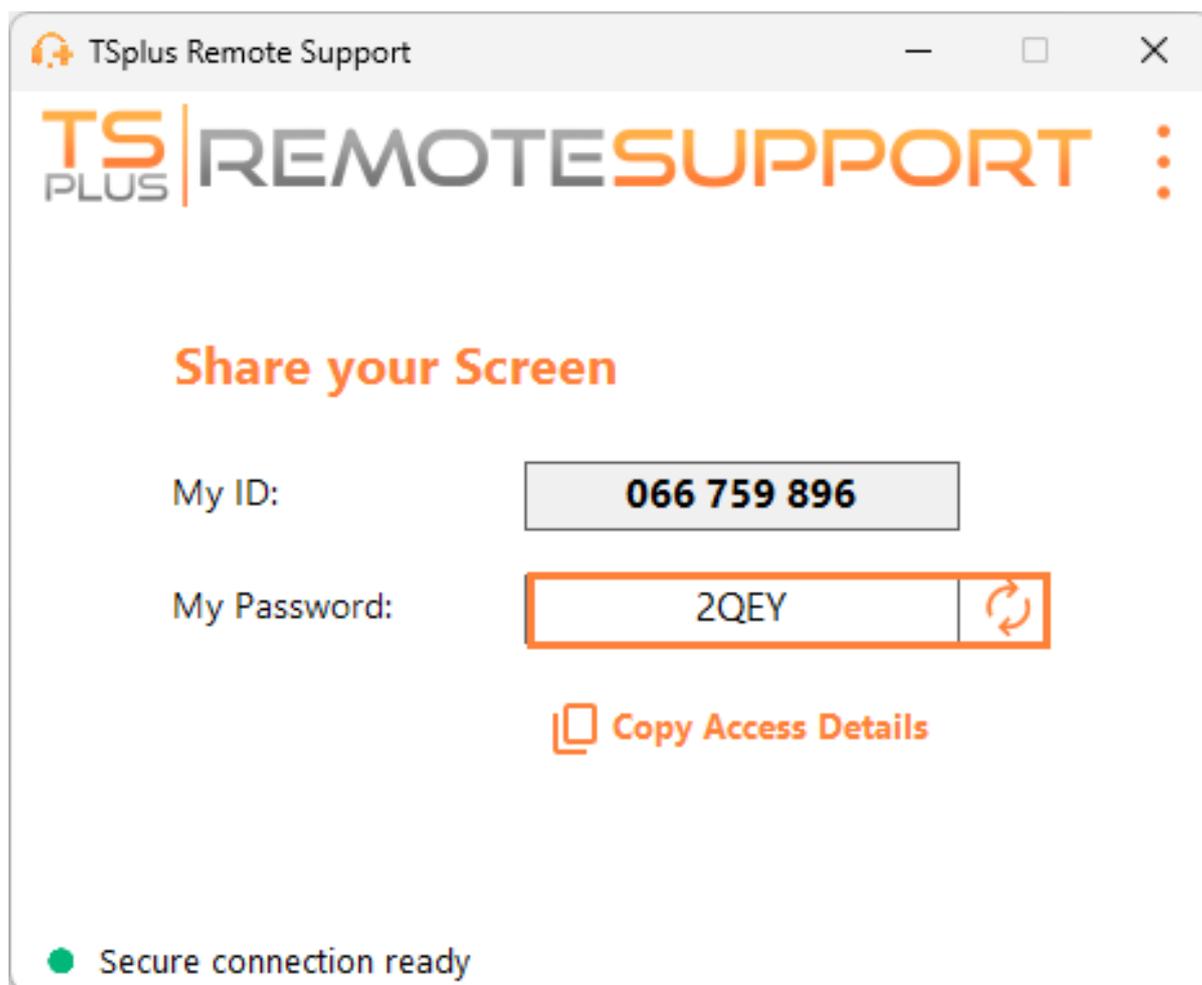


La chat consente anche la condivisione di file tra l'agente e i PC degli utenti finali.

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

## Cambia la tua password

Puoi cambiare la tua password in qualsiasi momento. Basta inserire una nuova password a tua scelta, oppure fare clic su **Aggiorna** pulsante per generare automaticamente una nuova password.

