



## \n# Página de inicio

title: Manual de Gestión AVS permalink: / excerpt: "Página de inicio" chapter: "" sidebar: docs —

Esta solución permite establecer soporte remoto a estaciones de trabajo, sin importar la red del cliente, permitiendo tomar control remoto y transferir archivos en tiempo real y de forma segura.

### Para Empezar

Un usuario de Aranda Virtual Support debe considerar las siguientes etapas que componen este manual para una adecuada gestión del soporte remoto en su organización:



### 1. Configuración de la aplicación

Realizar la asignación y adecuada administración de licencias.

### 2. Gestión de Usuarios

Definir los usuarios, configurar el servicio de directorios, configurar la autenticación externa y asignar los roles para la gestión de soporte remoto.

### 3. Administración de Soporte

Defina los grupos de soporte a los que se les dará el servicio de soporte remoto, administre las sesiones de soporte, gestione los perfiles del agente y el código único de grupo que servirán de insumo para los procesos de instalación del agente en las estaciones de trabajo.

### 4. Soporte Remoto

Defina el código de configuración del agente para la posterior instalación en las estaciones de trabajo, establezca las sesiones de soporte con los dispositivos vinculados y tome control remoto, y ejecute las acciones encaminadas a la gestión y seguimiento de su infraestructura.

### 5. Auditoria

Monitoree todas las actividades realizadas por el especialista en la prestación del servicio de soporte remoto y tenga acceso a las grabaciones de la toma de control remoto.

### ¿Para quién es este manual?

Este manual está diseñado para los diferentes roles establecidos (administrador general, infraestructura, administrador de soporte y especialista), con el propósito de que ellos puedan desarrollar las diferentes tareas en la gestión de soporte remoto.

### ¿Cuál es el valor de AVS?

AVS permite una implementación fácil en la infraestructura existente, permite tener un inventario de las estaciones de trabajo facilitando conservar un historial de los soportes remotos para realizar auditoria.

*Control remoto multiplataforma* vía internet con una o múltiples estaciones de trabajo (con sistemas Windows) en pocos segundos y ejecute las acciones necesarias para solucionar problemas.

*Transferencia de archivos* de forma segura sin importar, tipo, tamaño o extensión del mismo, desde y hacia los dispositivos de los usuarios, evitando así la utilización de un software externo.

### ¿Cuál es nuestra documentación?

- [Guía de Inicio AVS](#)
- [Manual de Gestión de Soporte Remoto AVS](#)
- [Manual del Agente AVS](#)

\n## Administración de Licencias — title: Administración de Licencias chapter: "configuracion\_aplicacion" —

Administre las licencias adquiridas por el cliente y genere la solicitud de licencias para realizar una adecuada gestión de los procesos de soporte remoto de la organización.

### Visualizar la información de las licencias

1. Ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de administrador general, seleccione la opción **Licencias** del menú principal.



En la vista de información podrá visualizar el listado de licencias existentes agrupadas con los siguientes datos:

Columna	Descripción
Nombre	Es el nombre asignado a la licencia.
Tipo	Tipo de licencia
Usuarios	Número de usuarios concurrentes (Cantidad de licencias usadas/cantidad total de licencias)
Sesiones de soporte	Número de sesiones de soporte concurrentes (Cantidad usada/cantidad total de licencias).
Dispositivos	Número de estaciones de trabajo concurrentes (Cantidad de licencias usadas/cantidad total de licencias)
Empresa	Empresa dueña de la licencia
Fecha de activación	Fecha en la que son activadas las licencias
Fecha de expiración	Fecha de caducidad de las licencias

2. En la vista de información de las licencias, tendrá disponibles acciones de gestión y organización de la información que se encuentran descritas en [el Guía de Inicio de AVS](#)

3. Para conocer en detalle la licencia, en la vista de información de la consola web AVS, seleccione un registro del listado de licencias disponibles y en la ventana que se habilita podrá visualizar la vigencia de la licencia y el número de licencias que se han usado por usuarios, sesiones de soporte y dispositivos concurrentes (Cantidad de licencias usadas/cantidad total de licencias).



