

Ative sua assinatura

licenciamento do TSplus Remote Support

A avaliação gratuita de 15 dias do Remote Support começa quando a primeira conexão de saída é iniciada.

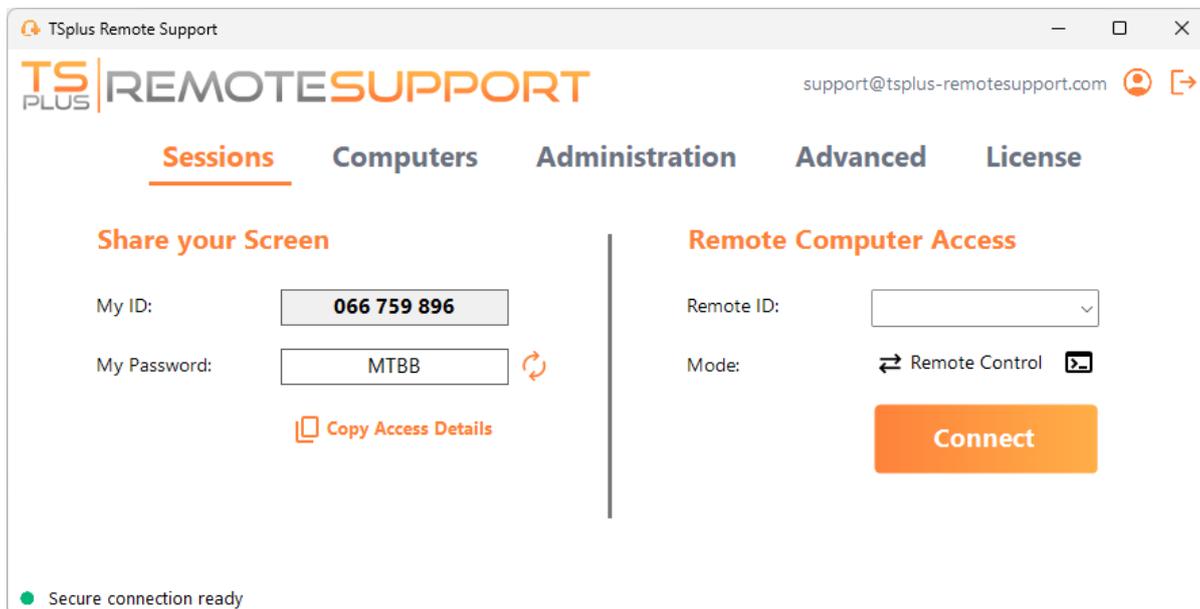
Uma assinatura do TSplus Remote Support é necessária para assumir o controle de uma sessão remota assim que o período de teste terminar.

Uma assinatura fornece a capacidade para agentes licenciados assumirem o controle de uma sessão remota do Windows. Por exemplo, se sua equipe de suporte tem 20 membros, mas apenas 15 agentes estão disponíveis a cada dia, então uma assinatura para 15 agentes é necessária. Todos os 20 agentes podem ter contas registradas, mas apenas 15 podem estar ativos simultaneamente.

Compartilhar sua tela com TSplus Remote Support não requer uma assinatura. Seus clientes podem buscar ajuda de sua equipe de suporte ao cliente sem se registrar ou assinar.

Como assinar

Uma assinatura para Suporte Remoto pode ser adquirida diretamente na tela inicial do software, clicando simplesmente no botão 'Comprar Agora' no canto inferior direito.

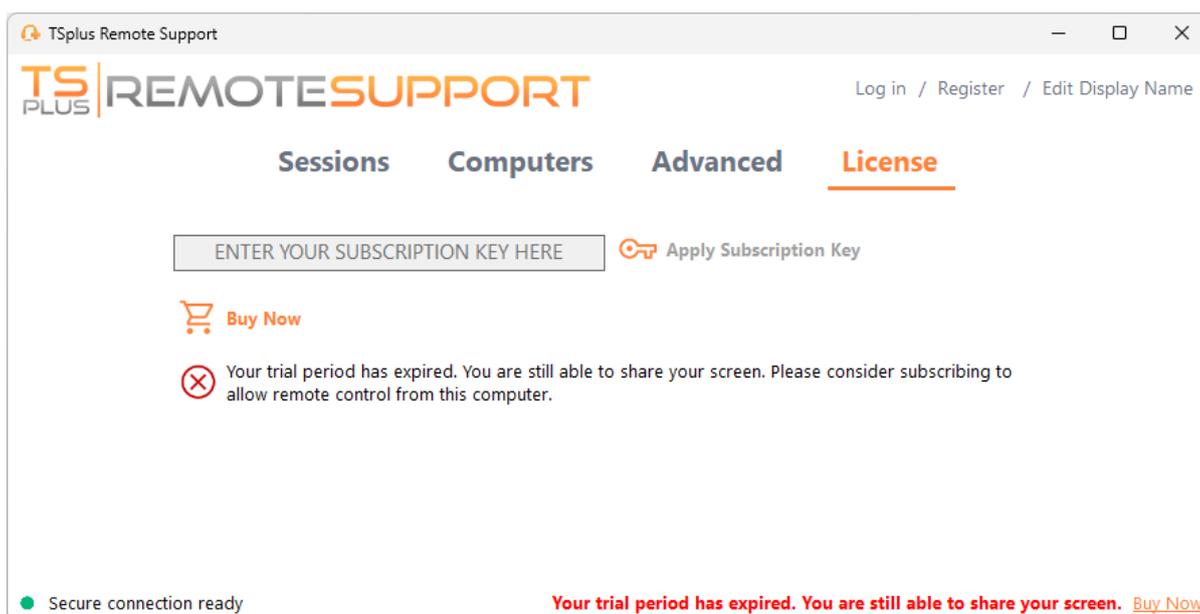


Sua chave de assinatura será enviada para o endereço de e-mail fornecido durante a compra. Uma chave de assinatura válida se parece com o seguinte: “S-0123-ABCD-4567-EFGH”.

Por favor, visite [Preços do TSplus Remote Support](#) site para informações de preços.

Ative sua assinatura

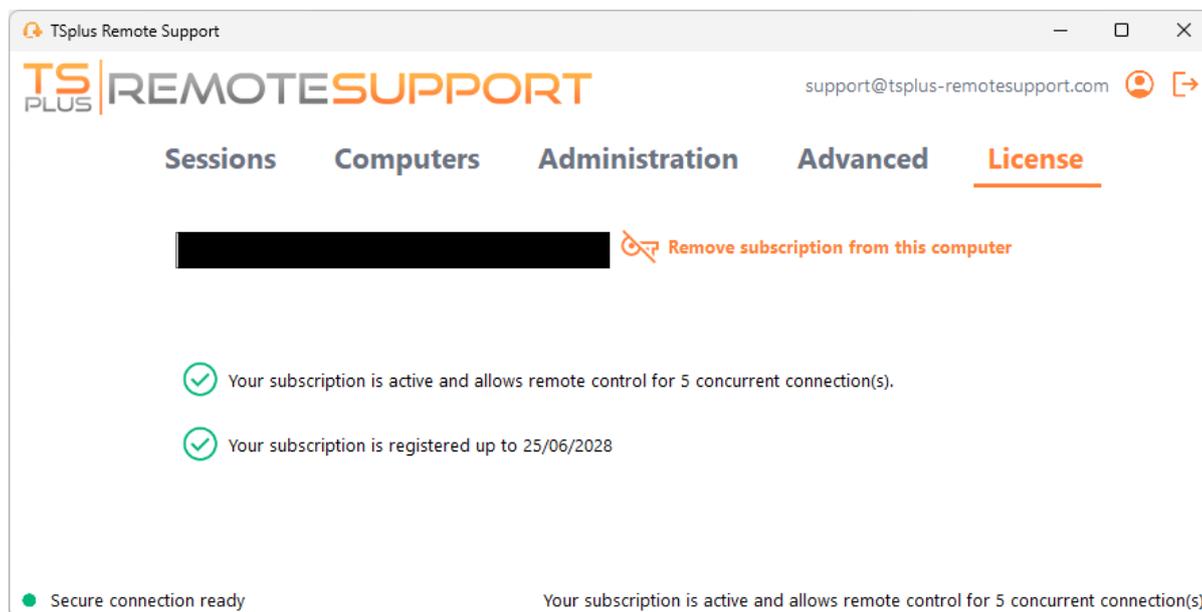
Para ativar sua assinatura, execute o programa TSplus Remote Support em um computador agente e, em seguida, clique em o **Licença** menu para navegar até a aba de licenciamento.



O **Licença** a guia é o lugar onde os agentes podem:

- Ative uma assinatura digitando uma chave de assinatura e, em seguida, clicando em **Ativar Chave** botão
- Adquira uma assinatura clicando em **Compre Agora** botão
- Revise o status atual da licença

Digite sua chave de assinatura e clique em **Ativar Chave** botão. Após a ativação, o status da licença será atualizado:



O status da licença é atualizado após cada ativação e toda vez que o programa TSplus Remote Support é iniciado.

Gerenciando sua assinatura

Para gerenciar sua assinatura, conecte-se ao nosso [Portal de Licenciamento](#) e insira seu endereço de e-mail e seu número de pedido para se conectar.

Baixar o [Guia do Usuário do Portal do Cliente](#) para mais informações.

Entre em contato com nossa equipe de suporte

Por favor, não hesite em [contate-nos](#) se precisar de assistência ao usar o Remote Support ou ao comprar Licenças de Remote Support.

Console de Administração

Introdução

Confira nossas correções e melhorias clicando em [Registro de alterações](#)

O Console de Administração foi introduzido para os usuários da nossa assinatura. O Console de Administração promove o trabalho em equipe, permitindo que os administradores concedam acesso a pastas específicas contendo computadores, promovendo uma colaboração eficiente entre os usuários da assinatura.

Com este recurso, os administradores podem gerenciar computadores de forma eficiente em um local central e compartilhar o acesso a pastas específicas, melhorando, em última análise, a colaboração e a organização de recursos dentro de sua assinatura.

O controle de acesso baseado em pastas do recurso garante que dados e recursos sensíveis sejam compartilhados de forma segura apenas com equipes autorizadas, melhorando a proteção de dados e a privacidade.

Nota Para assinaturas criadas antes do lançamento do Console de Administração, a administração padrão é o primeiro usuário de e-mail que se juntou à assinatura. Várias pessoas podem ser administradoras e gerenciar as contas. Assim que o cliente estiver conectado com sua conta de administrador, ele pode fazer essas modificações por conta própria.

Recursos Principais

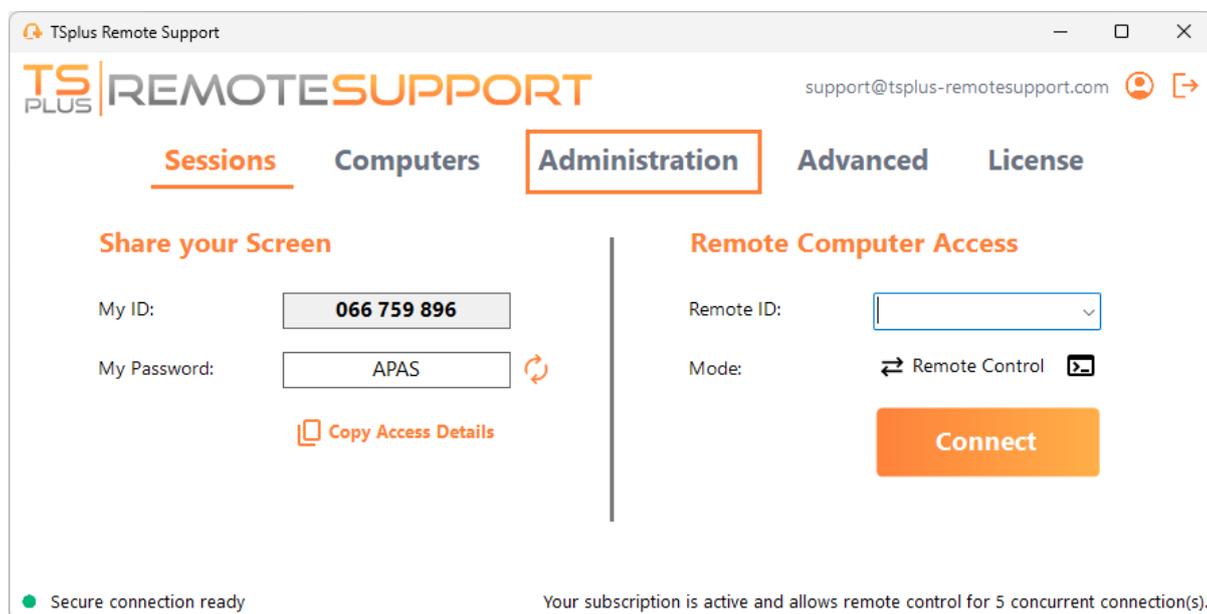
- **Gerenciamento centralizado de computadores:** Os administradores ganham a capacidade de supervisionar e gerenciar todos os computadores dentro da assinatura. Isso inclui tarefas como adicionar, editar e remover computadores salvos para todos os usuários.
- **Colaboração através de equipes:** O Console de Administração permite que os administradores compartilhem o acesso a pastas contendo computadores com equipes específicas formadas pelos usuários da assinatura. Ao compartilhar essas pastas, os administradores podem facilitar o trabalho colaborativo entre os membros da equipe.
- **Organização estruturada usando pastas:** Para manter uma organização estruturada, cada computador dentro da assinatura deve estar localizado em uma pasta. Esse requisito incentiva os administradores a categorizar e gerenciar computadores de forma eficiente.
- **Transparência por design:** Pastas localizadas no nível raiz da assinatura serão

automaticamente visíveis para todos os membros da assinatura por padrão. Isso garante transparência e facilidade de acesso a recursos essenciais.

- **Herança de permissões:** Pastas localizadas dentro de outra pasta herdarão as permissões de sua pasta pai. Essa hierarquia simplifica o controle de acesso e garante consistência na acessibilidade das pastas em toda a assinatura.
- **Políticas de segurança:** Para aumentar a segurança da sua organização, ative regras que forneçam proteção robusta contra acessos não autorizados ou ameaças potenciais.

Abrir Console de Administração

Primeiro, para acessar o Console de Administração, clique no menu “Administração”. Você deve ser um administrador da sua assinatura.

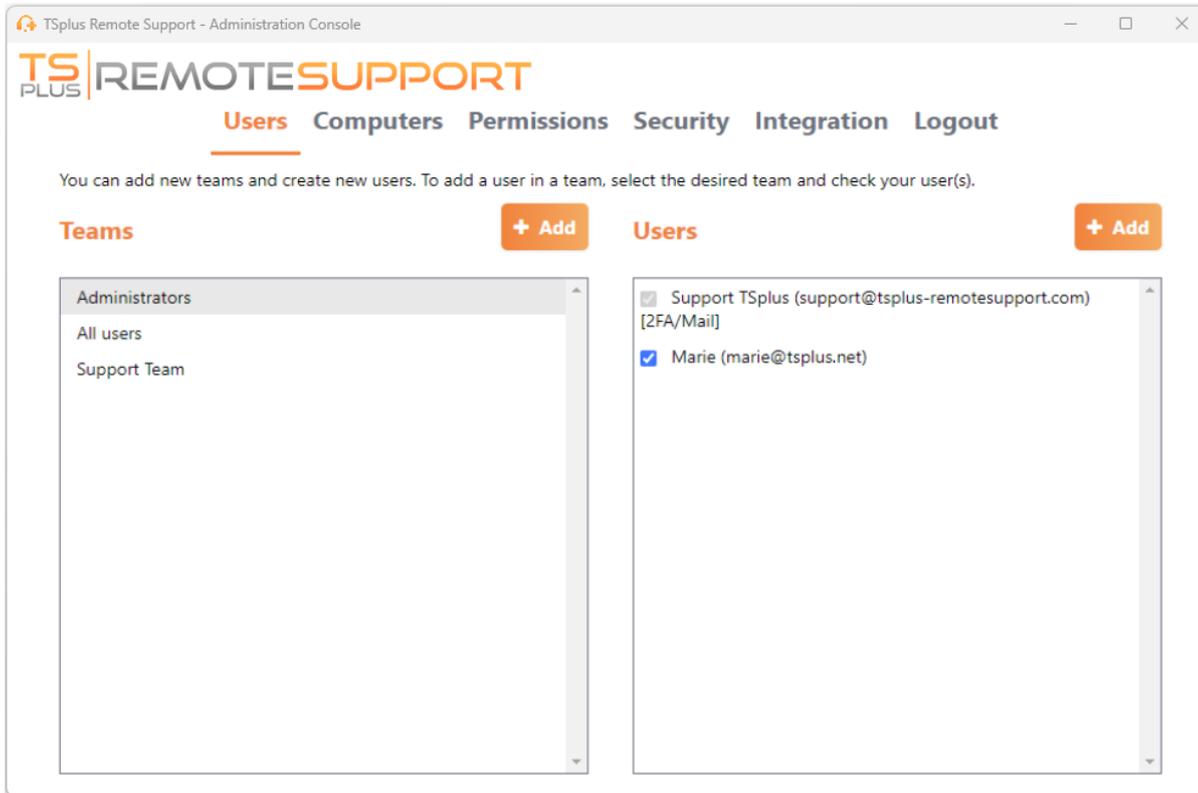


Usuários

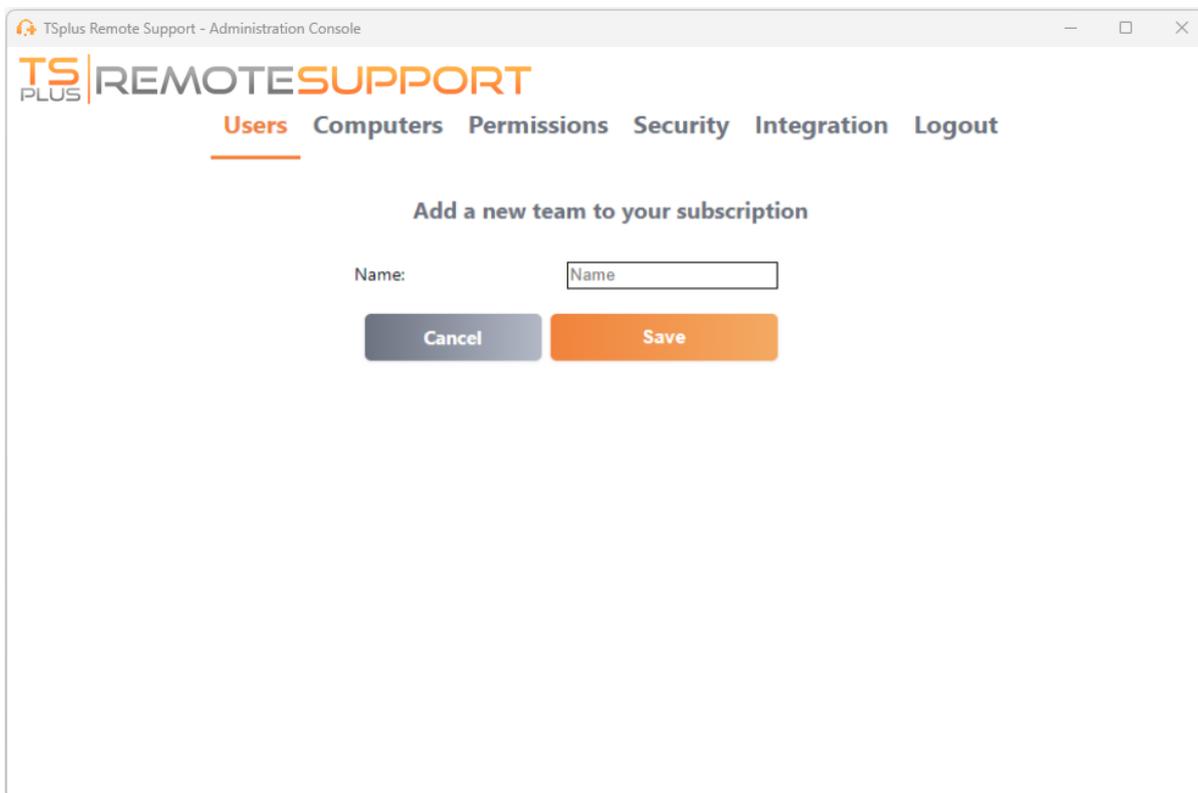
Na aba Usuários do console de Administração, você pode adicionar novos membros à sua assinatura e atribuí-los a equipes.