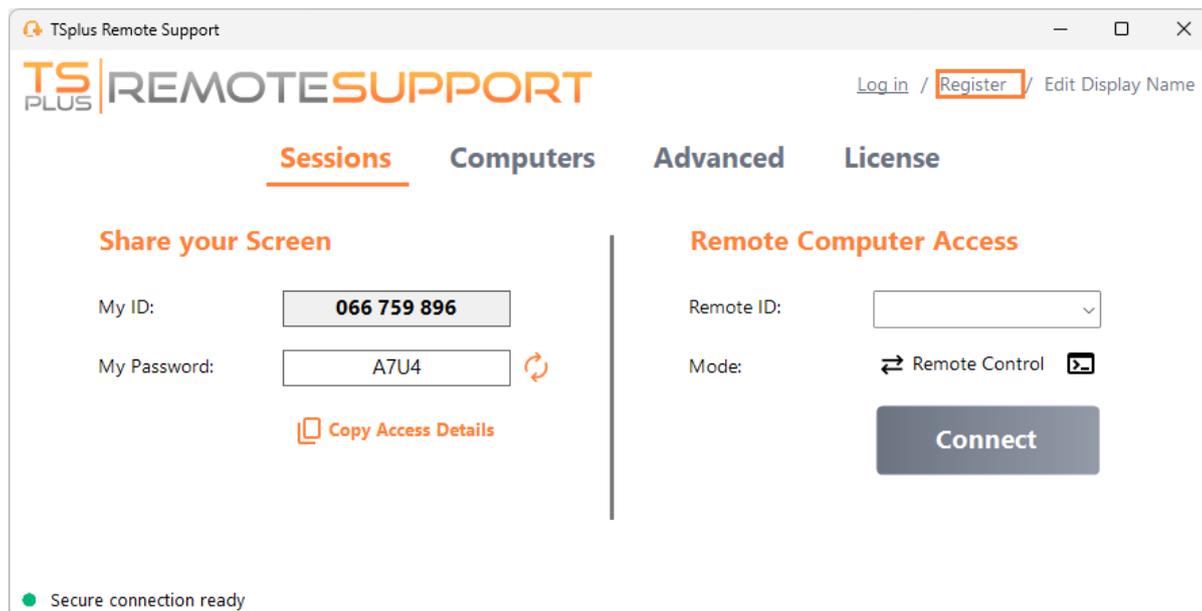


# Registrati per salvare la tua configurazione

Sebbene la registrazione non sia obbligatoria per utilizzare Remote Support come agente o per condividere il tuo schermo, ti consigliamo di registrarti. Registrarsi ti consente di recuperare la tua configurazione da computer diversi.

## Crea un account

Clicca su il **Registrati** pulsante nell'angolo in alto a destra per registrarsi:



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", "Computers", "Advanced", and "License". The "Sessions" tab is active and underlined. The main content is divided into two columns. The left column is titled "Share your Screen" and contains a "My ID:" field with the value "066 759 896", a "My Password:" field with the value "A7U4", and a "Copy Access Details" button. The right column is titled "Remote Computer Access" and contains a "Remote ID:" dropdown menu, a "Mode:" field with a radio button selected for "Remote Control", and a "Connect" button. At the bottom left, there is a green dot 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. Inserisci il tuo **indirizzo e-mail**
2. Scegli una password sicura
3. Se hai una chiave di abbonamento, controlla il **Ho una chiave di abbonamento** seleziona la casella e inseriscila nel campo della chiave di abbonamento per associare il tuo account al tuo abbonamento

## Accedi al tuo account

Clicca su il **Accesso** pulsante nell'angolo in alto a destra:

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:  Remote Control

Connect

Secure connection ready

The screenshot shows the login page of the TSplus Remote Support application. At the top, there is a navigation menu with 'Sessions', 'Computers', 'Advanced', and 'License'. Below this, there are two main sections: 'Log in' (which is underlined) and 'Register'. The 'Log in' section contains an 'Email:' label with an input field, a 'Password:' label with an input field and a toggle icon, a 'Forgot password?' link, a prominent orange 'Log in' button, and a 'No account yet? Register here' link. The top right corner has links for 'Log in / Register / Edit Display Name'. A status indicator at the bottom left shows 'Secure connection ready'.

Inserisci la tua e-mail e la tua password per accedere al tuo account.

## Recupera la tua password

Se hai dimenticato la tua password, clicca su the **Hai dimenticato la password?** link.

The screenshot shows the 'Forgot password?' page of the TSplus Remote Support application. The page title is 'Forgot password?'. It features a 'Send reset password token' button on the right. Below this, there are four input fields: 'Email:', 'Token received', 'New password', and 'Confirm password'. At the bottom, there is a large orange 'Change password' button. The top navigation and status indicators are identical to the login page.