\n## Gestión de usuarios — title: Gestión de usuarios chapter: "gestion\_usuarios" —

La gestión de la aplicación de Aranda Virtual Support (AVS) requiere configurar los usuarios encargados de la administración, soporte, configuración de recursos de infraestructura y el soporte de las estaciones de trabajo.

El proceso de gestión de usuarios en AVS es realizado por varios roles, entre ellos el administrador general, el administrador de soporte y el rol de infraestructura. A continuación se describen estas funcionalidades:



## 1. Administrar usuarios

Configure los usuarios encargados de la administración y el soporte de las estaciones de trabajo.

## 2. Servicios de directorio

Configurar los servicios de directorio que pueden ser usados en la aplicación de Aranda Virtual Support, como el protocolo ligero de acceso a directorios LDAP, que permite configurar la conexión con otros directorios empresariales o el servicio de directorios Azure Active Directory

## 3. Autenticación externa

AVS permite utilizar proveedores de autenticación externa, que siguen el estándar SAML (Security Assertion Markup Language) para realizar la autenticación del usuario en la aplicación.

## 4. Asignación de Roles

A los usuarios se le pueden asignar los roles descritos en la [Guía de Inicio de AVS](#)

\n## Administración de usuarios – title: Administración de usuarios chapter: “gestion\_usuarios” –

En el proceso de gestión y administración de los usuarios, la aplicación AVS permite visualizar, crear, editar y eliminar los usuarios.

### Visualizar usuarios

1. Ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de administrador general, seleccione la opción **Usuarios** del menú principal. En la vista de información podrá visualizar el listado de usuarios agrupados por datos como nombre, usuario, correo electrónico, fecha de creación del registro, teléfono y estado.

The screenshot shows the 'Usuarios' management interface in the Aranda Virtual Support web console. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Configuraciones', 'Usuarios', and 'Licencias'. The main content area displays a table of users with the following columns: 'Nombre', 'Usuario', 'Correo', 'Fecha de creación', and 'Telefono'. The table is filtered to show 11 active users. At the bottom, there is a legend for 'Estado' (Status) with 'ACTIVO' (Active) and 'INACTIVO' (Inactive) options, and a pagination control showing '11 de 3774 registro(s)'.

Nombre	Usuario	Correo	Fecha de creación	Telefono
AD				
S-				
IR				
JU				
S-				
S-				
BR				
S-				
AP				
OR				
NI				

2. En la vista de información de los usuarios, tendrá disponibles acciones de gestión y organización de la información que se encuentran descritas en la [Guía de Inicio de AVS](#).

### Crear usuarios

3. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** para crear usuarios.

The screenshot shows a user management window. On the left, there is a user profile form with the following fields:
 

- Nombre Completo:** Ingresar Nombre
- Usuario:** Ingresar Usuario
- Contraseña:** Seleccionar contraseña
- Correo:** Ingresar Email
- Teléfono:** Ingresar Teléfono
- Estado:** A toggle switch currently set to 'Inactivo'.

 At the top left of the form is a blue circle with two white hash symbols (##) and an orange 'INACTIVO' label. On the right side of the window, there is a section titled 'Tipo de acceso a la consola' with the instruction: 'A continuación, seleccione el rol que desea asociar a este usuario para acceder a la consola'. Below this are three role selection options:
 