A equipe “Todos os usuários” inclui todos os membros da assinatura.

Clique no botão "Adicionar" da seção Equipes para criar uma nova equipe.

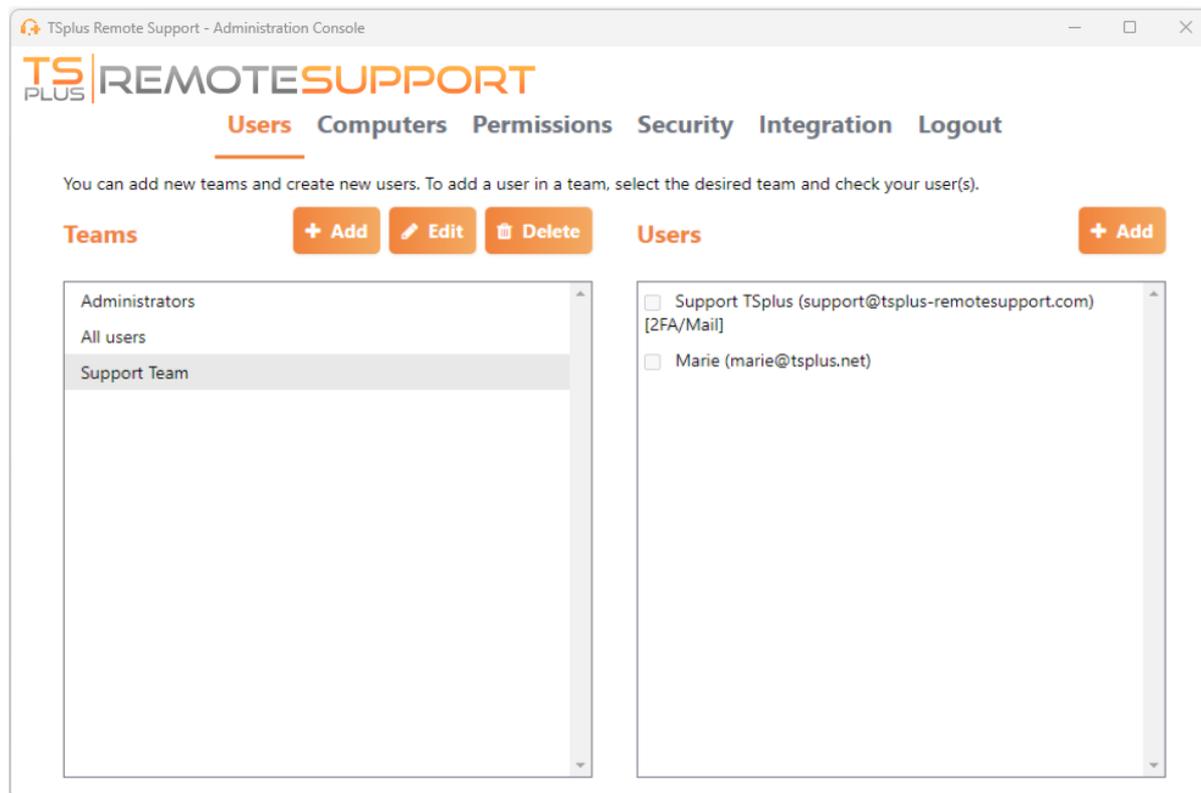


Escolha um nome para sua equipe e clique em “Salvar” para criá-la. O nome da equipe deve ser diferente das outras equipes.

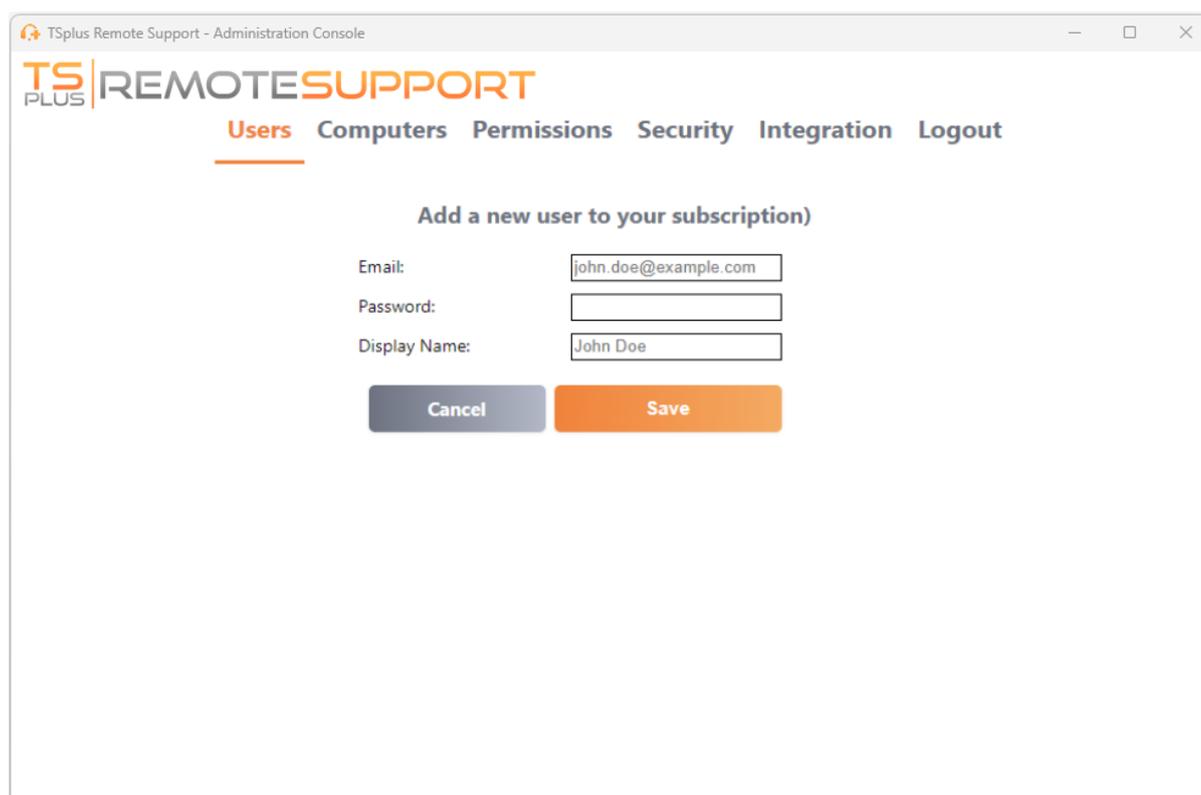


Você pode editar ou excluir uma equipe após selecioná-la.

Você também pode criar um usuário clicando em "Adicionar" na seção de Usuários.

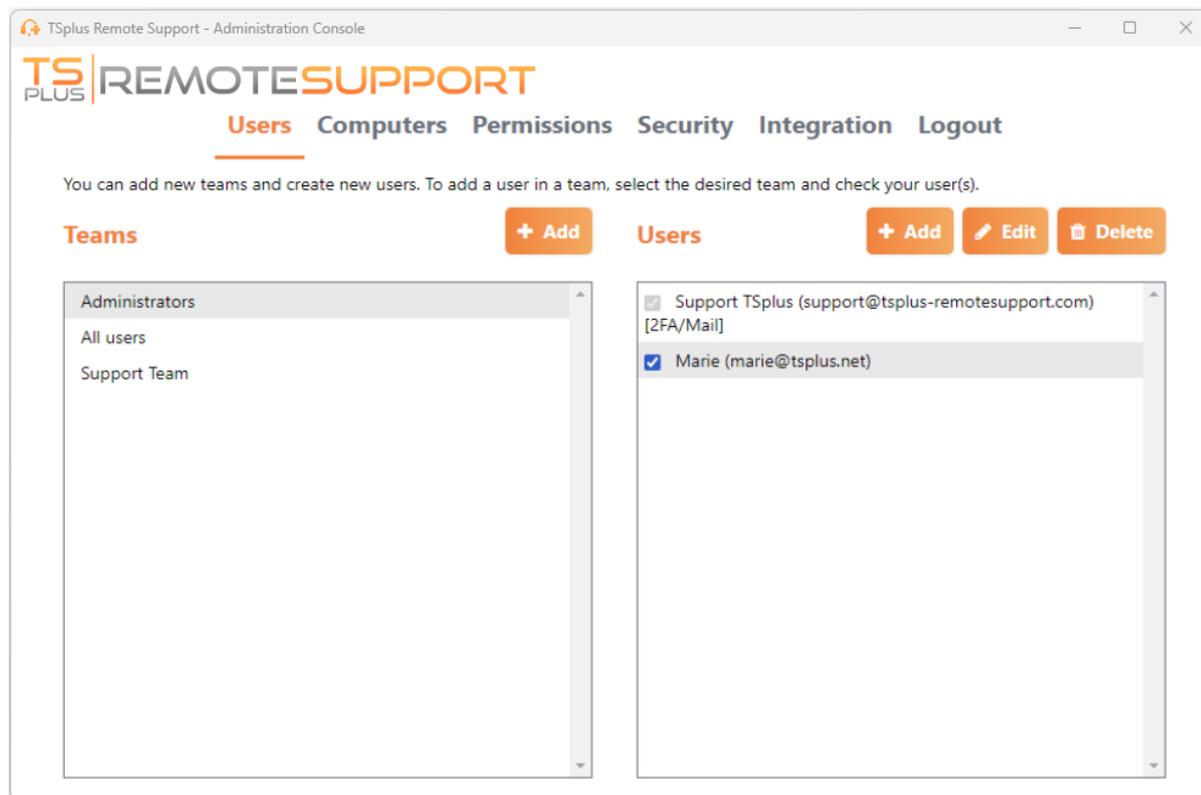


Preencha os campos "E-mail" e "Senha" e clique em "Salvar" para adicionar um novo usuário à sua assinatura.



Você pode editar ou excluir um usuário após selecioná-lo. Você não pode se excluir da assinatura.

Para que os usuários façam parte de uma equipe, selecione a equipe e marque os usuários que você deseja que sejam membros dessa equipe.



Para promover um usuário regular a administrador, adicione este usuário à equipe "Administradores".

Computadores

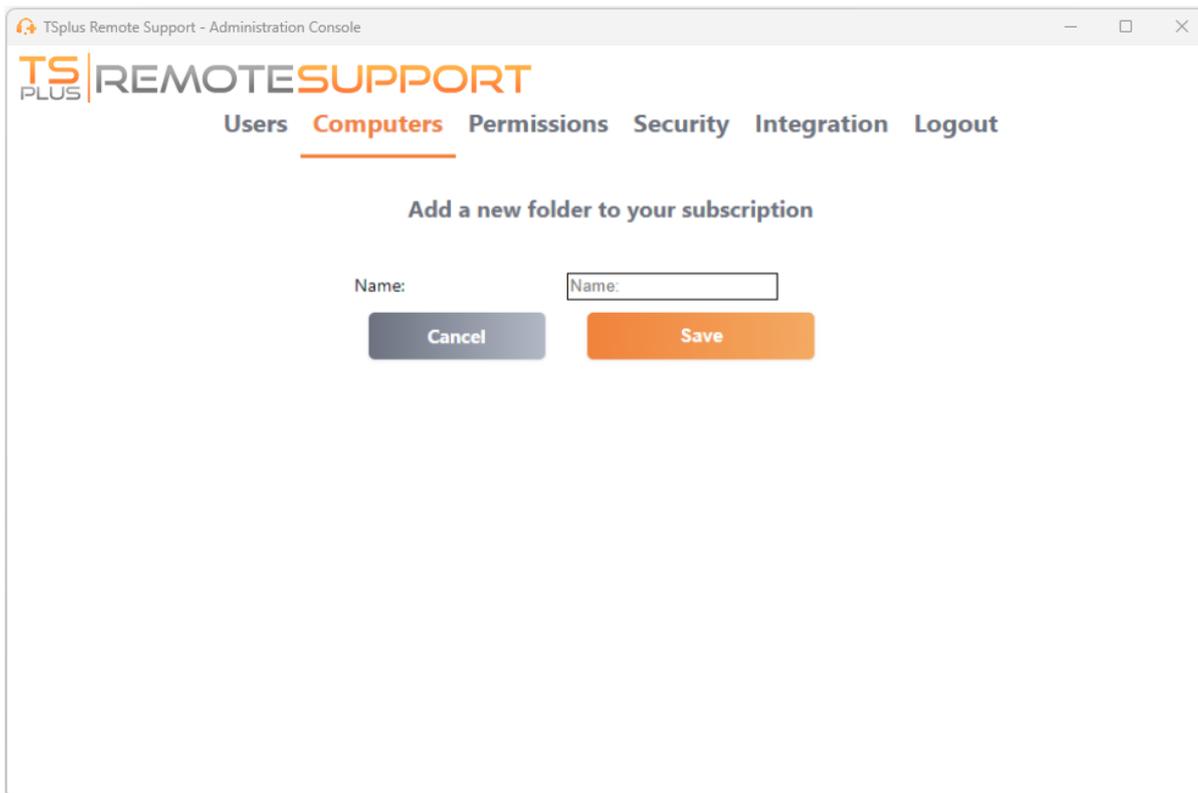
Esta guia permite que você organize computadores em pastas.

Você pode começar clicando em "Adicionar pasta" para criar uma nova pasta.

Escolha um nome para sua pasta e clique em "Salvar" para criá-la. O nome da pasta deve ser diferente dos outros nomes de pastas.

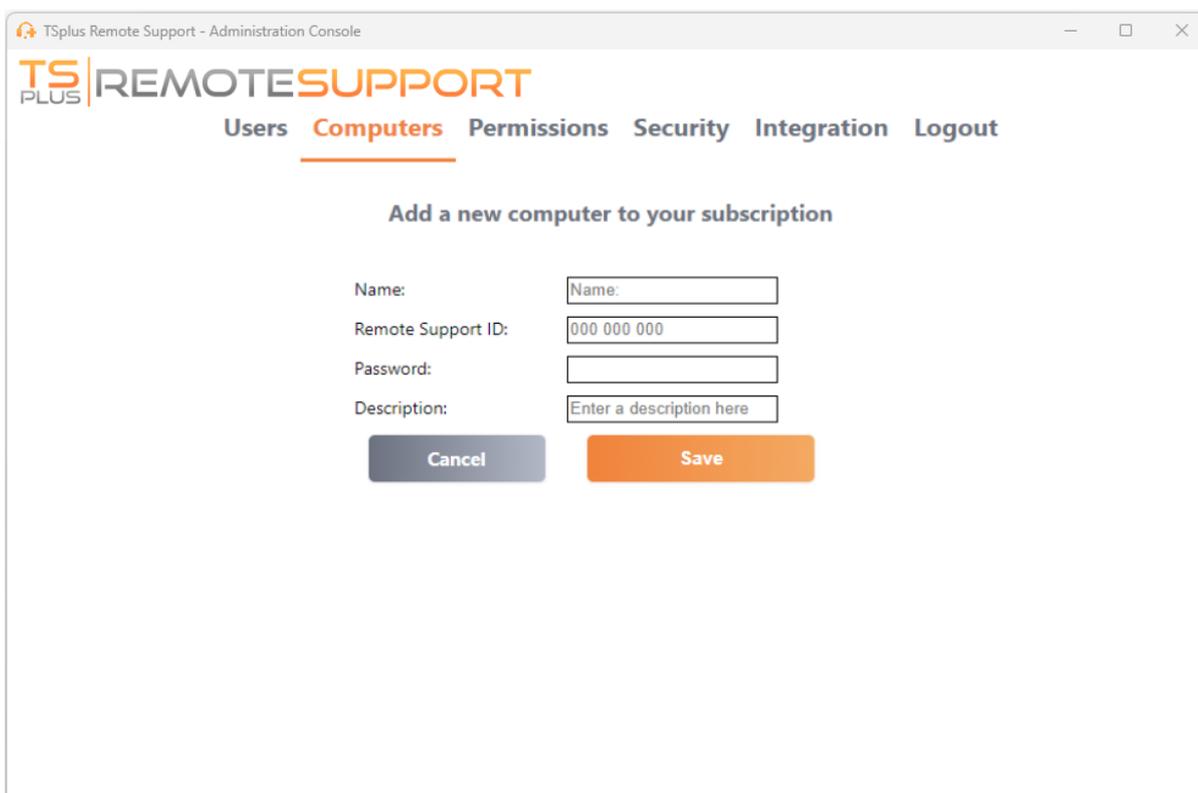
Pastas localizadas na raiz serão visíveis por todos os membros da assinatura por padrão. Você pode alterar isso mais tarde na aba de permissões.

As pastas dentro de outra pasta herdarão as permissões da pasta pai.