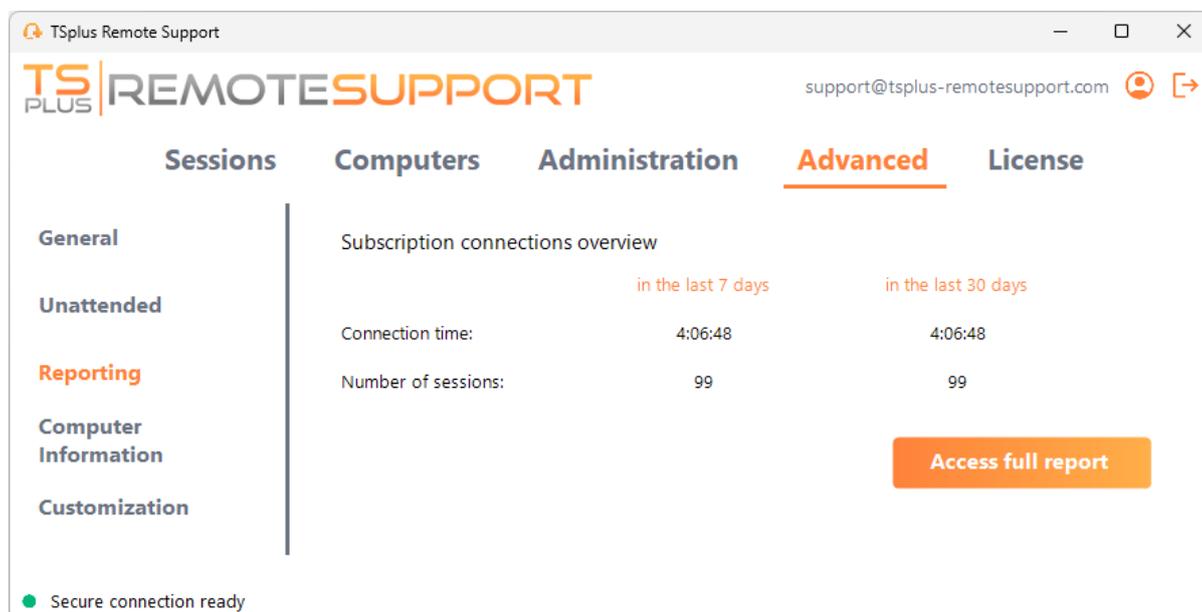
Inserisci la tua email e fai clic su **Invia token di reset della password** pulsante. Riceverai un'email contenente un token. Inserisci il token ricevuto e scegli una nuova password. Inserisci di nuovo la tua nuova password per confermare.



# Esamina i registri delle sessioni

Le sessioni di Remote Support sono registrate e disponibili per la revisione nel **Reporting** sezione.

## Panoramica della connessione



The screenshot shows the TSplus Remote Support interface. The top navigation bar includes 'Sessions', 'Computers', 'Administration', 'Advanced' (highlighted), and 'License'. The left sidebar contains 'General', 'Unattended', 'Reporting' (highlighted), 'Computer Information', and 'Customization'. The main content area displays 'Subscription connections overview' with a table comparing data for the last 7 days and the last 30 days. The table shows a connection time of 4:06:48 and 99 sessions for both periods. An 'Access full report' button is located at the bottom right of the table.

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

Questa sezione ti offre una panoramica delle tue sessioni o delle sessioni del team associato al tuo abbonamento.

Puoi trovare il tempo totale di connessione e il numero di sessioni per gli ultimi 7 e 30 giorni.

Il **Accedi al rapporto completo** il pulsante apre una nuova finestra che ti fornisce dettagli sulle tue sessioni.

## Rapporto 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 >

Qui puoi vedere un elenco di tutte le tue sessioni e i dettagli su ciascuna di esse:

- Il **nome o ID** degli utenti connessi alla sessione. Se più utenti erano connessi nella stessa sessione, un **+** il pulsante apparirà nella colonna di sinistra. Clicca su questo pulsante per vedere i dettagli associati a ciascuna connessione dell'utente.
- Il **Inizio e Fine tempo** della sessione
- Il **durata totale** della sessione
- Il **ID della macchina** con cui è stata stabilita la connessione
- Puoi aggiungere un **commento** informazioni sulla sessione

Il rapporto può essere esportato in csv utilizzando il **Esporta in CSV** pulsante.

Puoi scegliere il **intervallo di date** delle sessioni visualizzate nel tuo rapporto e il **numero di sessioni per pagina** .

# Condividi all'interno di una sessione RDP

## Come mantenere la condivisione all'interno di una sessione RDP minimizzata

Per impostazione predefinita, una volta ridotta a icona, una sessione RDP smette di visualizzare lo schermo.

Di conseguenza, quando il client di Remote Support viene avviato in una sessione RDP, minimizzarlo impedirà a chiunque di controllare lo schermo fino a quando non verrà massimizzato di nuovo.

Per consentire il controllo dello schermo anche se la sessione RDP è ridotta a icona, dovrai seguire questi passaggi:

- Passo 1: Chiudi il Client di Supporto Remoto nella sessione RDP in cui ti trovi, così come la sessione RDP stessa.
- Passaggio 2: Sul tuo workstation, scarica ed esegui questo file reg disponibile [qui](#) . Creerà il **DWORD** chiave di registro **RemoteDesktop\_SuppressWhenMinimized** in **HKEY\_CURRENT\_USER\Software\Microsoft\Terminal Server Client** e assegna il valore **2** .
- Passaggio 3: Sul tuo workstation, apri una nuova sessione RDP in cui desideri condividere lo schermo, quindi avvia il Client di Supporto Remoto all'interno della sessione RDP.