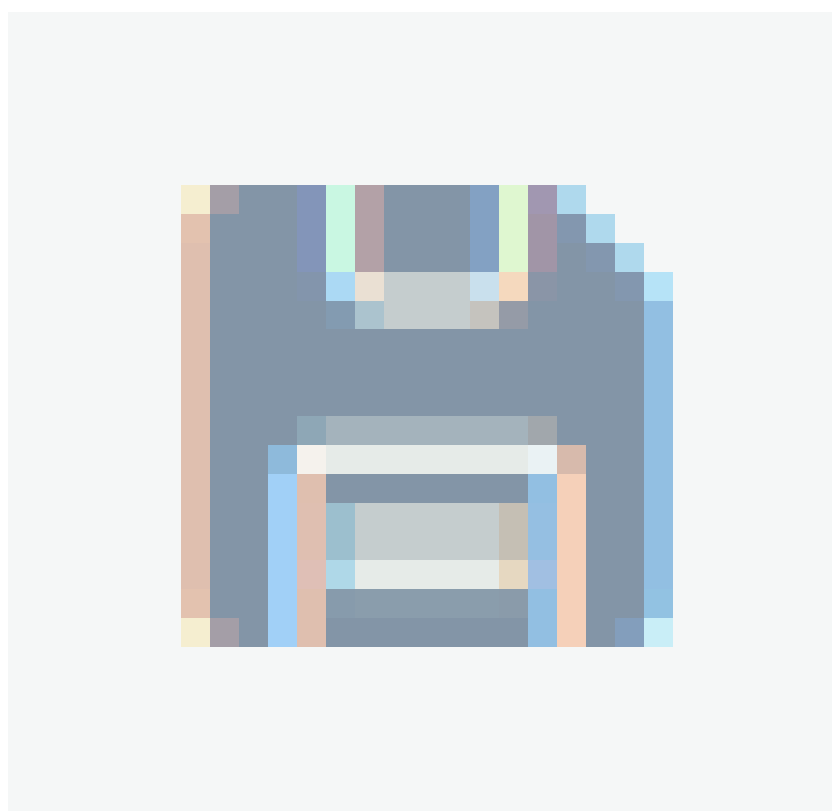
- Administrador general**: Acceso a la consola de administración y manejo de la aplicación.
- Administrador de soporte**: Este rol permite gestionar especialistas y soporte.
- Infraestructura**: Este rol permite gestionar la configuración de la infraestructura.

4. En la ventana que se habilita ingrese la información solicitada del usuario:

Dato	Obligatorio	Descripción
Nombre	Si	Nombre con el cual se identifica el usuario.
Nombre de usuario	Si	Nombre usado por el usuario para acceder a la aplicación.
Contraseña	Si	Clave utilizada por el usuario para acceder a la aplicación.
Teléfono	Si	Número de teléfono para comunicarse con el usuario.
Correo electrónico	Si	Correo registrado por el usuario para enviar o recibir información.
Estado	NA	Indica si el usuario se encuentra activo o inactivo.

**Nota** Cada uno de los campos solicitados para crear un usuario deben cumplir con los requisitos dados en las [especificaciones de gestión de usuarios de AVS](#).