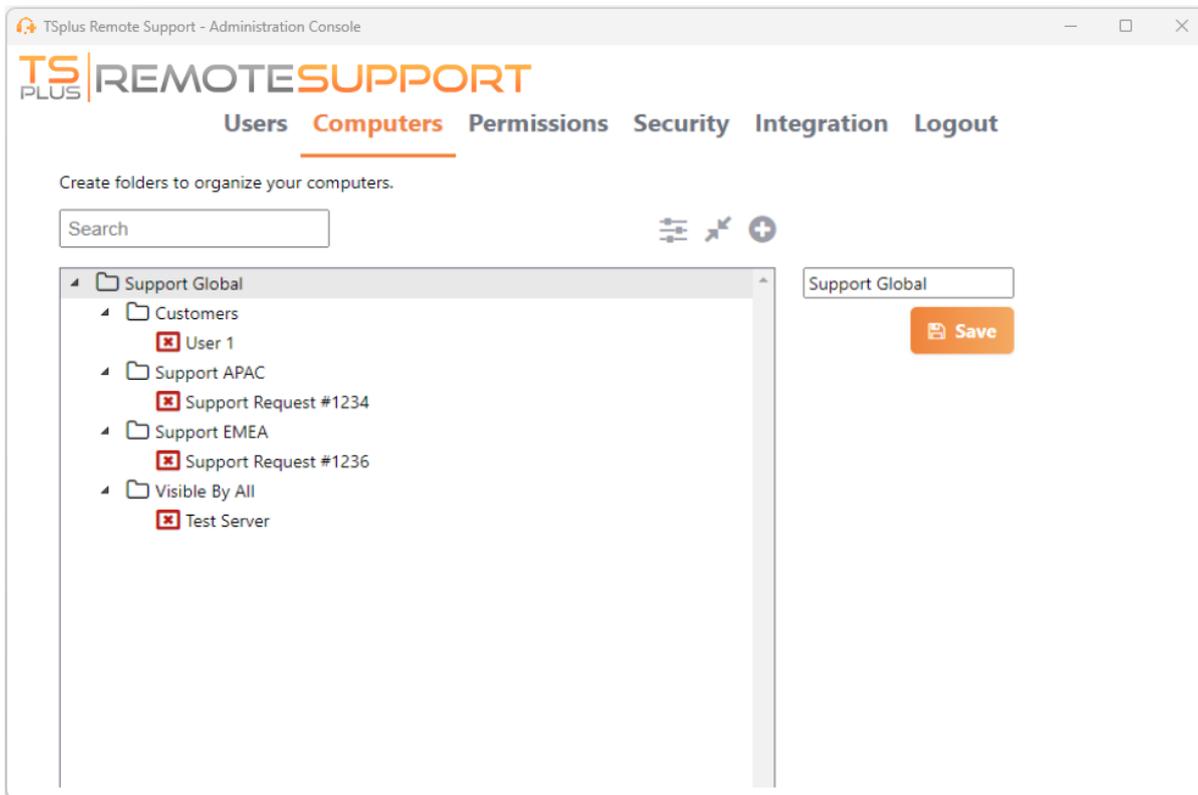
Selecione a pasta na qual deseja adicionar um computador e clique em “Adicionar computador”.

Preencha as informações do computador e clique em “Salvar” para adicioná-lo à sua lista de computadores. Apenas o ID de Suporte Remoto é obrigatório para adicionar um computador.

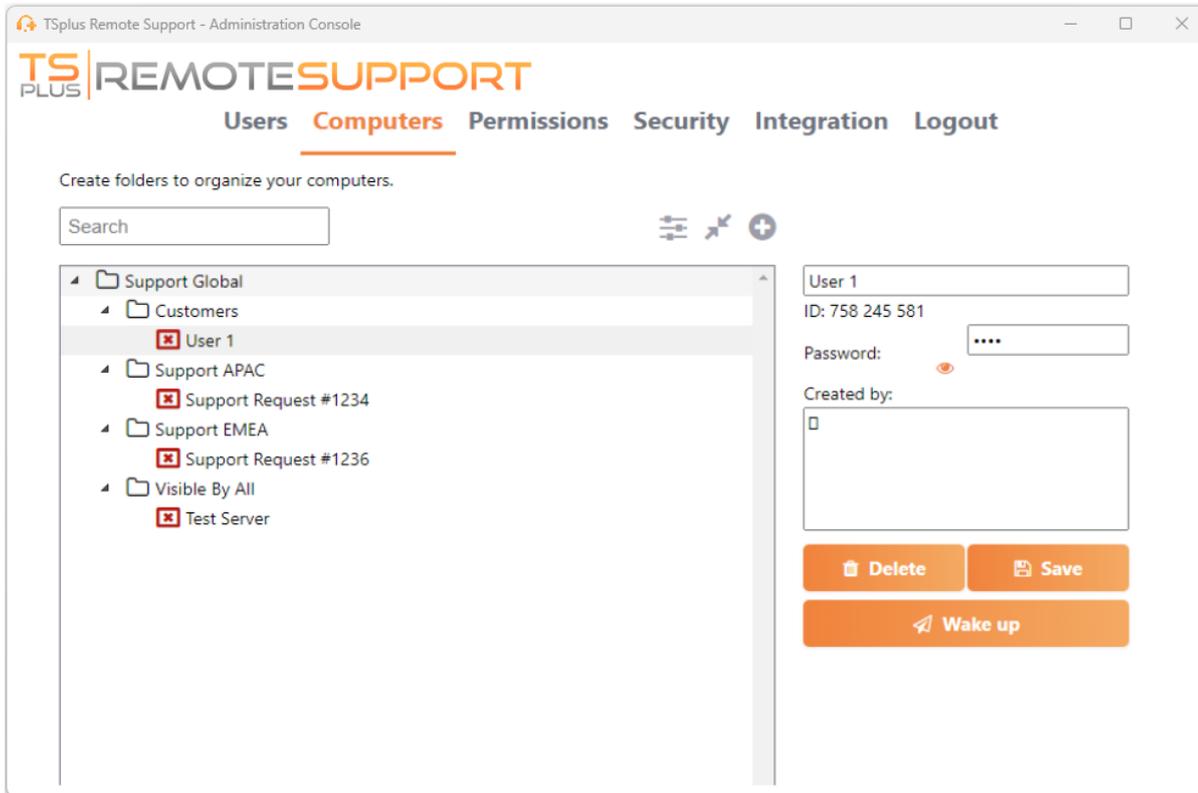


Seu computador agora aparece na árvore.

Selecione-o para exibir ou editar suas propriedades.



Você pode editar as propriedades do computador selecionado diretamente nos campos correspondentes e clicar em “Salvar” para salvar suas modificações ou “Excluir” para removê-lo da sua lista.



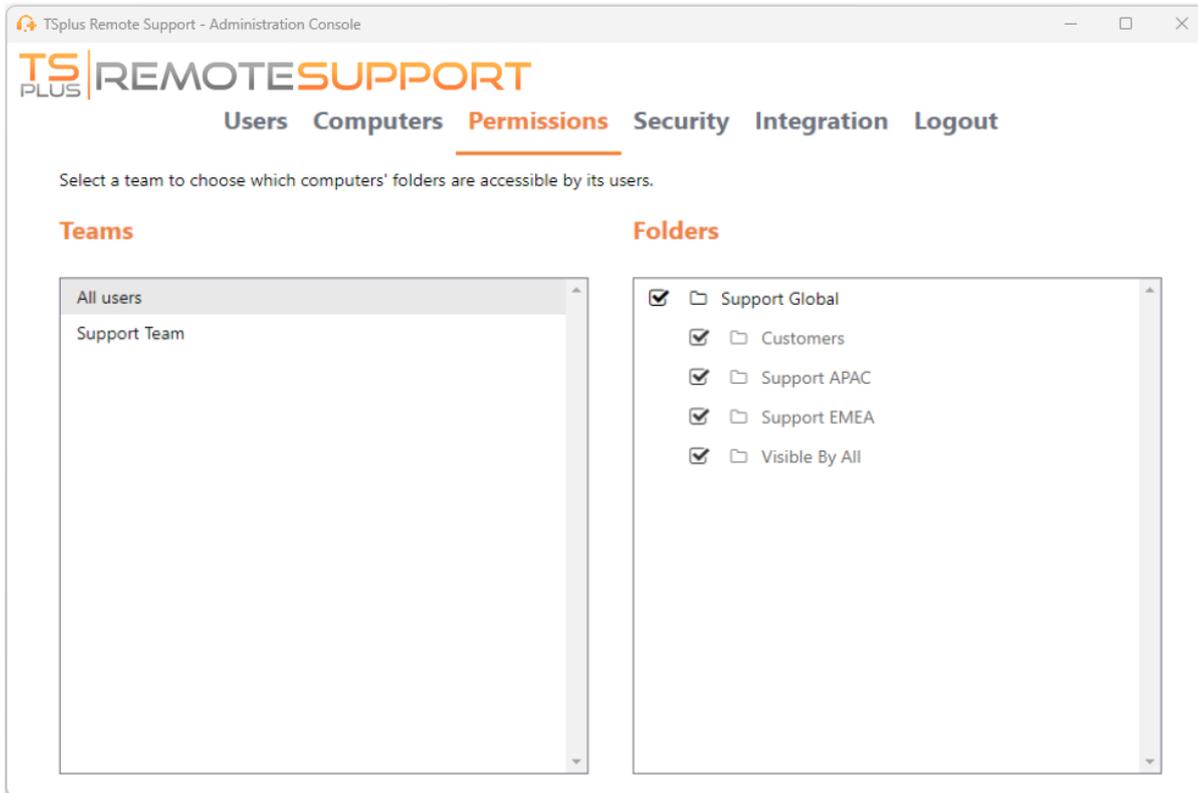
Pastas e computadores podem ser movidos na estrutura de árvore com arrastar e soltar.

Permissões

Aqui você pode gerenciar as permissões de cada pasta.

Selecione uma equipe e marque as pastas às quais você deseja que os membros dessa equipe tenham acesso.

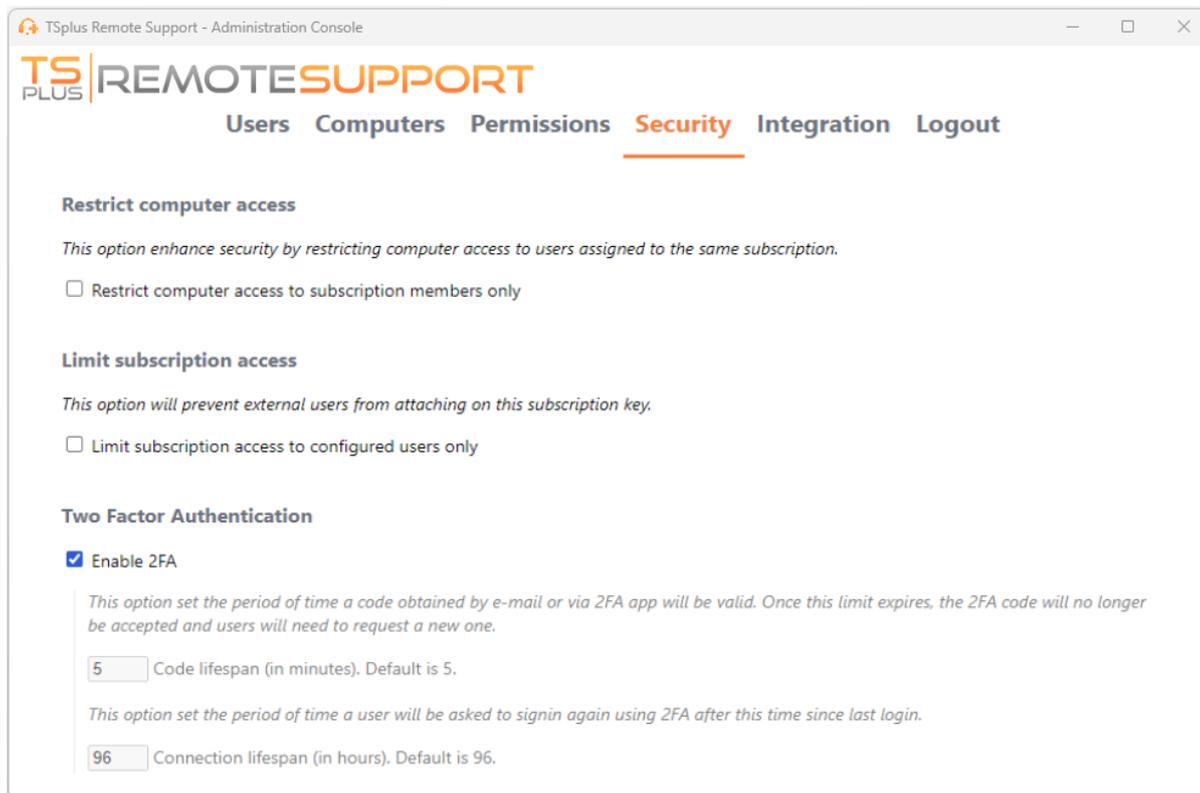
Os membros da equipe verão a pasta e seu conteúdo na aba "Computadores" do cliente de Suporte Remoto.



Aqui a pasta chamada "World" e seu computador estarão acessíveis a todos os membros da assinatura.

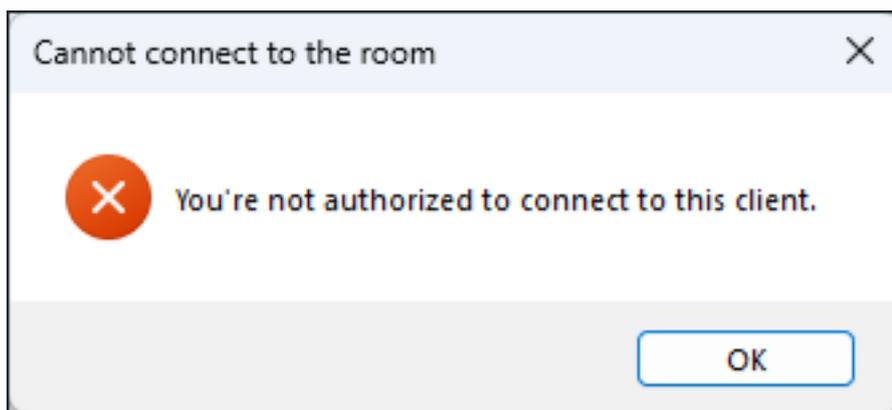
Segurança

Esta aba permite que você aumente seu nível de proteção de segurança.



Aumente a segurança restringindo o acesso ao computador

Este recurso protege todos os computadores (não desatendidos) de serem conectados a um usuário que não está na mesma assinatura. Quando um usuário assim tenta se conectar, uma mensagem de erro será exibida para indicar que a conexão não é autorizada.



Autenticação de Dois Fatores (2FA)

A autenticação de dois fatores adiciona uma camada extra de segurança e impede o acesso à sua sessão mesmo que alguém conheça sua senha.

[Para mais informações, consulte a seção dedicada ao 2FA.](#)

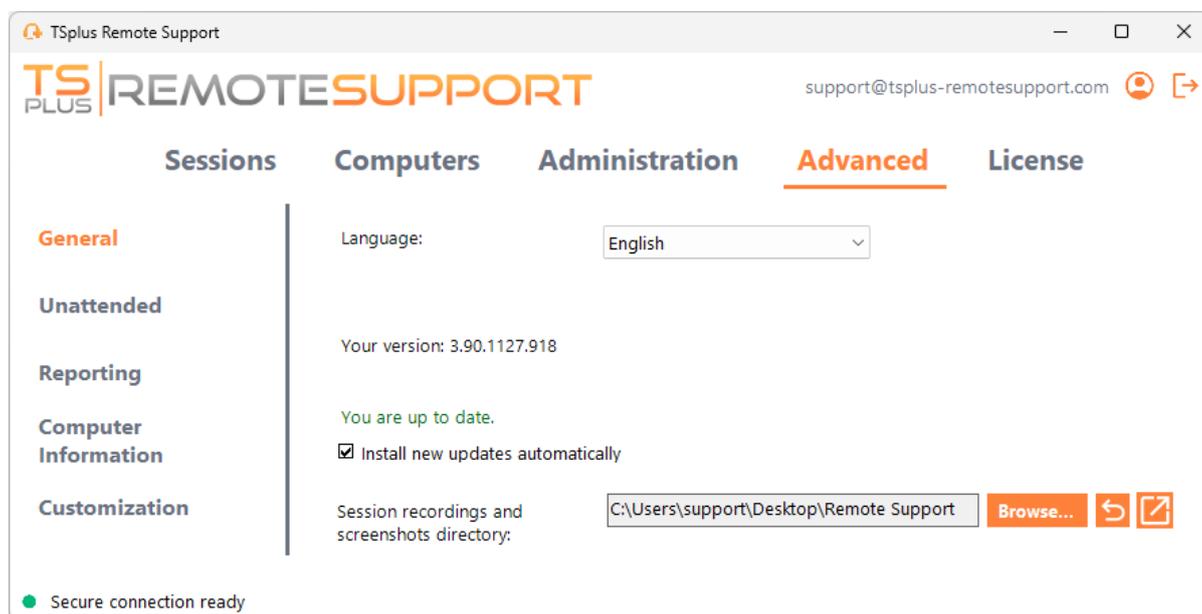
Integração

Esta seção permite que você se integre a outras soluções (por exemplo, helpdesks) para aprimorar sua experiência de suporte.

[Para mais informações, consulte a seção dedicada ao Helpdesk.](#)

Configurar Recursos Avançados

A guia Avançado permite a configuração de várias definições do seu cliente TSplus Remote Support.



Cada recurso é detalhado em uma seção dedicada da documentação:

- [Configurar Configurações](#)
- [Acessar Computadores Remotos Salvos](#)
- [Permitir Acesso Não Assistido](#)
- [Permitir Wake-on-LAN](#)
- [Revisar os registros de sessão](#)
- [Personalizar Informações do Computador](#)
- [Personalizar Suporte Remoto](#)

Nota: As configurações gerais também estão disponíveis no Modo Lite e estão detalhadas no [Configurar Configurações](#) capítulo desta documentação.

Interaja com a Sessão Remota

Enquanto conectado a uma sessão remota usando o modo de acesso “Controle Remoto”, informações e ferramentas de administração estão disponíveis no lado direito da tela compartilhada.

Uma rápida visão geral das ferramentas disponíveis para os agentes de suporte:

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

Captura de telas UAC

Solicite uma reinicialização do cliente remoto como Administrador para capturar futuras telas de UAC.



Você será solicitado primeiro a fornecer credenciais de Administrador.

Se você não souber as credenciais do Administrador, pode pedir ao usuário final que as forneça marcando a caixa de seleção "Pedir ao usuário final para inserir as credenciais de administrador". As credenciais do Administrador serão solicitadas do lado deles durante o prompt UAC.

Importante: o usuário que compartilhar sua sessão precisará então permitir que o aplicativo seja reiniciado como Administrador através de um prompt UAC. por favor, note que você não poderá permitir o aplicativo por conta própria. Somente o usuário que compartilha sua sessão pode autorizá-lo através do prompt UAC nesta situação.

 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

Mais informações sobre as telas UAC estão disponíveis em [esta página](#) .

Configurações

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



Iniciar Gravação

Capture e salve o vídeo da sessão de Suporte Remoto.



Capturar Tela

Capture e salve capturas de tela durante a sessão de Suporte Remoto.



Ferramentas do Sistema

Esta seção contém links rápidos para o Gerenciador de Tarefas do computador remoto, Gerenciador de Serviços, Painel de Controle, Configuração do Sistema, Editor do Registro, Prompt de Comando e Windows PowerShell.