Ora sarai in grado di ridurre al minimo la sessione RDP condivisa senza interferire con la persona che attualmente controlla lo schermo della sessione RDP.



# Incorporare il Supporto Remoto nel proprio Software

Incorpora il supporto remoto nel tuo software: con poche righe di codice, aggiungi assistenza remota con un clic al tuo prodotto e migliora l'esperienza dei tuoi clienti.

## Panoramica

Incorporare TSplus Remote Support nel tuo software richiede solo alcuni passaggi:

1. Genera un file client personalizzato per TSplus Remote Support
2. Distribuisci questo file con il tuo software
3. Esegui questo file quando l'utente ha bisogno di assistenza remota

## Genera un file client personalizzato per TSplus Remote Support

Ti consigliamo di iniziare con [personalizzare TSplus Remote Support con il nome e il logo della tua azienda](#) e che scegli il "modo lite".

Questo garantisce che TSplus Remote Support sia nella sua stato minimo quando avviato, consentendo solo la condivisione dello schermo del tuo cliente e la visualizzazione del tuo nome e del branding aziendale.

## Distribuisci il file client personalizzato con il tuo software

Una volta generato il tuo file eseguibile personalizzato (esempio fornito: "custom-remote-support.exe"), devi distribuire questo file eseguibile con il tuo software.

In generale, questo richiede di aggiungerlo come un nuovo file nella tua configurazione di installazione, o di integrarlo come una risorsa esterna nel tuo programma.

Il risultato deve essere che dopo aver installato/aggiornato il tuo software, il file eseguibile del client di Remote Support è disponibile sul disco del tuo cliente.

## **Eeguire il client personalizzato quando l'utente ha bisogno di assistenza remota**

Infine, aggiungi un pulsante, un' voce di menu o un collegamento nella tua interfaccia utente che, quando cliccato, eseguirà il file.

Eeguire il file dovrebbe richiedere solo un paio di righe di codice, a seconda del tuo ambiente/ tecnologia di sviluppo. Ad esempio in C#:

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

## **Supporto allo sviluppo, integrazione più stretta, avvisi di nuove sessioni, funzionalità aggiuntive...**

Siamo sviluppatori di software noi stessi. Sappiamo cosa significa e siamo ansiosi di aiutarti a avere successo nell'integrare TSplus Remote Support nel tuo software.

Se desideri discutere richieste di funzionalità, configurare un webhook per essere avvisato ogni volta che un cliente avvia una sessione di Remote Support, o semplicemente ricevere supporto dai nostri sviluppatori per integrare TSplus Remote Support nel tuo software: ti preghiamo di contattarci a [support@tsplus.net](mailto:support@tsplus.net) e specificare che desideri contattare il nostro team di sviluppo riguardo all'integrazione di TSplus Remote Support.

# Autenticazione a Due Fattori (2FA)

L'autenticazione a due fattori è stata introdotta per gli utenti del nostro abbonamento.

## Panoramica

L'autenticazione a due fattori aggiunge un ulteriore livello di sicurezza e **impedisce l'accesso alla sessione dei tuoi utenti anche se qualcuno conosce la loro password** .

Una combinazione di due fattori diversi viene utilizzata per raggiungere un livello di sicurezza maggiore:

1. qualcosa che conoscono, **una password** .
2. qualcosa che hanno, un **dispositivo - come uno smartphone - con un'app di autenticazione installata.** .

Puoi utilizzare una delle seguenti app di autenticazione per procedere. Queste app sono disponibili su un'ampia gamma di piattaforme:

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

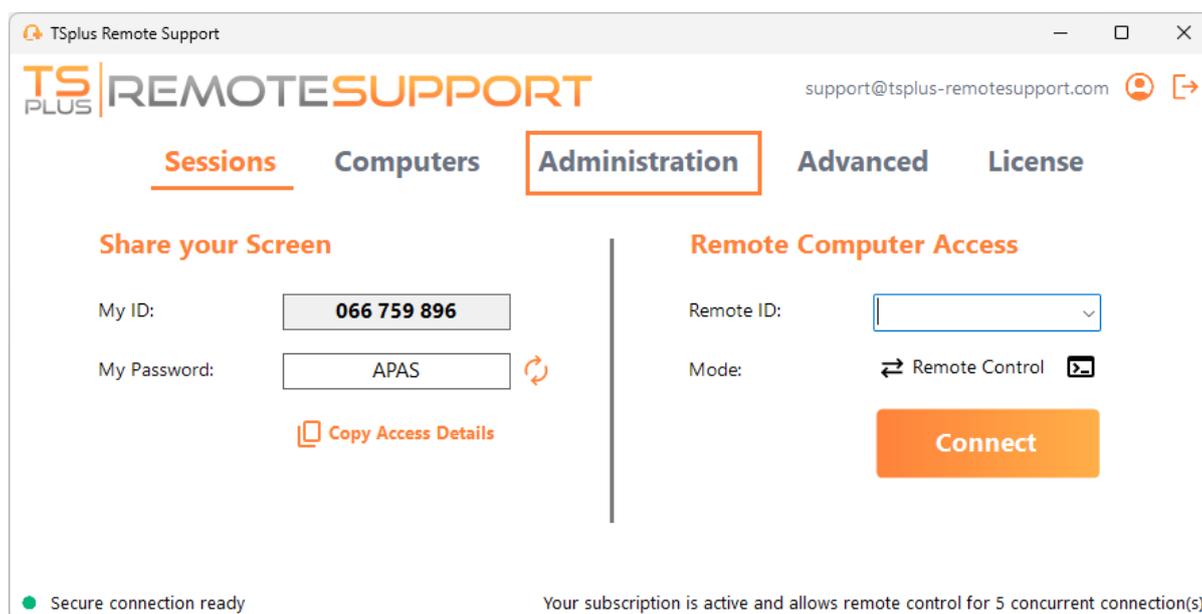
Ogni volta che un utente accede alla sua sessione remota, avrà bisogno della sua password e di un codice di verifica disponibile dal suo telefono cellulare. Una volta configurata, l'app di autenticazione mostrerà un codice di verifica per consentirgli di accedere in qualsiasi momento. Funziona anche se il suo dispositivo è offline.

Il **I codici 2FA generati sono TOTP** (password usa una sola volta basata sul tempo), e quindi sono per uso singolo.

Pertanto, non è possibile riutilizzare un codice 2FA che è già stato utilizzato. Questo previene il furto e poi l'uso di un codice 2FA osservando l'utente mentre inserisce il proprio codice.

## Apri la Console di Amministrazione

Prima di tutto, per accedere alla Console di Amministrazione, fai clic sul menu "Amministrazione". Devi essere un amministratore del tuo abbonamento.



## Sicurezza

Abilitando il 2FA nella scheda Sicurezza, ogni utente assegnato alla stessa sottoscrizione potrà accedere utilizzando il 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.

## Accedi utilizzando l'autenticazione a due fattori

Una volta che un utente ha effettuato l'accesso con login e password, sarà in grado di configurare il proprio 2FA utilizzando uno dei fornitori disponibili, tramite app o email.

## 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

## Sincronizzazione del tempo

2FA richiede che sia il server di Remote Support che l'applicazione client condividano lo stesso orario. Ecco perché i dispositivi client dovrebbero avere la sincronizzazione dell'orario.

Se una richiesta di autenticazione proviene da un dispositivo la cui data e ora non sono sincronizzate, questa richiesta potrebbe essere rifiutata dal server di Remote Support.

La convalida delle informazioni tra il dispositivo e il server è relativa all'ora UTC.

Nella sezione dell'autenticazione a due fattori, il **durata del codice** il parametro viene utilizzato per gestire il periodo di validità del codice, in minuti.

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.

## Validità dall'ultima sessione

Il **durata della connessione** ti consente di definire la durata di una sessione 2FA in ore. Dopo che questo periodo di tempo è scaduto, l'utente dovrà effettuare nuovamente l'accesso utilizzando il proprio 2FA se desidera connettersi a un computer.

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.