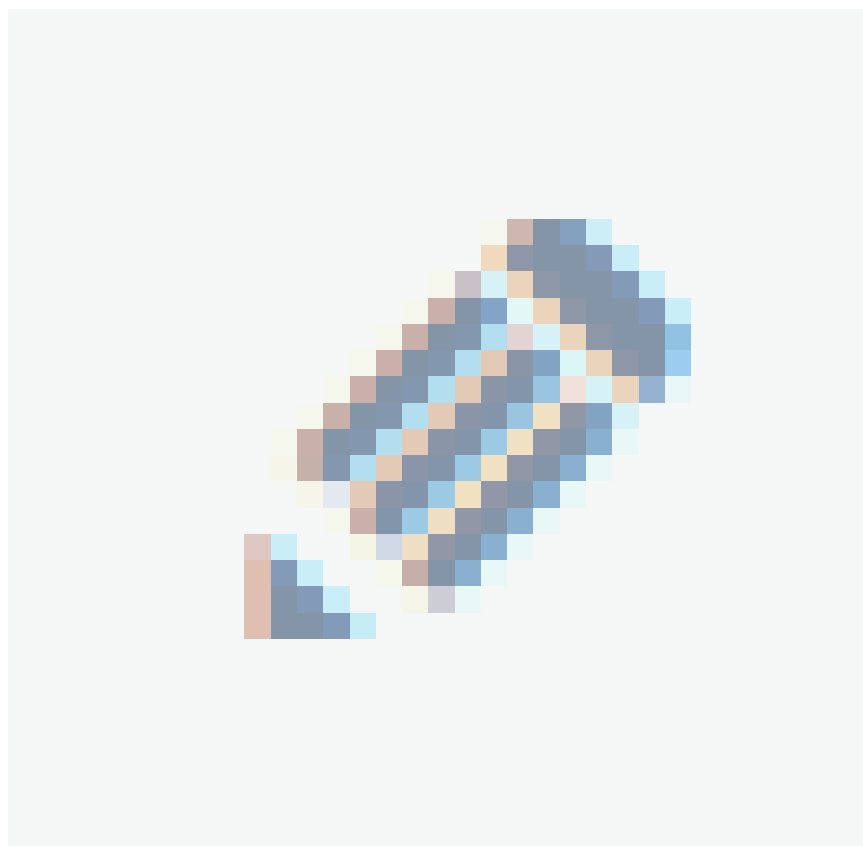
5. Al terminar de configurar el usuario y asignar los [roles](#), haga clic en el ícono Guardar



para confirmar los cambios realizados.

## Editar usuarios

6. Para editar un usuario, en la vista de información de la consola web AVS, seleccione un registro del listado de usuarios existente, en la vista de detalle haga clic en

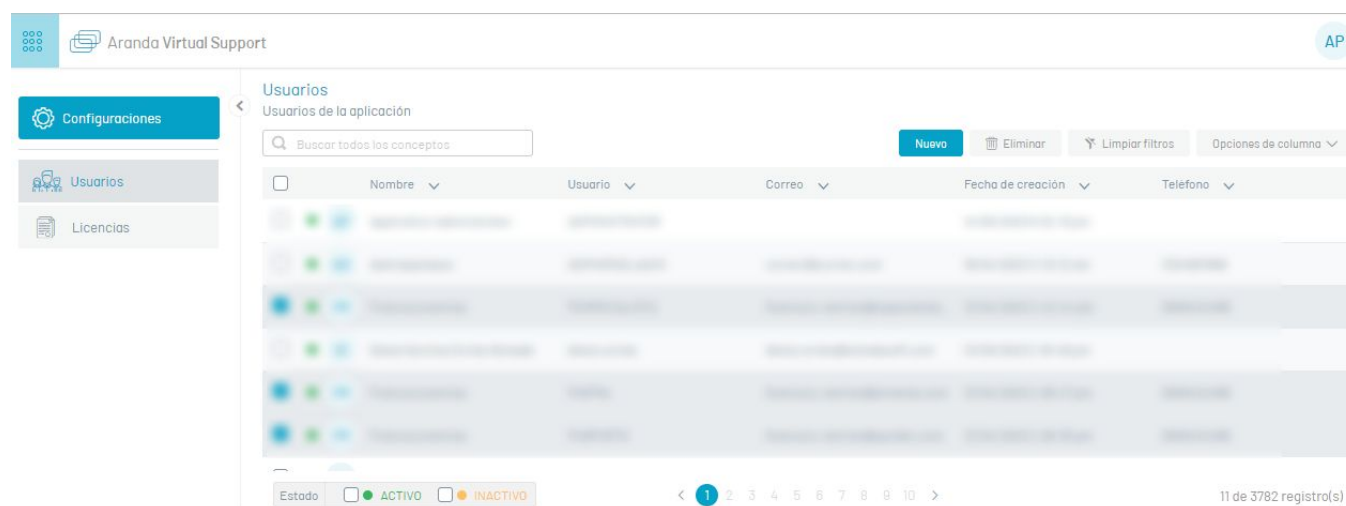


y modifique la información (campos) requerida.