Enviar Comando

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

Bloquear entradas do usuário final também é possível a partir deste menu **se o usuário final**

iniciou seu cliente de suporte remoto como administrador.



Acesso a múltiplos monitores

Role rapidamente pelas telas disponíveis se o Computador Remoto usar uma configuração de múltiplos monitores.



Ativar/Desativar Sincronização da Área de Transferência

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

Uma vez ativado, o Agente Remoto permite copiar texto, arquivos, pastas e imagens do computador local para o PC do Usuário Final usando Ctrl+C/Cmd+C localmente e Ctrl+V/Cmd+V remotamente.

O processo funciona ao contrário também.



Informações do Computador Remoto

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



Participantes

Mostre a lista de participantes da sessão atual.



Carregar arquivo

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



Mostrar Chat

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



Excluir Conta do TSplus Remote Support Android

Para excluir sua conta do aplicativo TSplus Remote Support, vá para suas configurações.

TSplus Remote Support



Remote Computer Access



Connect



Remote



Share



Computers



Chat

Em seguida, vá para sua conta



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 clique no menu "Excluir"



Account

Display Name

Christophe

Email

christophe.chateau@tsp.com

Password

[Change password](#)

License

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

[Logout](#)

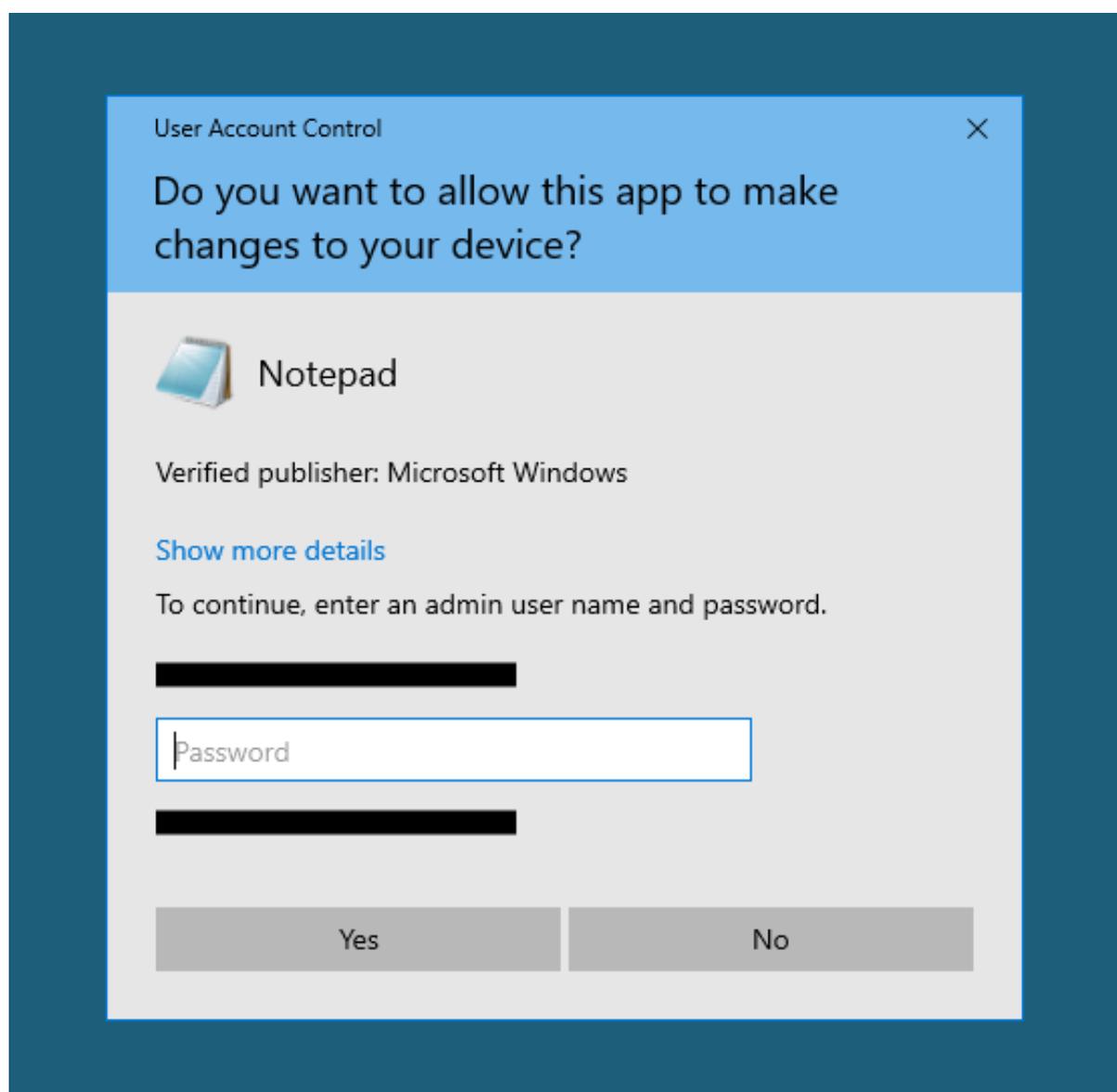
[Delete](#)

Atenção: todas as suas informações, incluindo (e-mail, computadores, sessões, configurações), serão permanentemente excluídas sem qualquer possibilidade de recuperação.

Captura de telas UAC

A tela UAC (Controle de Conta de Usuário) solicita autorização ao realizar ações que requerem privilégios administrativos.

Como resultado, **essas telas só podem ser capturadas se o cliente remoto estiver sendo executado como um Administrador** .

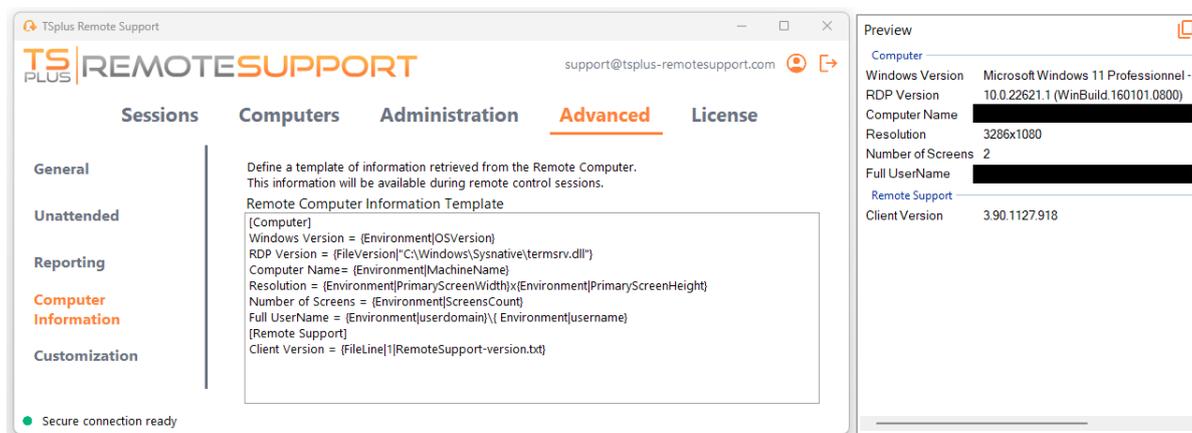


Para capturar essas telas do UAC, você tem algumas opções:

- Solicite ao usuário que inicie o cliente de Suporte Remoto como Administrador diretamente.
- Durante a sessão, peça ao usuário para reiniciar o cliente remoto como Administrador usando o [Captura de telas UAC](#) botão.
- Ative o acesso não supervisionado com antecedência e use a senha de acesso não supervisionado para estabelecer uma conexão.

Definir Informações do Computador

A seção de Informações do Computador fornece um modelo personalizável para TSplus Remote Support coletar dados críticos de Hardware, SO e Software do Computador Remoto. Veja todas as informações técnicas relevantes de relance.



Este recurso foi projetado apenas para usuários experientes. **Se você não tiver certeza de como personalizar o modelo, use o modelo padrão abrangente fornecido.**

Definindo seções

Cada seção é descrita por uma sequência de caracteres entre colchetes.

Por exemplo:

```
[Computer]
```

Definindo uma entrada para um Valor de Registro

Para exibir um valor de registro, separe o caminho completo da chave de registro e o nome do valor de registro com um pipe.

Observe que vários valores podem ser exibidos, cada um separado por um espaço entre os

colchetes.

Por exemplo:

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

Definindo uma entrada para uma Versão de Arquivo

Para exibir uma versão de um arquivo, indique o caminho completo do arquivo da seguinte forma.

Por exemplo:

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

Definindo uma entrada para um Valor de Ambiente

Para exibir o valor de uma variável de ambiente, indique o nome da variável da seguinte forma.

Dica: Utilize o `set` comando no Prompt de Comando para listar todas as variáveis de ambiente.

Por exemplo:

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

Definindo uma entrada para uma Linha de Arquivo

Para exibir uma linha de um arquivo, indique o número da linha e o caminho completo do arquivo da seguinte forma.

Por exemplo:

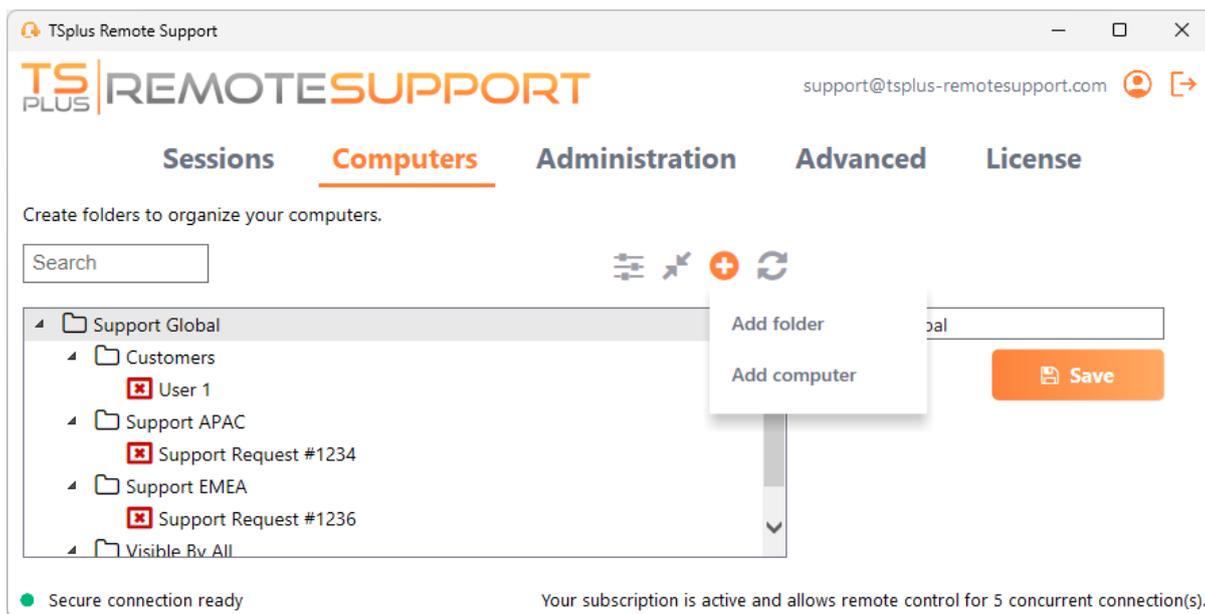
```
Client Version = {FileLine|1|RemoteSupport-version.txt}
```

Acessar Computadores Remotos Salvos

Cada agente pode salvar sua própria lista de computadores remotos para que sejam fáceis de encontrar mais tarde.

Adicionar um computador

Clique em o **adicionar** botão para adicionar um novo computador à sua lista.



Apenas o ID do computador é necessário para adicionar um novo computador.

Além disso, você pode fornecer um nome personalizado para o computador. Se nenhum nome for inserido, ele será definido como o ID do computador.

Se você tiver acesso não supervisionado a este computador, também poderá armazenar a senha de Suporte Remoto do computador.

Os agentes podem manter notas sobre cada PC na lista de Computadores Remotos.

Gerenciar computadores

Você pode pesquisar um computador na sua lista usando a barra de pesquisa.

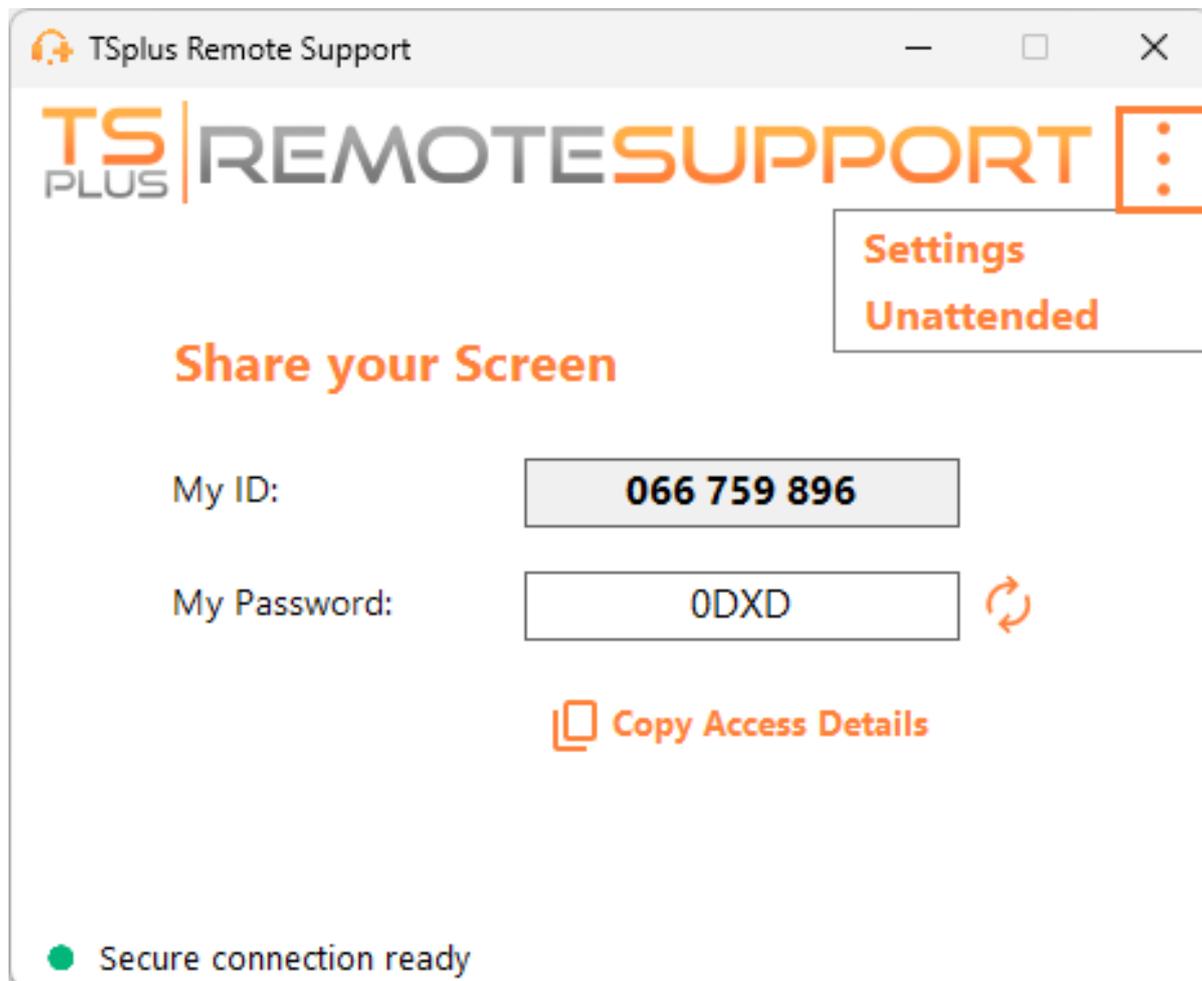
Você pode editar as informações do seu computador a qualquer momento. Basta clicar no computador que você deseja editar. As informações dele aparecerão à direita da tela. Edite suas informações diretamente e elas serão salvas automaticamente.

O **Conectar** o botão permite que os agentes iniciem uma sessão remota no computador selecionado com um clique.

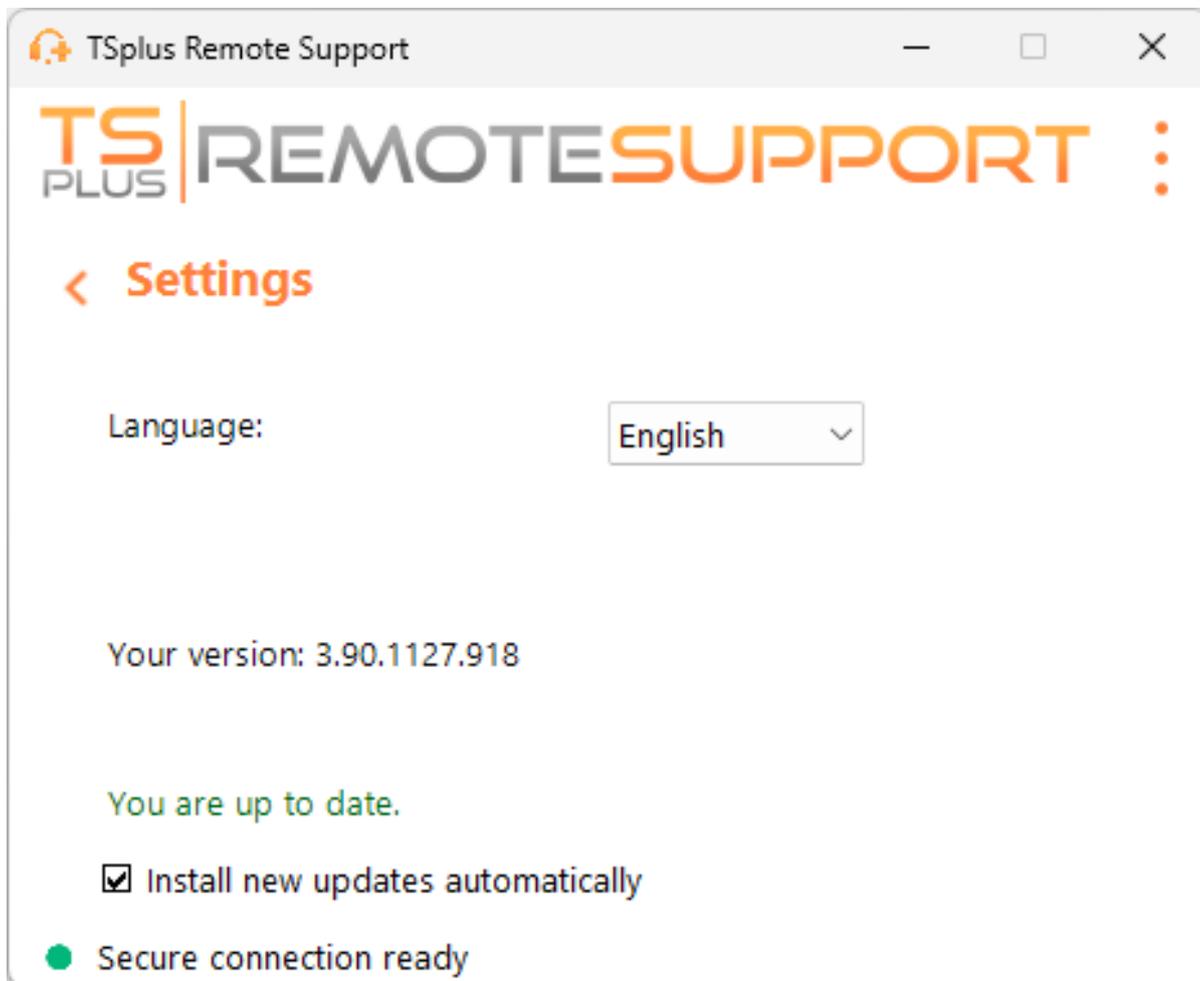
Notas no Windows Server, você precisa desativar a Configuração de Segurança Aprimorada do IE para renderizar esta página corretamente. Siga isso [guia da Microsoft](#) para corrigir o problema de carregamento de ícones.