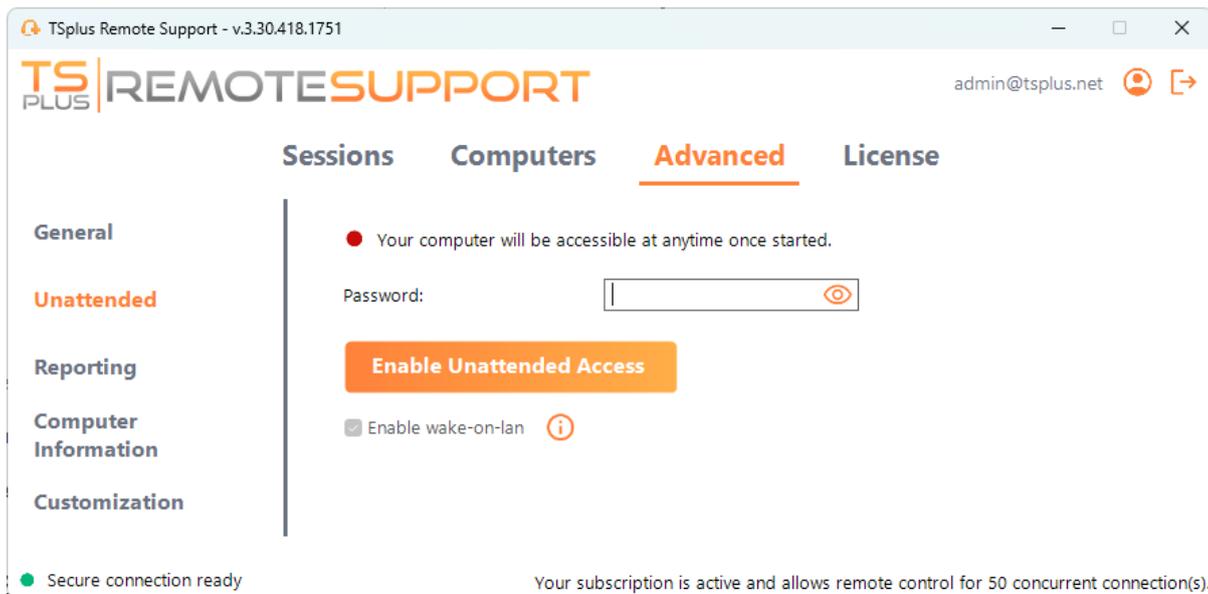


# Abilita Accesso Non Sorvegliato

Gli utenti finali possono configurare i computer remoti per essere accessibili in qualsiasi momento e senza la necessità di essere davanti ad essi.

Per mantenere sicuro l'accesso non supervisionato al proprio PC, gli utenti finali devono:

- Scegli una password di Accesso Non Sorvegliato (la password principale nel [Scheda Sessione](#) sarà ancora valido per consentire l'accesso temporaneo)
- Clicca su il **Abilita accesso non supervisionato** pulsante



Gli utenti finali condividono quindi il loro ID di Supporto Remoto e la password di accesso non presidiato con gli agenti di supporto.

Gli utenti finali possono disabilitare l'accesso non presidiato o cambiare la password in qualsiasi momento.

**Importante:** abilitare l'accesso non presidiato richiede privilegi di amministratore.

## Utilizzo della riga di comando

L'accesso non presidiato può essere configurato direttamente utilizzando la riga di comando in un prompt dei comandi amministrativo.

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

- `abilita-non sorvegliato`
- `/password non supervisionato [la-password-del-computer-non-supervisionato]`  
La password non presidiata è facoltativa se è già stata configurata.
- `/nome-computer [l'elemento-nome-computer-da-creare]`
- `/email del proprietario [l'email del proprietario del computer]`
- `/cartella-nome [la-cartella-nome-in-cui-sarà-l'ingresso-del-computer]`  
La cartella deve esistere ed essere disponibile per il proprietario specificato.  
Se più cartelle hanno lo stesso nome, verrà utilizzata la prima cartella trovata.

Un esempio completo: abilitare l'accesso non presidiato con la password "myoverlynotcomplicatedbutlongpasswordsothatnoonefindit" per il computer attuale e associarlo all'utente "[john.doe@mycompany.com](mailto:john.doe@mycompany.com)", che creerà una nuova voce computer chiamata "Computer di John" nella cartella "Computer non presidiati" puoi utilizzare:

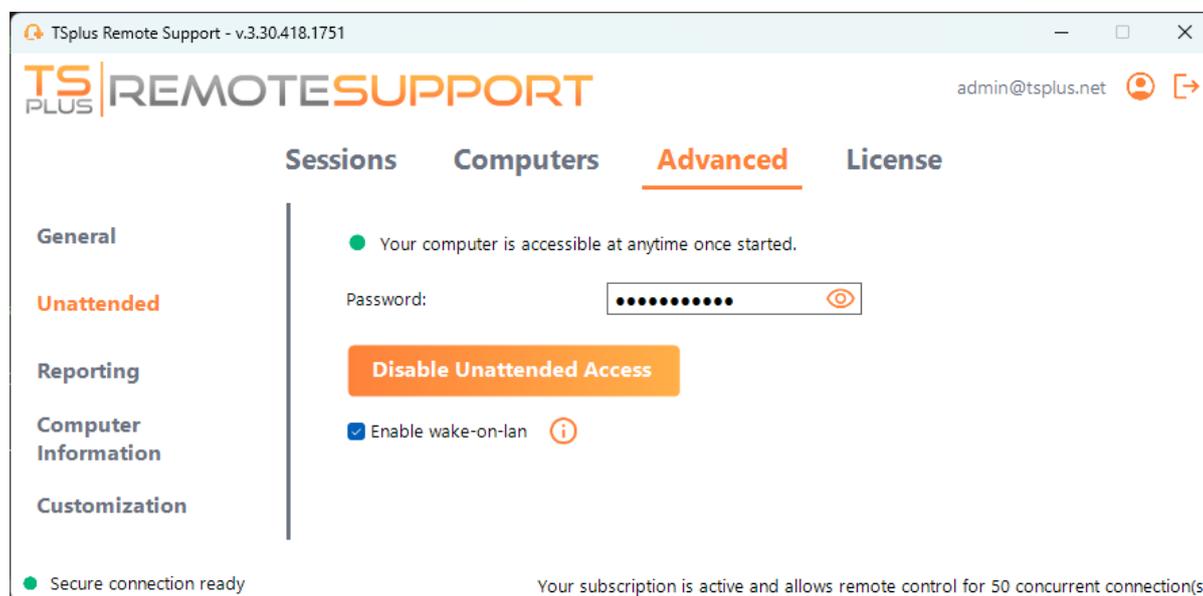
```
RemoteSupport.exe /enable-unattended /unattended-password  
"myoverlynotcomplicatedbutlongpasswordsothatnoonefindit" /computer-name "John computer" /  
owner-email "john.doe@mycompany.com" /folder-name "MyCompany computers"
```