7. Al terminar de editar el usuario, haga clic en el ícono **Guardar** para confirmar los cambios realizados.

## Eliminar usuarios

8. Para eliminar usuarios, en la vista de información seleccione uno o varios registros del listado de usuarios existentes y seleccione el botón **Eliminar** para borrar la información asociada.

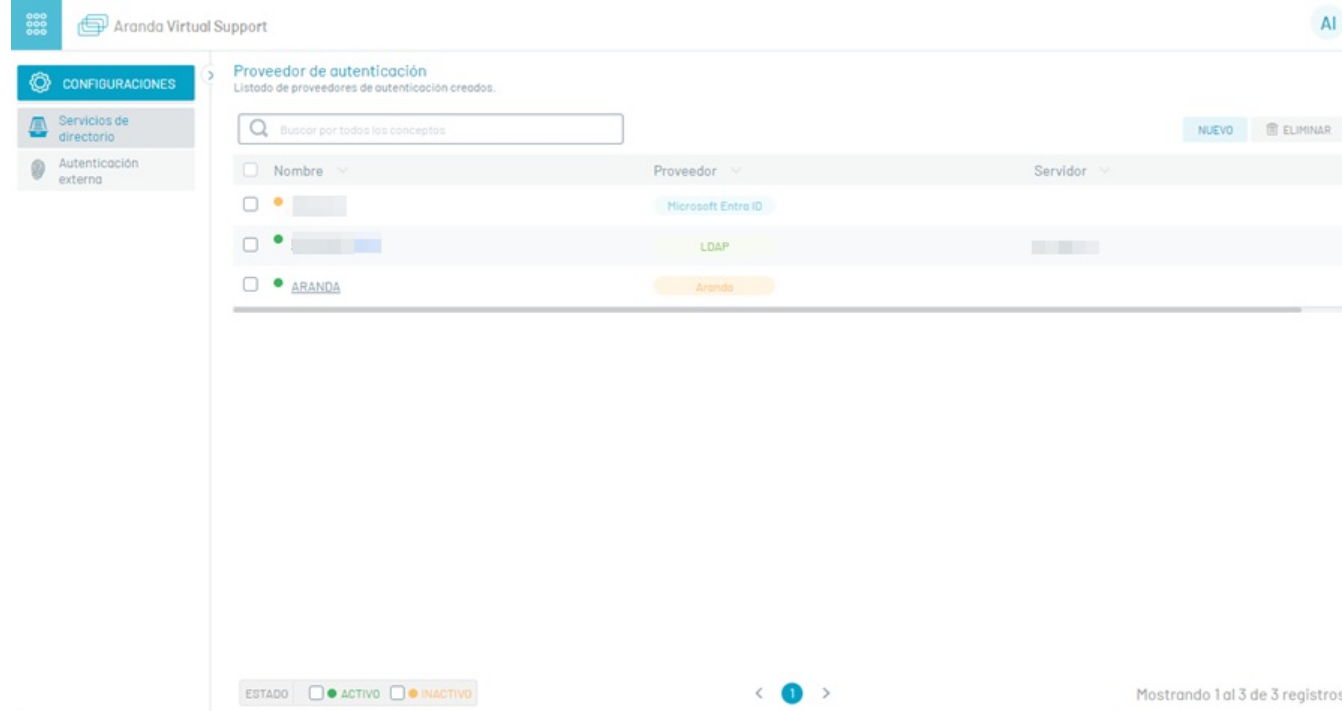


**Nota** El usuario que está en sesión, no se puede eliminar a si mismo.

title: "Servicios de directorio" chapter: "gestion\_usuarios" —

## Visualizar Proveedores

1. Ingrese a la consola web de AVS con el rol de infraestructura, seleccione la opción de **Servicios de directorio** del menú principal. En la vista de información encontrará el listado de proveedores de autenticación.