Configurar Configurações

Clique em o **Configurações** botão para abrir a página de configurações.



Escolha seu nome de exibição e idioma preferido



Aqui você pode inserir o nome que será exibido durante suas sessões remotas. Seu ID de computador é o nome usado por padrão.

Você também pode alterar o idioma da interface.

Mantenha o TSplus Remote Support atualizado

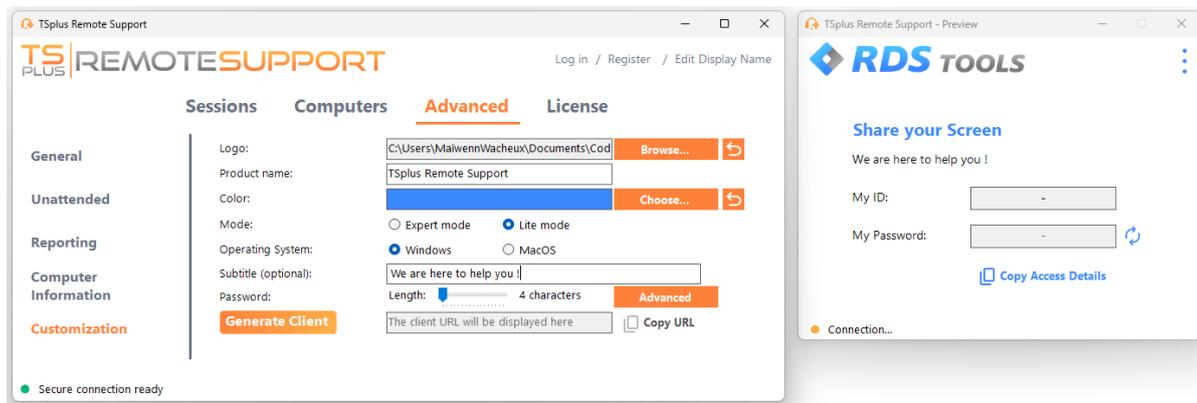
Se uma nova versão estiver disponível, um **Atualizar** o botão será exibido, permitindo atualizações com um clique para o cliente de conexão.

Você pode ativar ou desativar as atualizações automáticas. Ativar as atualizações automáticas permitirá que você sempre use a versão mais recente do software, com todos os seus novos recursos e melhorias.

Verifique "Instalar novas atualizações automaticamente". Quando uma nova versão estiver disponível, o software será atualizado automaticamente ao ser iniciado.

Personalizar Suporte Remoto

Personalize o TSplus Remote Support com o nome e o logotipo da sua própria empresa.



A personalização do seu cliente TSplus Remote Support inclui:

- Seu logotipo
- Seu produto ou nome da empresa
- Escolha se o novo arquivo irá iniciar seu cliente no modo leve ou no modo especialista.
- Defina o comprimento da senha gerada
- Altere o comportamento da senha gerada para que ela persista uma vez gerada pela primeira vez (por padrão, é regenerada toda vez que o cliente inicia).

O modo Expert corresponde ao cliente completo de Suporte Remoto. O modo Lite é destinado a usuários finais e inclui apenas as informações necessárias para compartilhar sua tela e habilitar o acesso não supervisionado.

- Com o modo lite, você pode escolher adicionar uma legenda.

Suas personalizações serão exibidas na janela de visualização em tempo real.

Clique em o **Gerar Cliente** botão para gerar seu arquivo executável personalizado.

Você pode distribuir este arquivo para seus usuários.

Começar

No Windows

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

No MacOS

TSplus Remote Support para MacOS está disponível em <https://api.tsplus-remotesupport.com/client/macOS> .

No Android

TSplus Remote Support para Android está disponível na Google Play Store.



ou pode escanear este QrCode para baixá-lo diretamente do seu dispositivo



Integração do Helpdesk com TSplus Remote Support

Freshdesk

Pré-requisitos

Com este recurso, você poderá vincular sessões de suporte remoto com tickets do Freshdesk, otimizando seu fluxo de trabalho de suporte.

Para começar a usar esta integração, certifique-se de que você tenha:

- Uma conta Freshdesk com acesso à API.
- Um usuário dedicado do Freshdesk com permissão para criar e atualizar tickets.
- TSplus Remote Support versão v3.90.1029 ou superior.

Importante: A chave da API deve ser gerada por um usuário com permissões de ticketing apropriadas, e recomendamos o uso de uma conta de usuário não pessoal para esse fim.

Para isso, seria melhor criar um agente com **Função de "colaborador de ticket"** :

- Tem permissões suficientes para este recurso (escrever notas privadas)
- não custa dinheiro, como o papel de agente de suporte faria

Para criar este tipo de agente no Freshdesk:

1. Vá para as configurações e clique em Agentes.

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

Team

4 of 4 Configured

- Agents**
Define agents' scope of work, type, language, and other details.
- Business Hours**
Define working hours and holidays to set expectations with customers

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

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

Channels

6 of 9 Configured

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Team

4 of 4 Configured

- Agents**
Define agents' scope of work, type, language, and other details.
- Business Hours**
Define working hours and holidays to set expectations with customers

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

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

Channels

6 of 9 Configured

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Crie um novo 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
TSplus Bot robot@tsplus.net		Ticket Collaborator	--	Ticket	5 minutes ago

3. Preencha as seguintes informações.

TS Admin > Agents Explore your plan

New agent

Agent type
Collaborator

Collaborator
(4999 seats available)

Agent details

Email address *

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

Time zone
(GMT+01:00) Paris

Language
English

Signature

B I U A @P

TS Admin > Agents Explore your plan New

Settings

Roles
Determines the features that an agent can access

Add roles

Ticket Collaborator

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

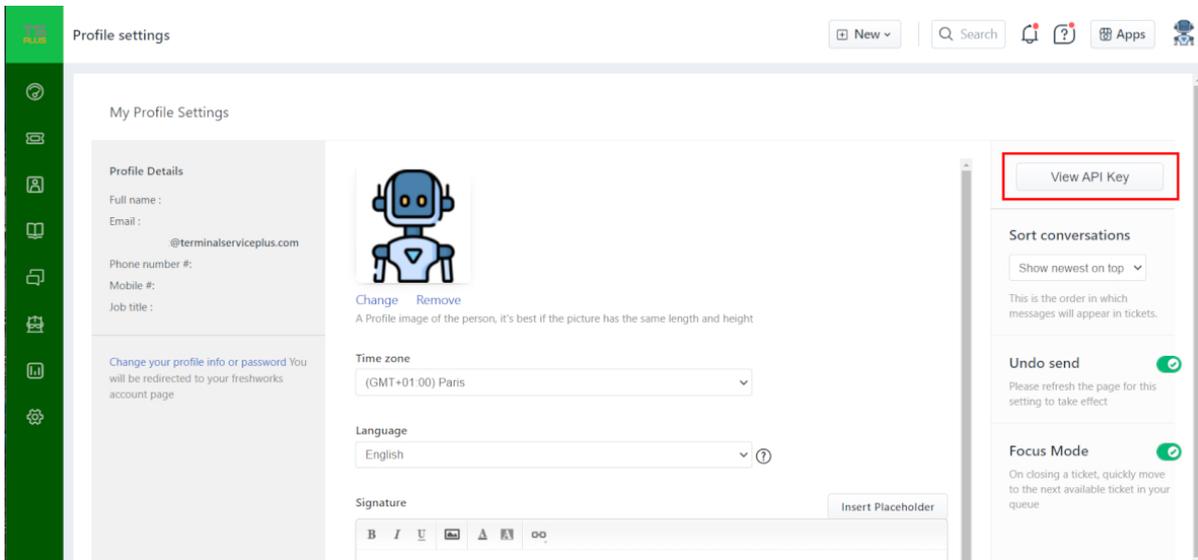
Support Channels

Ticket

Chat

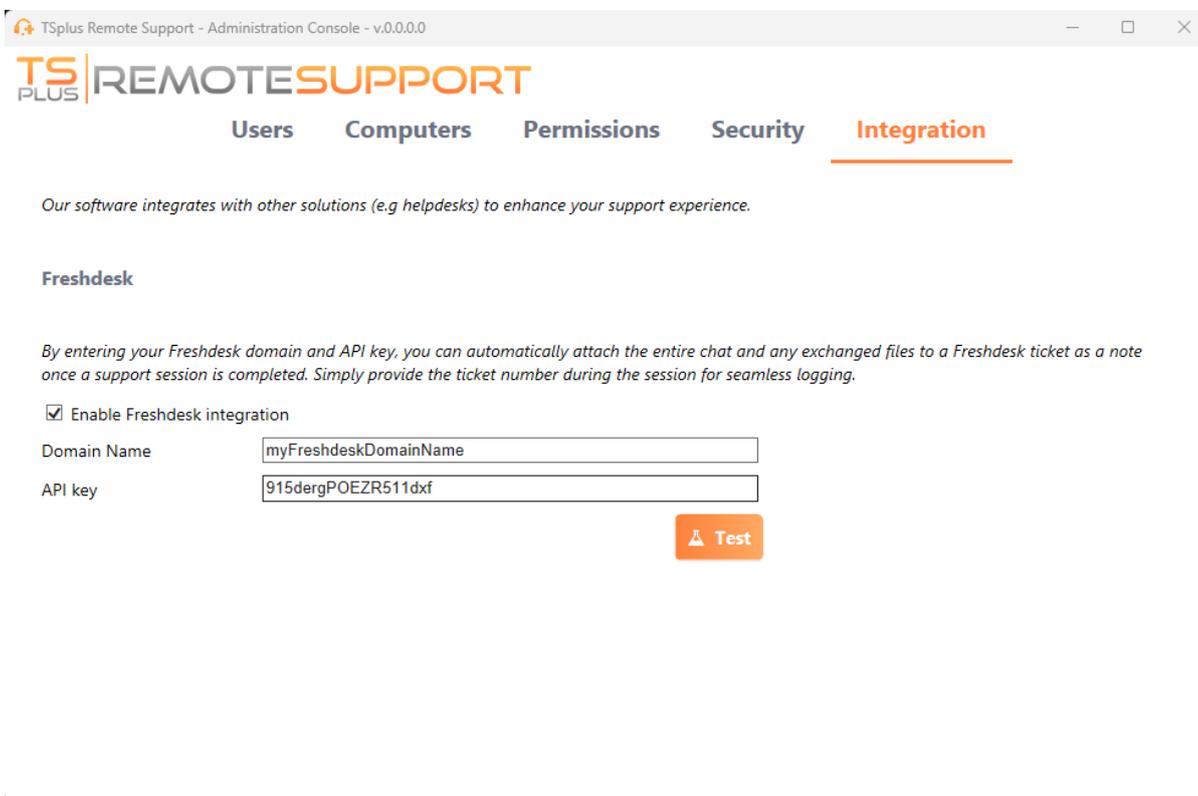
Create agent Cancel

Em seguida, você pode ir para as configurações do perfil do novo usuário, para obter a chave da API:



Configuração da Integração do Freshdesk

1. Abra o **TSplus Remote Support** console de administração.
2. Localize o **Integração Freshdesk** seção.
3. Digite seu Freshdesk **Domínio** e **Chave da API** .
4. Verificar **Ativar** para habilitar a integração.
5. Opcionalmente, teste sua conexão clicando no **Teste** botão.

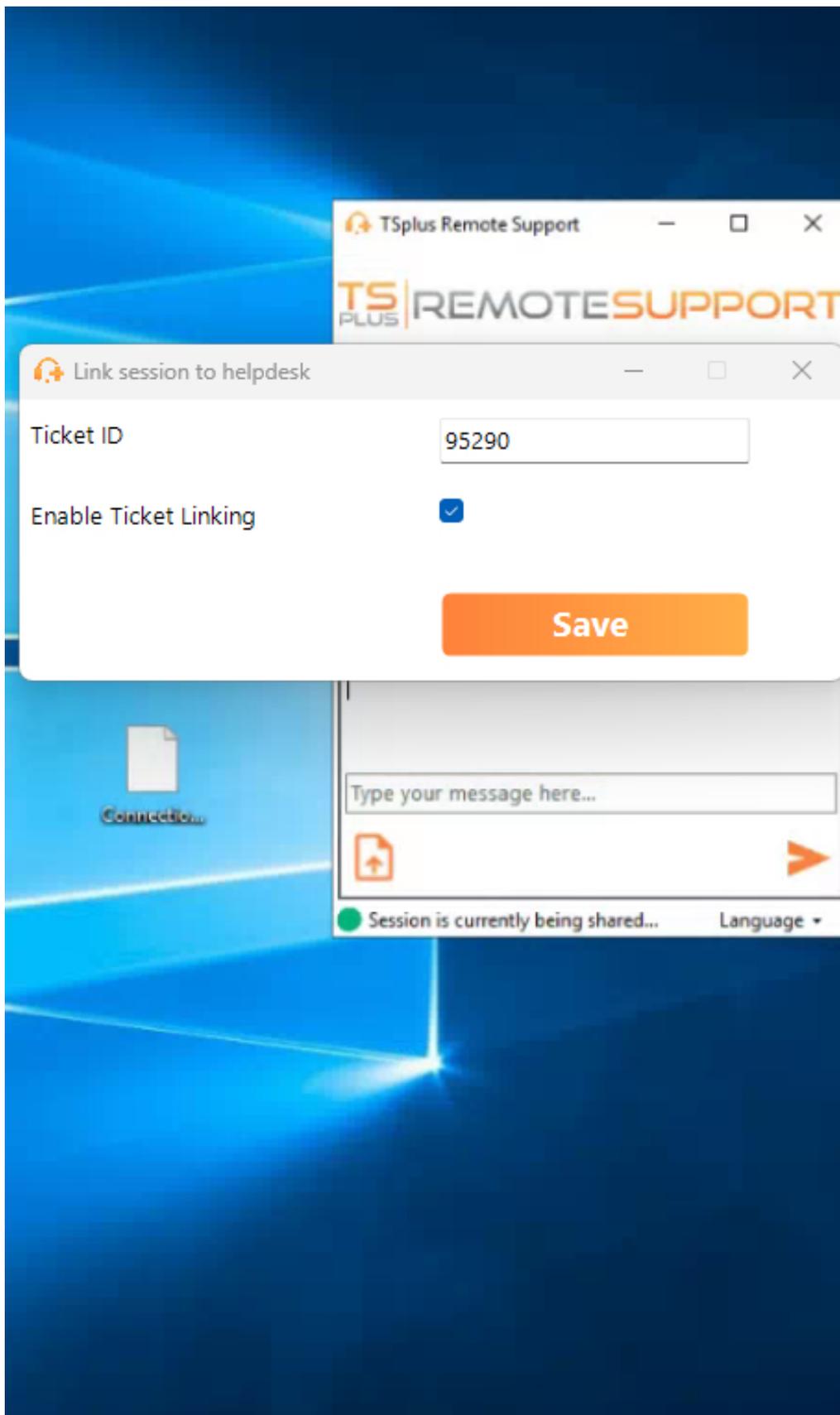


Como a Integração Funciona

1. Vinculação Automática de Tickets

Quando um agente de suporte inicia uma sessão, o TSplus Remote Support irá automaticamente procurar por quaisquer tickets abertos no Freshdesk nos navegadores da web.

- Se **um bilhete** é encontrado, será automaticamente vinculado, e uma dica notificará o agente.
- Se **sem bilhete** ou **múltiplos ingressos** são detectados, o agente será solicitado a inserir manualmente o ID do ticket usando o botão Freshdesk, que abre uma janela para inserir informações do ticket e habilitar a opção de vinculação.



2. Adicionando Notas ao Final da Sessão

Ao final da sessão de suporte, o TSplus Remote Support reunirá e enviará as seguintes

informações como uma nota privada no ticket do Freshdesk:

- Arquivos baixados pelo agente de suporte (limitados a 20MB no total).
- O registro de chat da sessão.
- Informações do sistema da máquina remota.

Esses dados serão adicionados automaticamente ao ticket do Freshdesk como uma nota privada para referência futura.

Outro

Para mais detalhes sobre a API do Freshdesk, você pode consultar o oficial [Documentação da API Freshdesk](#) .

Local / Auto-hospedado

Compreensão básica

Este produto possui três partes principais: uma API centralizada, um relay e clientes. O cliente é o que os usuários finais e os agentes de suporte veem e usam para compartilhar uma tela e controlar um computador. Quando o cliente é iniciado, ele contata a API centralizada, que o direciona para o servidor relay apropriado. Uma vez conectado, a API centralizada redirecionará qualquer agente de suporte que tentar se conectar a este computador específico para o servidor relay correto.

Uma vez estabelecida a conexão entre o usuário final e o agente de suporte, toda a comunicação entre essas entidades ocorrerá exclusivamente através do servidor de retransmissão.

Todas as informações necessárias sobre computador, usuário e sessão para o funcionamento adequado do TSplus Remote Support são armazenadas pela API centralizada em um banco de dados MySQL.

Isso significa que, ao auto-hospedar uma infraestrutura de TSplus Remote Support, você precisará hospedar tanto uma API centralizada quanto um relé.

Nota: a API centralizada e o relé podem ser hospedados no mesmo servidor.

Pré-requisitos

A API centralizada e o relé devem ser hospedados no Ubuntu 24.04 LTS.

Uma vez que a API Centralizada e o relay são fornecidos via contêineres Docker, é necessário ter o Docker e o docker-compose instalados, bem como um acesso à internet aberto para os seguintes endpoints do 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 pode ser instalado usando o seguinte comando: `sudo apt-get install docker-compose`

Um certificado SSL/TLS no formato .pfx para o relay e a API centralizada.