# Wake-on-Lan

Gli utenti finali possono configurare i computer remoti per essere attivati in qualsiasi momento e senza dover essere davanti ad essi. Questi computer remoti devono avere l'accesso non presidiato abilitato affinché il wake-on-lan sia disponibile.

Quando l'accesso non presidiato è abilitato, puoi attivare Wake-on-LAN sulla stessa interfaccia:



Ci sono diversi requisiti affinché Wake-on-Lan funzioni sul computer di destinazione:

- il computer deve essere collegato a una fonte di alimentazione
- il computer deve essere connesso a Internet tramite Ethernet
- il computer deve essere stato correttamente spento o messo in sospensione/ibernazione
- la scheda di rete del computer deve supportare Wake-on-lan

Se questi requisiti sono soddisfatti, puoi quindi configurare Wake-On-Lan su questo computer.

## Configurare Wake-on-Lan

Ci sono diversi passaggi per configurare Wake-on-lan sul computer di destinazione:

## **Abilita Wake-on-lan nel BIOS**

Per accedere alle impostazioni del BIOS, riavvia il computer e premi il tasto specificato dal produttore del computer (di solito F2, F10 o Del) per entrare nell'utilità di configurazione del BIOS.

Cerca un'impostazione relativa al Wake-on-LAN, come "Wake-on-LAN da spento" o "Wake-on-LAN da S5." Abilita questa impostazione, salva le modifiche e esci dall'utilità di configurazione del BIOS.

Alcune schede madri non hanno questa impostazione, ma Wake-on-LAN potrebbe comunque funzionare.

## **Configura la scheda di rete**

In aggiunta all'abilitazione di Wake-on-LAN nelle impostazioni del BIOS del computer, è necessario attivarlo sull'adattatore di rete.

Per fare ciò, apri il Gestore dispositivi (cerca "Gestore dispositivi" nel menu Start), espandi la categoria "Schede di rete" e fai clic con il tasto destro sul tuo adattatore di rete.

Seleziona "Proprietà" dal menu contestuale, fai clic sulla scheda "Gestione alimentazione" e seleziona la casella accanto a "Consenti a questo dispositivo di riattivare il computer" e "Consenti solo a un pacchetto magico di riattivare il computer."

Clicca "OK" per salvare le tue modifiche.

## **Disabilita avvio rapido**

L'avvio rapido è una funzione di Windows che può interferire con Wake-on-LAN.

Per disabilitare l'avvio rapido, vai alle Opzioni di alimentazione nel Pannello di controllo, fai clic su "Scegli cosa fanno i pulsanti di alimentazione" e poi fai clic su "Modifica le impostazioni attualmente non disponibili."

Scorri verso il basso fino alla sezione "Impostazioni di spegnimento" e deseleziona l'opzione "Attiva avvio veloce".

## **Configura il router**

Per inviare il pacchetto magico al tuo computer da un altro dispositivo sulla stessa rete, configura il tuo router per consentire il traffico Wake-on-LAN.

Si prega di consultare il manuale utente del router o la documentazione online per le istruzioni su come configurare il port forwarding.

Questo comporta la creazione di una regola di port forwarding che inoltra il traffico UDP su una

porta (di solito 9) all'indirizzo MAC dell'adattatore di rete del computer.