Recursos recomendados:

Para o Relay:

- Largura de banda:
 - UP: $500\text{Ko/s} * \text{número máximo de sessões simultâneas planejadas}$
 - DOWN: $500\text{Ko/s} * \text{número máximo de sessões simultâneas planejadas}$
- RAM: mínimo $100\text{Mo} * \text{número máximo de sessões simultâneas planejadas}$ Para a API:
- RAM: mínimo 8Go

Pré-requisitos

Requisitos Comuns

TSplus Remote Support requer uma conexão com a Internet.

Dependendo da localização do agente e dos computadores remotos, e para garantir o melhor desempenho, múltiplos servidores de retransmissão podem ser contatados pelo programa de Suporte Remoto.

Para redes com políticas de rede restritivas, por favor, permita conexões de saída para o nome de domínio. ***.tsplus-remotesupport.com** do agente e do computador remoto.

Requisitos da Plataforma

Windows

TSplus Remote Support suporta arquiteturas de 32 bits e 64 bits.

O cliente de conexão TSplus Remote Support é compatível com as seguintes versões do Microsoft Windows:

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

O framework necessário é **versão .NET 4.5.2 ou posterior** .

MacOS

O cliente de conexão TSplus Remote Support é compatível com a seguinte versão do MacOS:

- **Monterey 12.3 ou posterior**

Android

O cliente de conexão TSplus Remote Support é compatível com os seguintes dispositivos Android:

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

Para a funcionalidade de controle remoto, não são necessárias permissões específicas.

No entanto, para usar o **recurso de compartilhamento** , as permissões a seguir precisam ser ativadas :

- Serviço de Captura: Permite compartilhar sua tela.
- Serviço de Acessibilidade: Concede controle sobre seu dispositivo.

Visão Geral do Produto

O que é o TSplus Remote Support?

TSplus Remote Support permite compartilhamento de tela e controle remoto para sua equipe de suporte, para que possam fornecer assistência remota instantânea a suas equipes ou clientes em qualquer lugar. Com o Remote Support, agentes e equipes de manutenção podem fornecer acesso instantâneo, assistido ou não assistido, a PCs Windows remotos. TSplus Remote Support é uma solução para profissionais de TI realizarem manutenção interna e para equipes de suporte ao cliente assistirem clientes remotos.

Como funciona?



Segurança e Servidores

TSplus Remote Support permite o compartilhamento de sessão de desktop do Windows. Ele utiliza conexões criptografadas de ponta a ponta tanto para agentes de suporte quanto para usuários finais. As conexões são facilitadas pelos servidores de retransmissão do TSplus Remote Support e não requerem instalação para agentes ou usuários finais.

Os servidores de retransmissão do TSplus Remote Support estão distribuídos por todo o mundo para garantir melhor desempenho e experiência. Os servidores de retransmissão são mantidos diretamente pela equipe de desenvolvimento do TSplus.

Toda conexão de Suporte Remoto é protegida usando tecnologia moderna. **criptografia TLS**.

Com este protocolo em vigor no Remote Support, você pode compartilhar sessões com o Remote Support com tranquilidade.

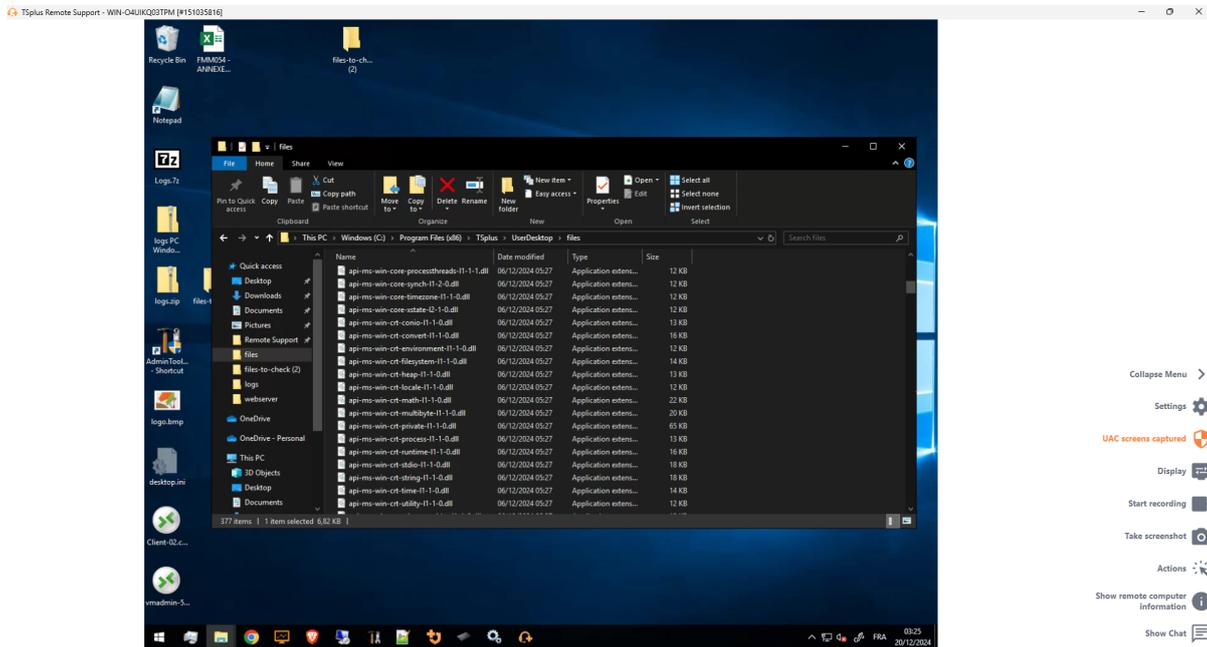
Dois Modos de Acesso Disponíveis

Estão disponíveis dois modos de acesso:

- “Controle Remoto” permite que você assuma o controle da sessão remota usando seu mouse e teclado, enquanto exibe a tela da sessão distante.
- “Linha de Comando” permite que você exiba um prompt de comando no contexto da sessão remota. *

* O modo "Linha de Comando" está disponível apenas se o computador remoto tiver habilitado o acesso não supervisionado.

Controle Remoto



Linha de Comando

Command Prompt

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

C:\Windows\system32>

Comece com o TSplus Remote Support

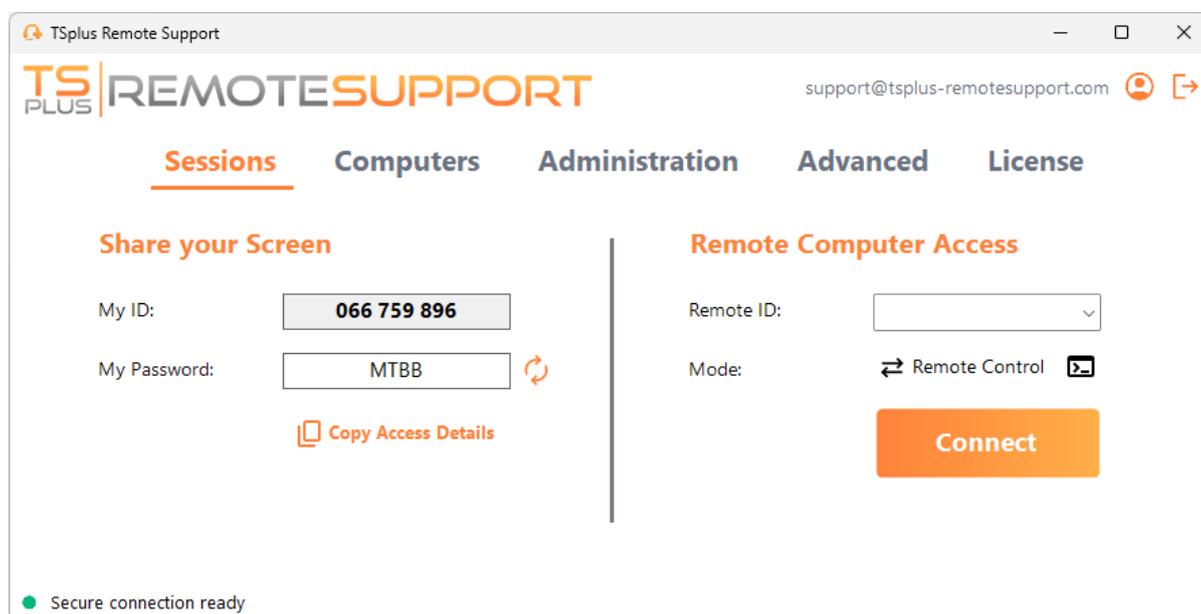
Baixe e inicie o TSplus Remote Support

A versão mais recente do TSplus Remote Support está sempre disponível para download aqui: <https://dl-files.com/remotesupportv3/RemoteSupport.exe> .

Para começar, baixe RemoteSupport.exe e execute-o em seu PC com Windows.

A principal interface do TSplus Remote Support será aberta, permitindo que você:

1. Assuma o controle remoto de um PC com Windows
2. Compartilhe sua tela com outros



O acesso à Internet é necessário. O ponto verde no canto inferior esquerdo indicará se sua conexão está pronta.

TSplus Remote Support não requer nenhuma configuração e não será necessário reiniciar.

Por favor, consulte o [Pré-requisitos](#) para mais informações sobre os requisitos técnicos.

Iniciar uma Sessão de Suporte Remoto

Através da interface

O **Acesso Remoto ao Computador** a seção localizada no lado direito é onde um Agente de Suporte inicia uma nova Sessão de Suporte Remoto.

Remote Computer Access

Remote ID:

Mode:

 Remote Control 

Connect

Para se conectar a uma sessão remota, o agente precisará dos detalhes de acesso do usuário final (ID e senha). Por favor, consulte a seção de documentação. [Compartilhe sua tela](#) para mais informações sobre o compartilhamento de Detalhes de Acesso.

Insira o ID fornecido no **ID Remoto** caixa de entrada. Em seguida, clique em **Conectar** botão.

Via linha de comando

Se necessário, você também pode iniciar uma conexão com uma sessão remota via linha de comando diretamente, especificando o ID do usuário final e a senha na seguinte linha de comando:

RemoteSupport.exe /id /password

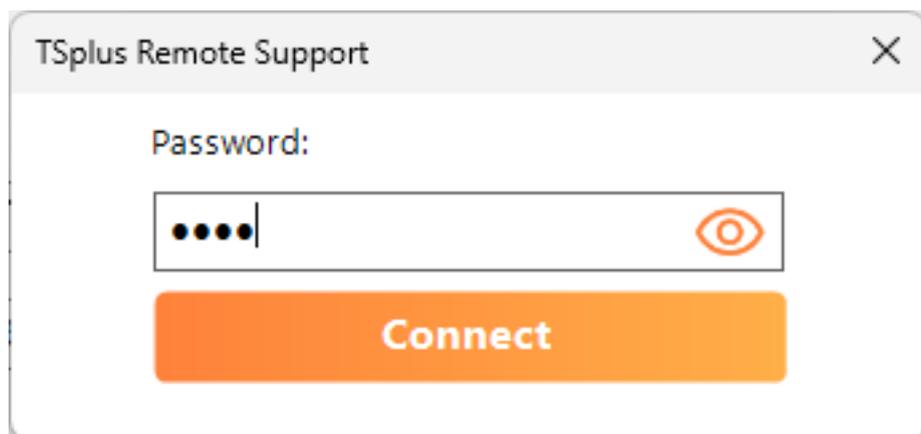
Modos de acesso

Estão disponíveis dois modos de acesso:

- “Controle Remoto” permite que você assuma o controle do PC do usuário final. Este modo dá aos Agentes de Suporte controle do mouse, teclado e outros acessórios do usuário final e transmite a sessão para a tela do Agente.
- “Linha de Comando” permite que você exiba um prompt de comando no contexto da sessão remota. *

*** O modo "Linha de Comando" está disponível apenas se o computador remoto tiver habilitado o acesso não supervisionado.**

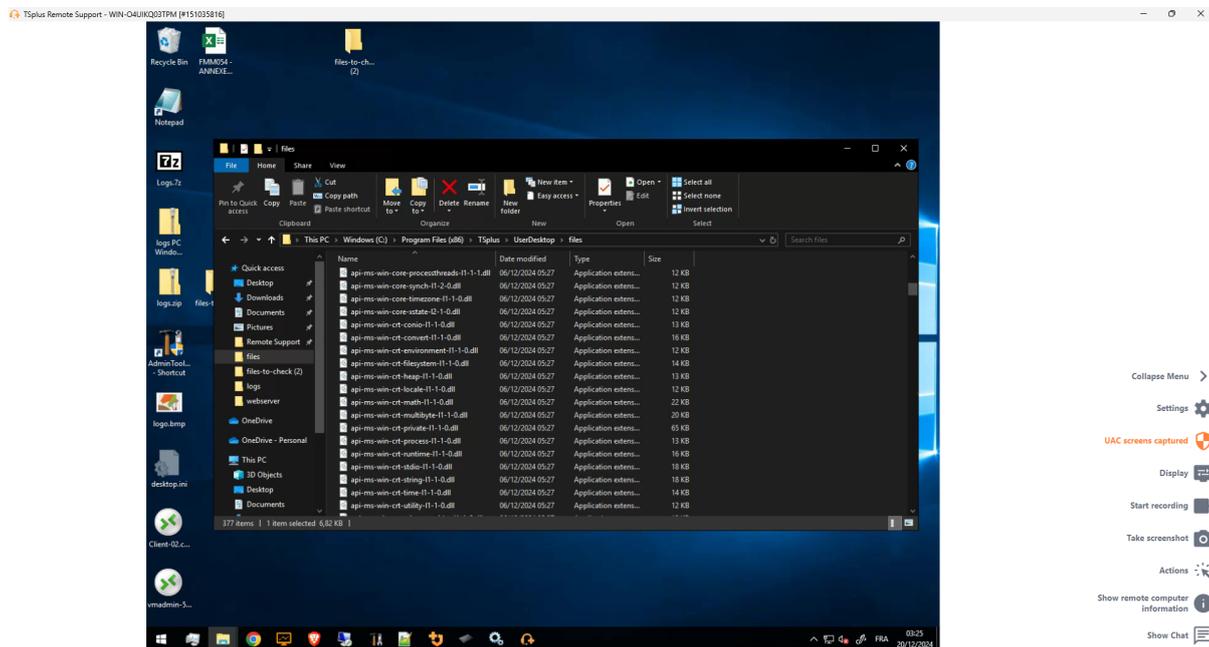
Digite a senha fornecida pelo usuário final e clique **Conectar** para iniciar uma sessão de Controle Remoto.



Uma vez estabelecida a conexão, a sessão ativa do computador remoto aparecerá na tela do agente de suporte.

O menu à direita dá aos agentes acesso a informações críticas sobre o PC do usuário final, bem como uma caixa de chat para se comunicar com o usuário final, compartilhamento de arquivos e outras funções de suporte úteis.

Para mais informações sobre como interagir com uma sessão remota, por favor, leia [Interaja com a Sessão Remota](#).



TSplus Remote Support está disponível como um teste gratuito e completo de 15 dias. O teste começa quando a primeira sessão remota é iniciada. Por favor, não hesite em [contate-nos](#) para qualquer assistência técnica durante sua descoberta do TSplus Remote Support.

Compartilhe sua tela

O **Compartilhe sua tela** a seção localizada à esquerda contém o ID e a Senha que os agentes de suporte precisam para iniciar uma sessão de Suporte Remoto. A **Copiar detalhes de acesso** o botão facilita para os usuários finais compartilharem suas informações de conexão com um agente de suporte.

Share your Screen

My ID:

066 759 896

My Password:

I8HP



 **Copy Access Details**

Por favor, consulte a seção de documentação [Compartilhe sua tela](#) para mais informações sobre como compartilhar sua tela.

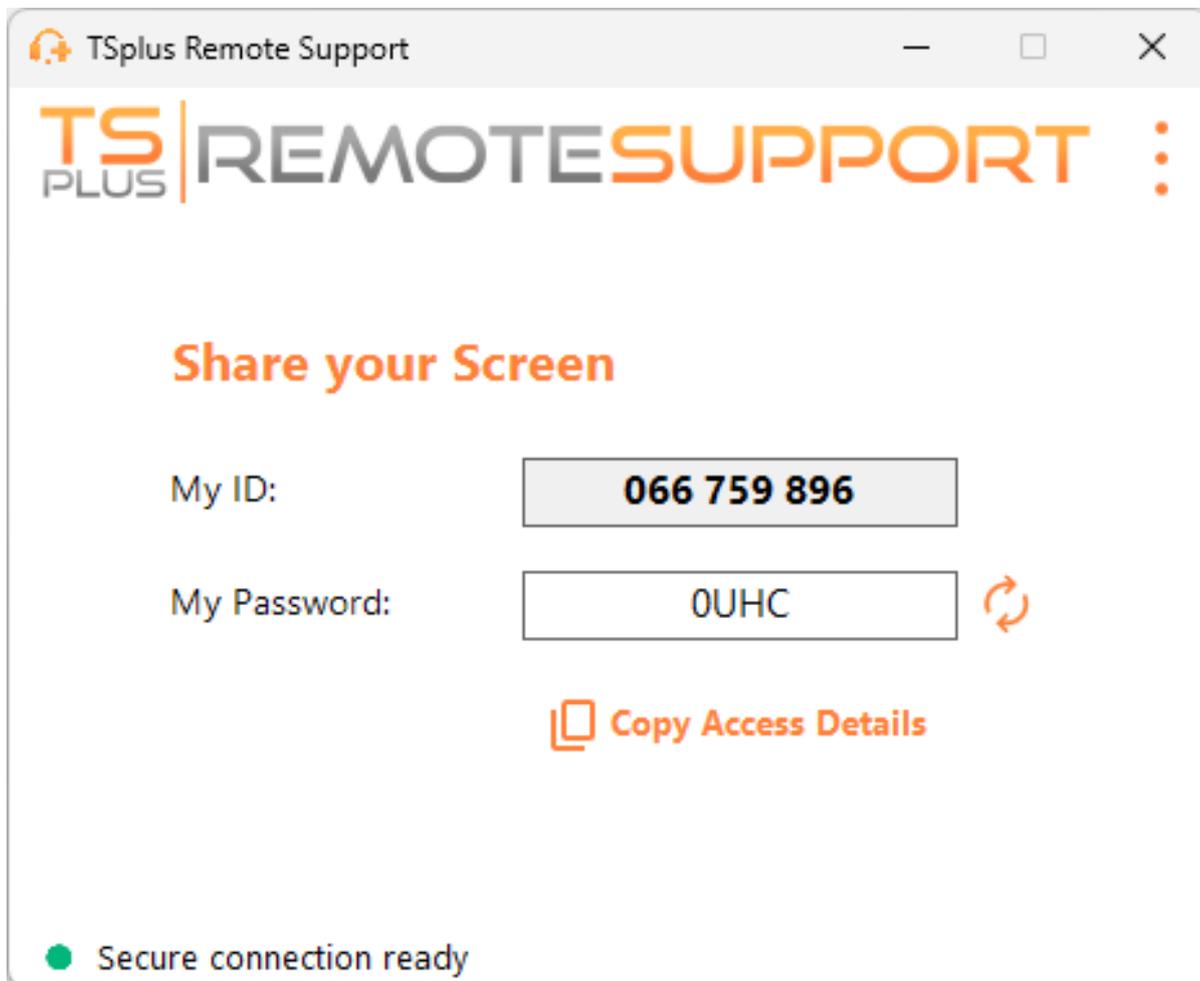
Para usuários finais: Comece em poucos cliques

Compartilhe sua tela

Para compartilhar sua tela com um agente de Suporte Remoto, basta executar TSplus-RemoteSupport.exe em sua máquina Windows.

Observe que a versão Lite do TSplus Remote Support é destinada a usuários finais. Deve ser fornecida por um agente de Remote Support (veja [Personalizar Suporte Remoto](#))

O Suporte Remoto não requer nenhuma instalação ou configuração por parte do usuário final. Quando você executa o executável, ele lançará a interface leve do usuário final. Ele fornece um ID e uma senha. A senha pode ser alterada pelo usuário final a qualquer momento.

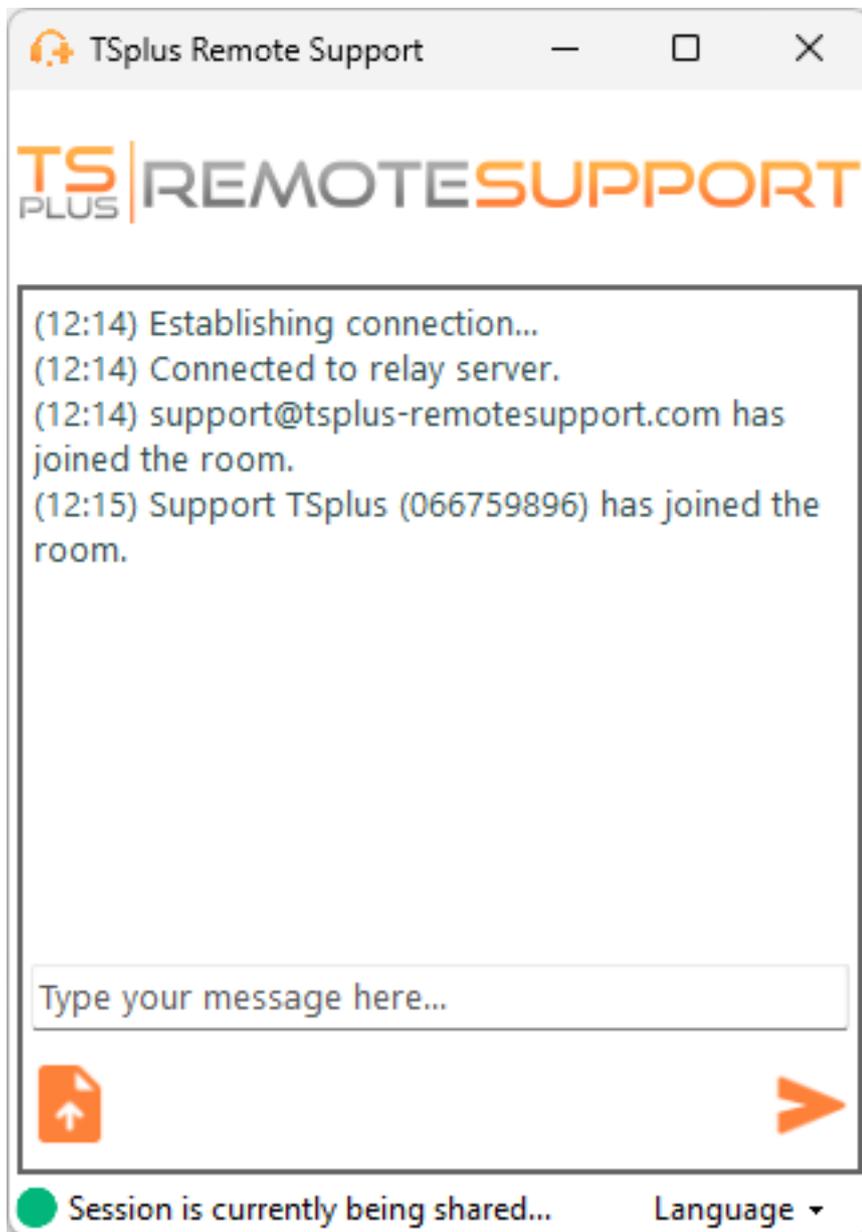


Você precisará de acesso à internet. O ponto no canto inferior esquerdo ficará verde assim que sua conexão estiver pronta.

Envie seu ID e senha para o seu agente de Suporte Remoto. Eles precisam disso para estabelecer o controle remoto do seu computador.

Você pode facilmente copiar suas informações com o **Copiar detalhes de acesso** botão.

Seu agente de suporte remoto usará seu ID de usuário e senha para estabelecer a conexão. Uma vez conectado, a Caixa de Chat de Suporte Remoto TSplus aparecerá na sua tela. Com esta caixa de chat, você pode se comunicar com seu agente de suporte remoto.



A caixa de chat também permite o compartilhamento de arquivos entre o agente e os PCs dos usuários finais.

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

Altere sua senha

Você pode alterar sua senha a qualquer momento. Basta inserir uma nova senha de sua escolha ou clicar em o **Atualizar** botão para gerar uma nova senha automaticamente.

Share your Screen

My ID:

066 759 896

My Password:

2QEY



 [Copy Access Details](#)

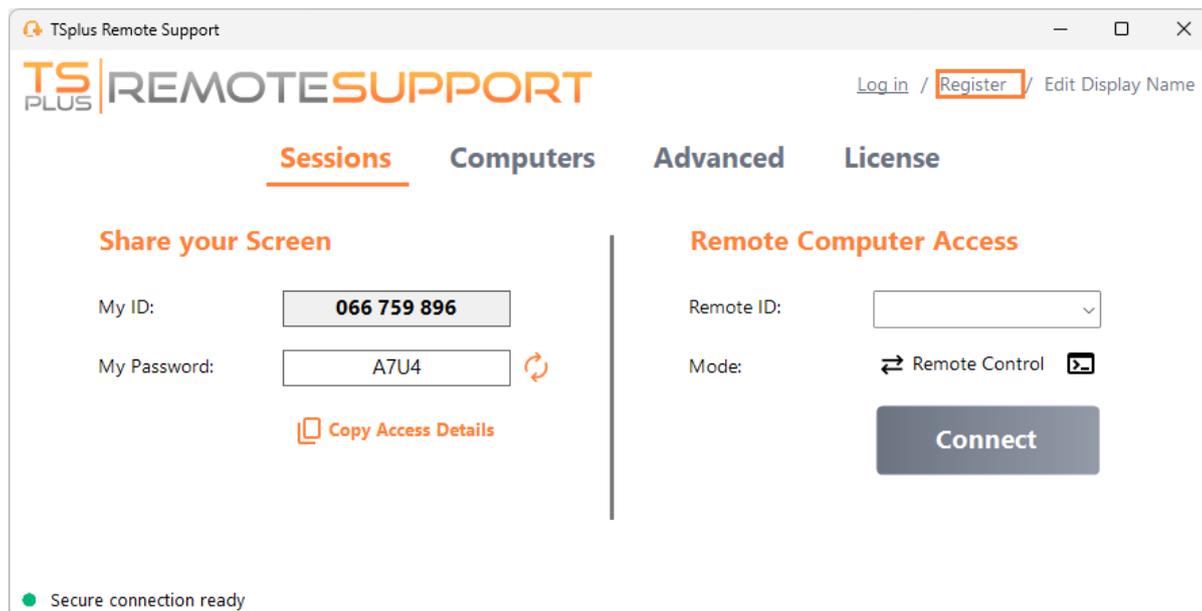
 Secure connection ready

Registre-se para salvar sua configuração

Embora o registro não seja obrigatório para usar o Remote Support como agente ou para compartilhar sua tela, recomendamos que você se registre. O registro permite que você recupere sua configuração de diferentes computadores.

Criar uma conta

Clique em o **Registrar** botão no canto superior direito para se registrar:



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 area is split 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. Digite seu **endereço de e-mail**
2. Escolha uma senha segura
3. Se você tiver uma chave de assinatura, verifique o **Eu tenho uma chave de assinatura** marque a caixa e insira no campo da chave de assinatura para associar sua conta à sua assinatura

Faça login na sua conta

Clique em o **Iniciar sessão** botão no canto superior direito:

TSplus Remote Support

TS PLUS REMOTESUPPORT

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

Sessions Computers Advanced License

Share your Screen

My ID:

My Password:

[Copy Access Details](#)

Remote Computer Access

Remote ID:

Mode:

Connect

Secure connection ready

TSplus Remote Support

TS PLUS REMOTESUPPORT

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

Sessions Computers Advanced License

Log in Register

Email:

Password:

[Forgot password?](#)

Log in

No account yet? [Register here](#)

Secure connection ready

Digite seu e-mail e senha para fazer login na sua conta.

Recupere sua senha

Se você esqueceu sua senha, clique em o **Esqueceu a senha?** link.

TSplus Remote Support

TS PLUS REMOTESUPPORT

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

Sessions Computers Advanced License

Forgot password?

Email: [Send reset password token](#)

Token received

New password

Confirm password

Change password

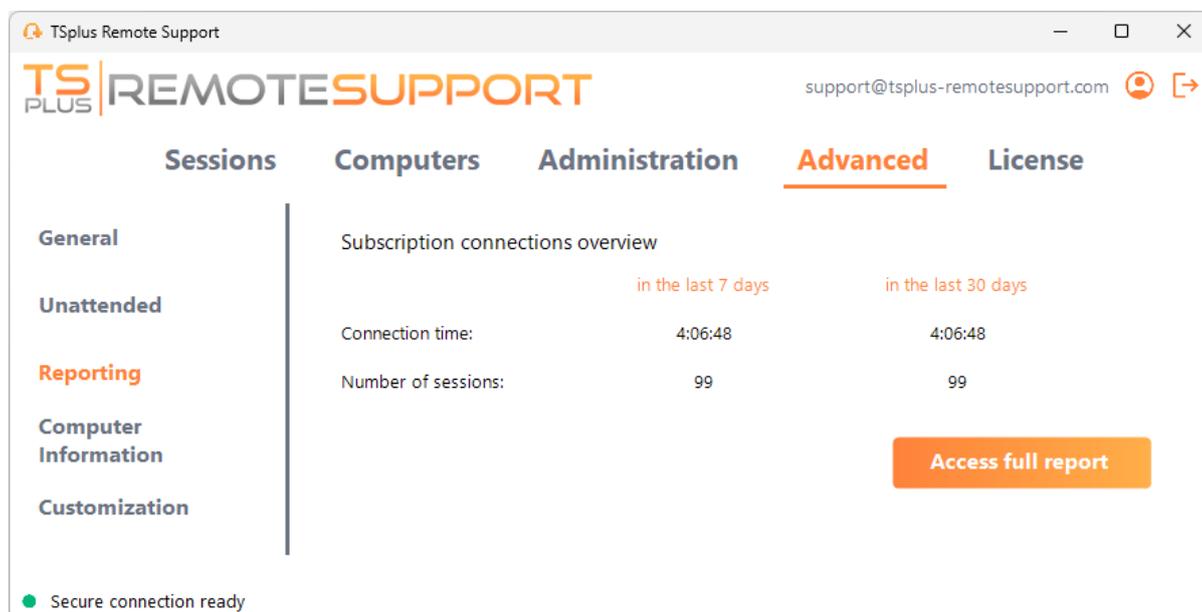
Secure connection ready

Digite seu e-mail e clique em **Enviar token de redefinição de senha** botão. Você receberá um e-mail contendo um token. Insira o token recebido e escolha uma nova senha. Digite sua nova senha novamente para confirmar.

Revisar os registros de sessão

As sessões de Suporte Remoto são registradas e estão disponíveis para revisão no **Relatório** seção.

Visão Geral da Conexão



The screenshot displays the 'TSplus Remote Support' interface. The top navigation bar includes 'Sessions', 'Computers', 'Administration', 'Advanced' (highlighted), and 'License'. The left sidebar lists 'General', 'Unattended', 'Reporting' (highlighted), 'Computer Information', and 'Customization'. The main content area shows a 'Subscription connections overview' table with columns for 'in the last 7 days' and 'in the last 30 days'. The table data is as follows:

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

An orange button labeled 'Access full report' is located at the bottom right of the table. A status indicator at the bottom left shows a green dot and the text 'Secure connection ready'.

Esta seção oferece uma visão geral de suas sessões ou das sessões da equipe associada à sua assinatura.

Você pode encontrar o tempo total de conexão e o número de sessões dos últimos 7 e 30 dias.

O **Acesse o relatório completo** o botão abre uma nova janela que fornece detalhes sobre suas sessões.

Relatório 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 >

Aqui você pode ver uma lista de todas as suas sessões e detalhes sobre cada uma delas:

- O **nome ou ID** dos usuário(s) conectados à sessão. Se vários usuários estiverem conectados na mesma sessão, um **+** O botão aparecerá na coluna da esquerda. Clique neste botão para ver os detalhes associados à conexão de cada usuário.
- O **Iniciar e Hora de término** da sessão
- O **duração total** da sessão
- O **ID da máquina** com o qual a conexão foi estabelecida
- Você pode adicionar um **comentário** sobre a sessão

O relatório pode ser exportado para csv usando o **Exportar para CSV** botão.

Você pode escolher o **intervalo de datas** das sessões exibidas em seu relatório e o **número de sessões por página** .

Compartilhar dentro de uma sessão RDP

Como manter o compartilhamento dentro da sessão RDP minimizada

Por padrão, uma sessão RDP minimizada para de exibir a tela.

Como resultado, quando o cliente de Suporte Remoto é iniciado em uma sessão RDP, minimizá-lo impedirá que alguém controle a tela até que seja maximizado novamente.

Para permitir o controle da tela mesmo que a sessão RDP esteja minimizada, você precisará seguir estes passos:

- Passo 1: Feche o Cliente de Suporte Remoto na sessão RDP em que você está, bem como a própria sessão RDP.
- Passo 2: No seu computador, baixe e execute este arquivo reg disponível [aqui](#) . Ele criará o **DWORD** chave de registro **RemoteDesktop_SuppressWhenMinimized** em **HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Terminal Server Client** e atribua o valor **2** .
- Passo 3: No seu workstation, abra uma nova sessão RDP na qual você deseja compartilhar a tela, e então inicie o Cliente de Suporte Remoto dentro da sessão RDP.

Agora você poderá minimizar a sessão RDP compartilhada sem interferir na pessoa que está controlando a tela da sessão RDP.

Incorporando Suporte Remoto em seu próprio Software

Incorpore o Suporte Remoto em seu próprio software: com algumas linhas de código, adicione assistência remota com um clique ao seu produto e melhore a experiência de seus clientes.

Visão geral

Incorporar o TSplus Remote Support em seu software requer apenas algumas etapas:

1. Gerar um arquivo de cliente personalizado do TSplus Remote Support
2. Distribua este arquivo com seu software
3. Execute este arquivo quando o usuário precisar de assistência remota

Gerar um arquivo de cliente personalizado do TSplus Remote Support

Recomendamos começar por [personalizando o TSplus Remote Support com o nome e o logotipo da sua própria empresa](#) e que você escolha o “modo lite”.

Isso garante que o TSplus Remote Support esteja em seu estado mínimo ao ser iniciado, permitindo apenas o compartilhamento da tela do seu cliente e a exibição do seu nome e da sua marca corporativa.

Distribua o arquivo do cliente personalizado com seu software

Uma vez que você tenha gerado seu arquivo executável personalizado (exemplo dado: “custom-remote-support.exe”), você deve distribuir este arquivo executável com seu software.

Geralmente, isso requer que você o adicione como um novo arquivo em sua configuração de instalação ou que o incorpore como um recurso externo em seu próprio programa.

O resultado deve ser que, após instalar/atualizar seu software, o arquivo executável do cliente de Suporte Remoto esteja disponível no disco do seu cliente.

Execute o cliente personalizado quando o usuário precisar de assistência remota

Finalmente, adicione um botão, entrada de menu ou link na sua Interface do Usuário que, ao ser clicado, executará o arquivo.

Executar o arquivo deve exigir apenas algumas linhas de código, dependendo do seu ambiente/tecnologia de desenvolvimento. Por exemplo, em C#:

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

Suporte ao desenvolvimento, integração mais estreita, alertas de novas sessões, recursos adicionais...

Somos desenvolvedores de software. Sabemos o que isso significa e estamos ansiosos para ajudá-lo a ter sucesso na incorporação do TSplus Remote Support em seu próprio software.

Caso deseje discutir solicitações de recursos, configurar um webhook para ser alertado sempre que um cliente iniciar uma sessão de Remote Support, ou simplesmente obter suporte de nossos desenvolvedores para incorporar TSplus Remote Support em seu próprio software: entre em contato conosco em suporte@tsplus.net e especifique que gostaria de entrar em contato com nossa equipe de desenvolvimento sobre a integração do TSplus Remote Support.

Autenticação de Dois Fatores (2FA)

A autenticação de dois fatores foi introduzida para os usuários da nossa assinatura.

Visão geral

A autenticação de dois fatores adiciona uma camada extra de segurança e **impede o acesso à sessão dos seus usuários, mesmo que alguém conheça a senha deles** .

Uma combinação de dois fatores diferentes é usada para alcançar um nível maior de segurança:

1. algo que eles conhecem, **uma senha** .
2. algo que eles têm, um **dispositivo - como um smartphone - com um aplicativo de autenticação instalado.** .

Você pode usar um dos seguintes aplicativos autenticadores para prosseguir. Esses aplicativos estão disponíveis em uma ampla variedade de plataformas:

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

Cada vez que um usuário faz login em sua sessão remota, precisará de sua senha e de um código de verificação disponível em seu telefone celular. Uma vez configurado, o aplicativo autenticador exibirá um código de verificação para permitir que ele ou ela faça login a qualquer momento. Funciona mesmo que seu dispositivo esteja offline.