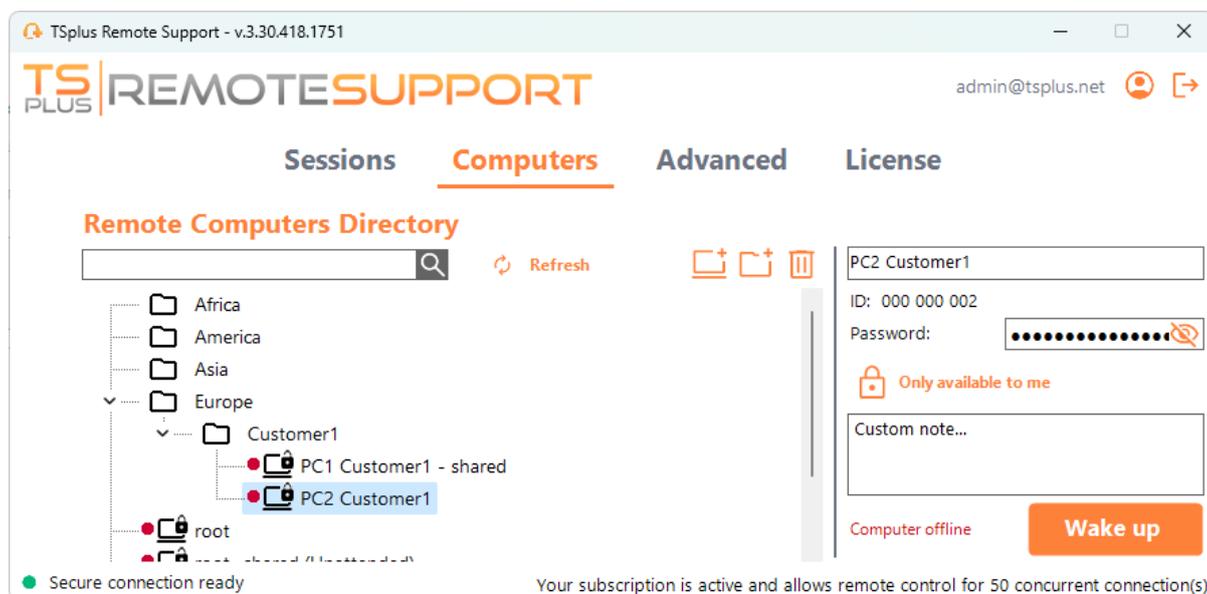
## Utilizzando Wake-on-Lan per connettersi a un computer remoto

In **Computer** sezione, fai clic sul computer che desideri riattivare.

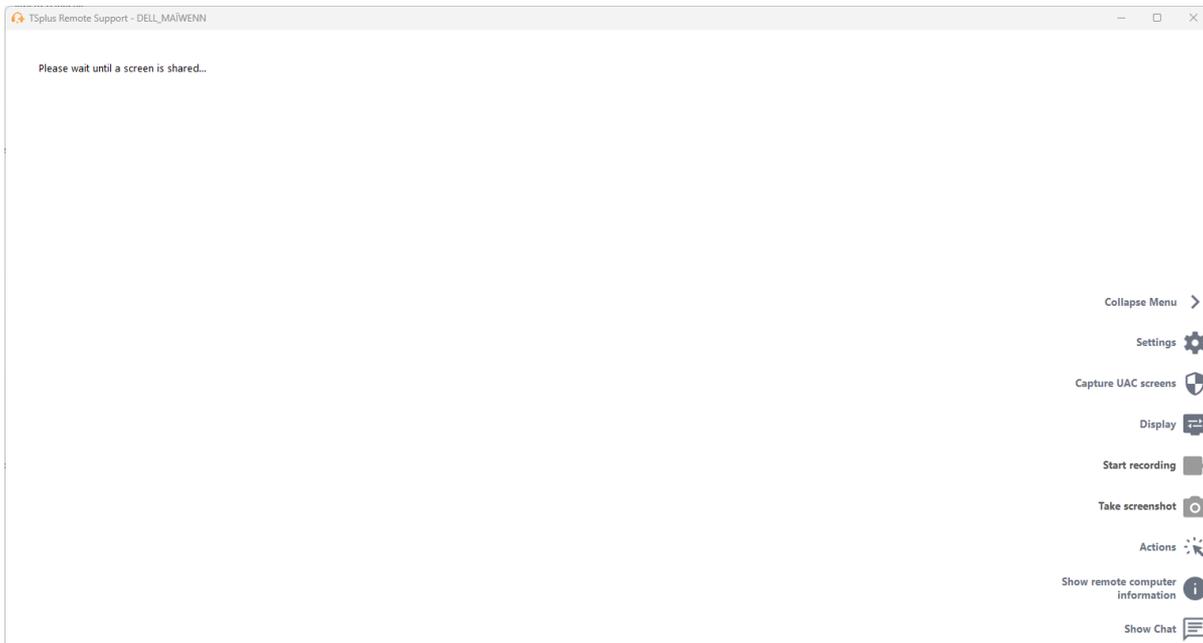
Se il computer verifica le seguenti condizioni:

- il computer non è attualmente connesso
- il computer ha accesso non presidiato e Wake-on-Lan abilitato
- l'indirizzo IP pubblico del computer non è cambiato dall'ultima volta che era acceso

Invece di un pulsante "Connetti" disabilitato, dovresti vedere un pulsante "Risveglia".



Quando si fa clic, si apre una nuova finestra, in attesa che il computer si avvii e si unisca alla sessione di Remote Support.



## Utilizzo della riga di comando

Come l'accesso non presidiato, anche Wake-On-LAN può essere abilitato e disabilitato direttamente utilizzando la riga di comando in un prompt dei comandi amministrativo, invece di selezionare la casella "Wake-On-LAN" nelle impostazioni avanzate.

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

- /abilita-wakeonlan
- /disabilita-wakeonlan