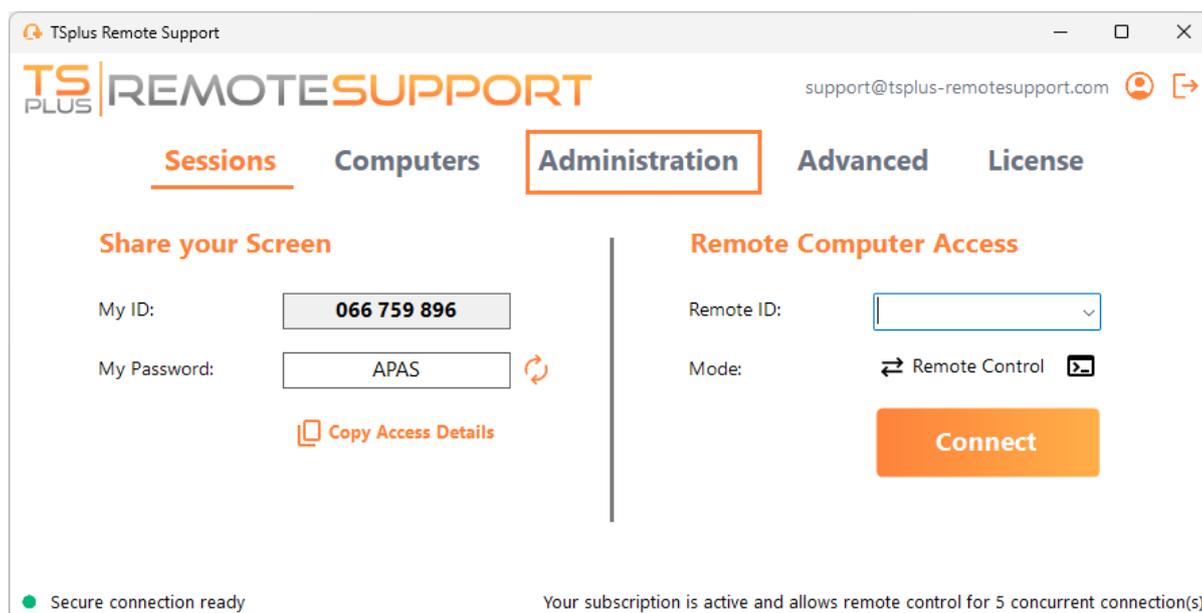
○ **Códigos 2FA gerados são TOTP** (código de acesso único baseado no tempo), e, portanto,

são para uso único.

Portanto, não é possível reutilizar um código 2FA que já foi utilizado. Isso previne o roubo e, em seguida, o uso de um código 2FA ao observar o usuário enquanto ele insere seu código.

Abrir Console de Administração

Primeiro, para acessar o Console de Administração, clique no menu “Administração”. Você deve ser um administrador da sua assinatura.



Segurança

Ao ativar o 2FA na aba de Segurança, cada usuário atribuído à mesma assinatura poderá fazer login usando 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.

Login usando Autenticação de Dois Fatores

Uma vez que um usuário tenha feito login com nome de usuário e senha, ele ou ela poderá configurar o 2FA usando um dos provedores disponíveis, por meio de aplicativo ou 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

Sincronização de Tempo

2FA requer que tanto o servidor de Suporte Remoto quanto o aplicativo cliente compartilhem o mesmo horário. É por isso que os dispositivos clientes devem ter sincronização de horário.

Se um pedido de autenticação vier de um dispositivo cuja data e hora não estão sincronizadas, esse pedido pode ser rejeitado pelo servidor de suporte remoto.

A validação das informações entre o Dispositivo e o servidor está relacionada ao horário UTC.

Na seção de Two-Factor Authentication, o **vida útil do código** o parâmetro é usado para gerenciar o período de validade do código, em minutos.

TSplus Remote Support - Administration Console

TS PLUS REMOTESUPPORT

Users Computers Permissions **Security** Integration Logout

Restrict computer access

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

Restrict computer access to subscription members only

Limit subscription access

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

Limit subscription access to configured users only

Two Factor Authentication

Enable 2FA

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

Code lifespan (in minutes). Default is 5.

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

Connection lifespan (in hours). Default is 96.

Validade desde a última sessão

O **duração da conexão** permite que você defina a duração de uma sessão de 2FA em horas. Após esse período, o usuário será solicitado a fazer login novamente usando seu 2FA se ele ou ela quiser se conectar a um computador.

TSplus Remote Support - Administration Console

TS PLUS REMOTESUPPORT

Users Computers Permissions **Security** Integration Logout

Restrict computer access

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

Restrict computer access to subscription members only

Limit subscription access

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

Limit subscription access to configured users only

Two Factor Authentication

Enable 2FA

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

Code lifespan (in minutes). Default is 5.

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

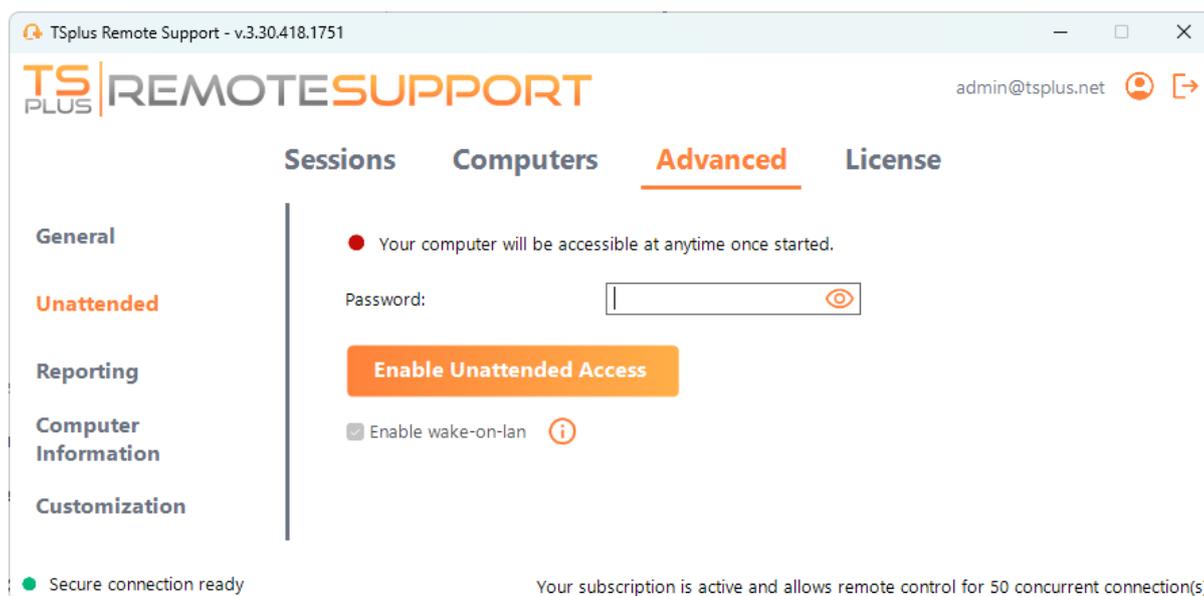
Connection lifespan (in hours). Default is 96.

Habilitar Acesso Não Assistido

Os usuários finais podem configurar computadores remotos para serem acessíveis a qualquer momento e sem precisar estar na frente deles.

Para manter o acesso não supervisionado ao seu PC seguro, os usuários finais devem:

- Escolha uma senha de Acesso Não Assistido (a senha principal no [Aba de sessão](#) ainda será válido para permitir acesso temporário)
- Clique em o **Habilitar Acesso Não Assistido** botão



Os usuários finais compartilham seu ID de Suporte Remoto e a senha de acesso não supervisionado com os agentes de suporte.

Os usuários finais podem desativar o acesso não supervisionado ou alterar a senha a qualquer momento.

Importante: habilitar o acesso não supervisionado requer privilégios de administrador.

Uso da linha de comando

O acesso não supervisionado também pode ser configurado diretamente usando a linha de comando em um prompt de comando de administrador.

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

- /ativar-sem-supervisão
- /senha-desbloqueio [a-senha-desbloqueio-do-computador]
A senha não supervisionada é opcional se já tiver sido configurada.
- /nome-do-computador [o-nome-do-computador-a-ser-criado]
- /owner-email [o-email-do-proprietário-da-entrada-do-computador]
- /pasta-nome [o-nome-da-pasta-em-que-a-entrada-do-computador-estará]
A pasta deve existir e estar disponível para o proprietário especificado.
Se várias pastas tiverem o mesmo nome, a primeira pasta encontrada será utilizada.

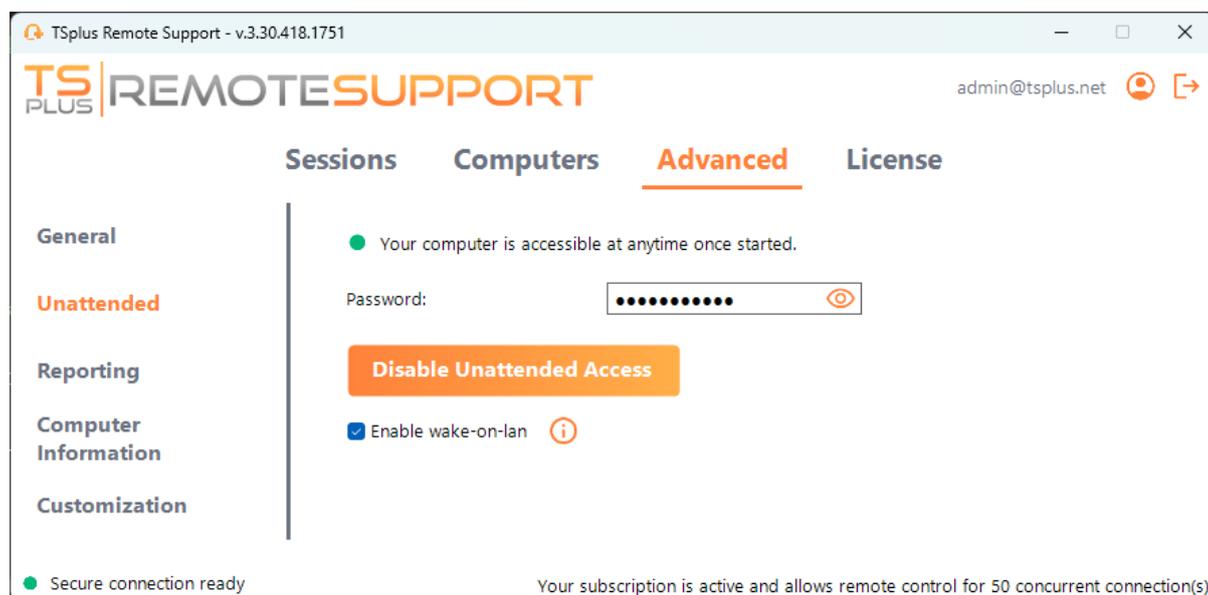
Um exemplo completo: para habilitar o acesso não supervisionado com a senha "minhasenhanãoeécomplicadamaslongaparaqueninguémencontre" para o computador atual e associá-lo ao usuário "john.doe@mycompany.com", que criará uma nova entrada de computador chamada "Computador John" na pasta "Computadores não atendidos" que você pode usar:

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


Wake-on-Lan

Os usuários finais podem configurar computadores remotos para serem despertados a qualquer momento e sem precisar estar na frente deles. Esses computadores remotos devem ter o acesso não supervisionado habilitado para que o wake-on-lan esteja disponível.

Quando o acesso não supervisionado está ativado, você pode habilitar o Wake-on-LAN na mesma interface:



Existem vários requisitos para o Wake-on-Lan funcionar no computador de destino:

- o computador deve estar conectado a uma fonte de energia
- o computador deve estar conectado à Internet via Ethernet
- o computador deve ter sido desligado corretamente ou colocado em modo de espera/hibernação
- o adaptador de rede do computador deve suportar Wake-on-lan

Se esses requisitos forem atendidos, você pode então configurar Wake-On-Lan neste computador.

Configurando Wake-on-Lan

Existem várias etapas para configurar Wake-on-lan no computador de destino:

Ativar Wake-on-LAN na BIOS

Para acessar as configurações do BIOS, reinicie seu computador e pressione a tecla especificada pelo fabricante do seu computador (geralmente F2, F10 ou Del) para entrar na utilidade de configuração do BIOS.

Procure uma configuração relacionada ao Wake-on-LAN, como "Wake-on-LAN a partir do desligado" ou "Wake-on-LAN a partir do S5." Ative essa configuração, salve suas alterações e saia da utilidade de configuração do BIOS.

Algumas placas-mãe não têm essa configuração, mas o Wake-on-LAN pode ainda funcionar.

Configurar o cartão de rede

Além de ativar o Wake-on-LAN nas configurações de BIOS do seu computador, você precisa ativá-lo no seu adaptador de rede.

Para fazer isso, abra o Gerenciador de Dispositivos (procure por "Gerenciador de Dispositivos" no menu Iniciar), expanda a categoria "Adaptadores de rede" e clique com o botão direito no seu adaptador de rede.

Selecione "Propriedades" no menu de contexto, clique na guia "Gerenciamento de Energia" e marque a caixa ao lado de "Permitir que este dispositivo desperte o computador" e "Permitir apenas um pacote mágico para despertar o computador."

Clique em "OK" para salvar suas alterações.

Desativar inicialização rápida

A inicialização rápida é um recurso no Windows que pode interferir no Wake-on-LAN.

Para desativar a inicialização rápida, vá para as Opções de Energia no Painel de Controle, clique em "Escolher o que os botões de energia fazem" e, em seguida, clique em "Alterar configurações que estão atualmente indisponíveis."

Role para baixo até a seção "Configurações de desligamento" e desmarque a opção "Ativar inicialização rápida".

Configurar o roteador

Para enviar o pacote mágico para o seu computador a partir de outro dispositivo na mesma rede, configure o seu roteador para permitir o tráfego Wake-on-LAN.

Por favor, consulte o manual do usuário do seu roteador ou a documentação online para

instruções sobre como configurar o encaminhamento de portas.

Isso envolve criar uma regra de encaminhamento de porta que encaminha o tráfego UDP em uma porta (geralmente 9) para o endereço MAC do adaptador de rede do seu computador.

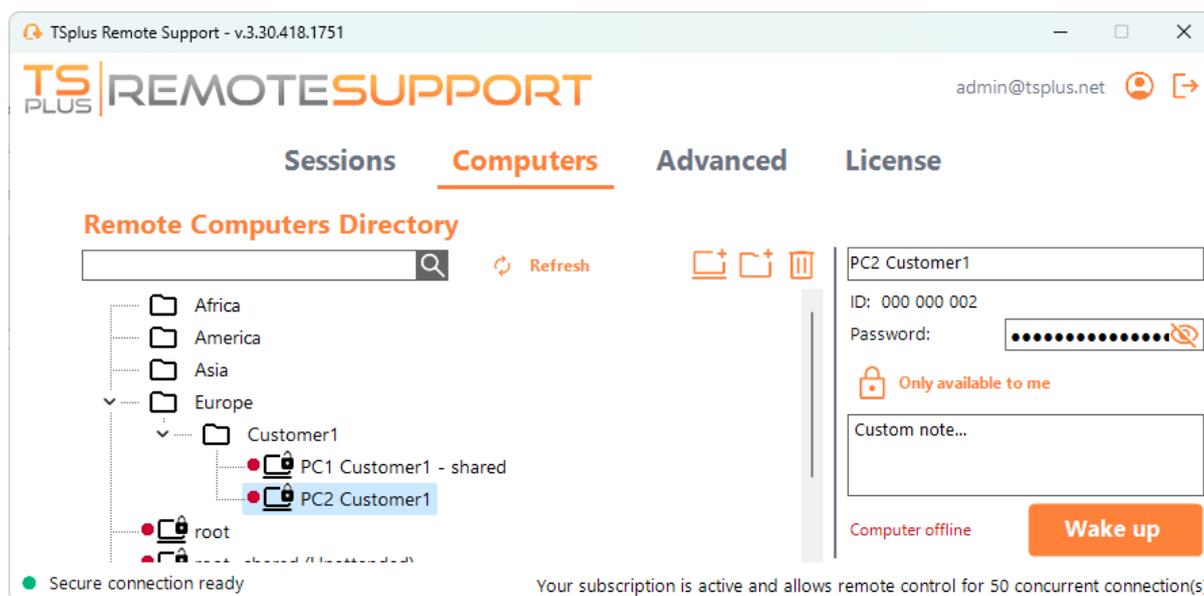
Usando Wake-on-Lan para se conectar a um computador remoto

Em **Computadores** seção, clique no computador que você deseja ativar.

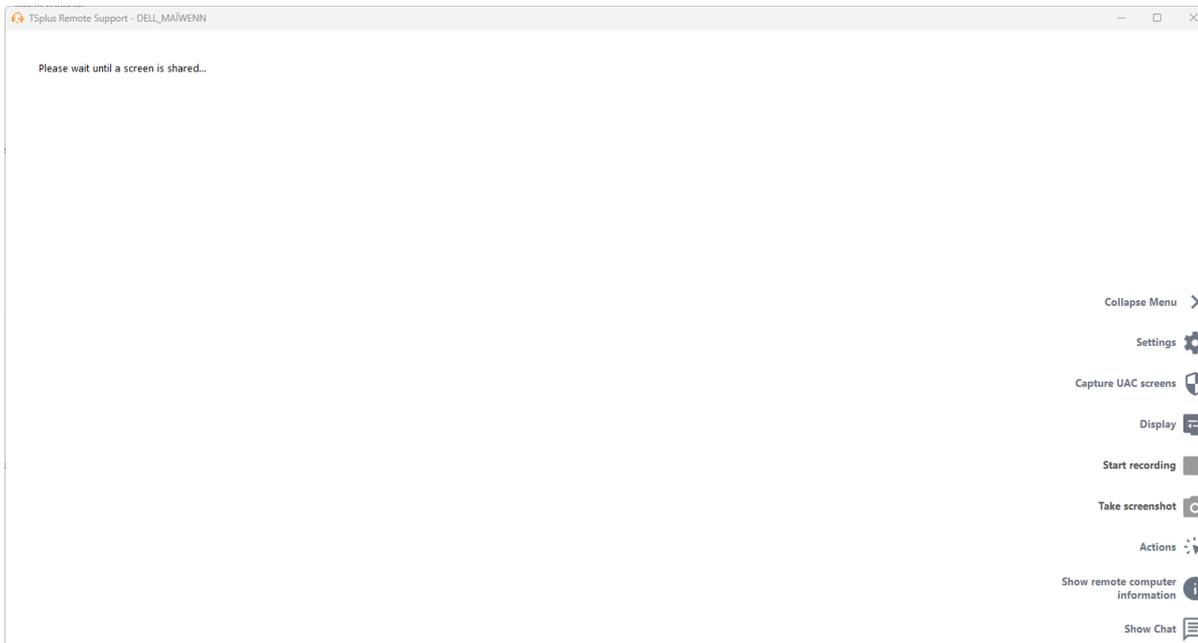
Se o computador verificar as seguintes condições:

- o computador não está atualmente conectado
- o computador tem acesso não supervisionado e Wake-on-Lan ativado
- o endereço IP público do computador não mudou desde a última vez que esteve ligado

Em vez de um botão "Conectar" desativado, você deve ver um botão "Despertar".



Ao clicar, abre uma nova janela, aguardando o computador iniciar e ingressar na sessão de Remote Support.



Uso da linha de comando

Assim como o acesso não supervisionado, o Wake-On-LAN também pode ser ativado e desativado diretamente usando a linha de comando em um prompt de comando de administrador, em vez de marcar a caixa de seleção "Wake-On-LAN" nas configurações avançadas.

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

- /ativar-wakeonlan
- /desativar-wakeonlan