2. En la vista de información de los usuarios, tendrá disponibles acciones de gestión y organización de la información que se encuentran descritas en [Guía de Inicio de AVS](#).

## Crear Proveedores

3. En la vista de información de servidores de directorios, seleccione el botón **Nuevo** y complete la información básica requerida para establecer la conexión con su servidor de directorio:

Campo	Descripción
Nombre completo	Nombre que le desea asignar a su directorio.
Servidor LDAP	DNS o IP del servidor del directorio.
Puerto	Puerto TCP para establecer comunicación con el servidor del directorio.
Tipo de autenticación	Modo de autenticación a través del cual se permiten las conexiones.
Formato de usuario	Podrá elegir entre 3 formatos de usuario: UserNameOnly, FullyQualifiedDomainName y UserPrincipalName.
Estado	Para la creación del directorio debe seleccionar el estado activo.
Proveedor de autenticación	Podrá elegir entre dos proveedores LDAP o Azure AD.
Utilizar proveedor por defecto	Se activa esta opción para que el tipo de autenticación que aparezca por defecto, sea el creado (LDAP o Azure AD) al ingresar al sitio de AVS.
Usar distinción de nombre DS	Esta opción se activa cuando el servidor de directorios es OpenLDAP y debe enviar el nombre distintivo para el inicio de sesión (No se utiliza el nombre de usuario).
Habilitar SSL	Indica si aplica protocolo de seguridad.

4. En la sección Tipo de Autenticación, podrá establecer el tipo de proveedor para la autenticación:

- **LDAP:** el protocolo ligero de acceso a directorios (LDAP por sus siglas en inglés), es un protocolo de aplicación estándar para consultas, que puede almacenar, gestionar y proteger la información de los usuarios, como el nombre de usuario y la contraseña. Este permite configurar la conexión con otros directorios empresariales.
- **Azure AD:** Es un servicio de administración de acceso e identidades basado en la nube de Microsoft, desde el cual se pueden importar los usuarios de office 365

## Autenticación LDAP

5. En la vista detalle del proveedor, haga clic en el botón **Modificar**; se habilita la ventana **Importar** donde podrá ingresar los datos necesarios para la sincronización. En la información básica del directorio empresarial LDAP, ingrese los datos usuario y contraseña.

En la pestaña **Mapeo de Usuarios** los campos obligatorios a registrar son: Filtro de usuario para tener en cuenta en la importación, identificador único y nombre de usuario.

**Importar**  
Seleccione el tipo de proveedor de autenticación para importar.

INTERSEQ\_TEST  
LDAP

Servidor LDAP: 192.168.3.2  
Puerto: 0  
\*Tipo de autenticación: Negotiate  
\*Formato de usuario: UserNameOnly

Usar distinción de nombre DS  
 Utilizar proveedor por defecto  
 Habilitar SSL  
Activo

\*Usuario: Escribe un nombre  
\*Contraseña: Escribe una contraseña  
Nombre distintivo: DC=Interseq=DCLocal

Mapeo de usuarios | Mapeo de grupos

\*Ingrese el filtro de usuario para tener en cuenta en la importación  
\*Identificador único

\*Nombre de usuario | Correo electrónico | Nombre completo | Jefe inmediato

Identificación | País | Departamento | Ciudad

Teléfono | Teléfono oficina | Teléfono oficina 2 | Fax

6. Al registrar los campos haga clic en el botón **Probar conexión**




. Si la conexión fue exitosa podrá visualizar el mensaje: **La información quedó completa ya puedes finalizar la importación** y se autoriza la continuación del proceso.

7. Al terminar de registrar la información, haga clic en el botón **desincronizar**





y en la ventana que se habilita active la sincronización.

 **Ultima sincronización** dd/MM/yyyy h:mm a  Activo

---

**Programar sincronización**  
Seleccione la fecha y la hora en la que quiere hacer la programación

Ejecutar ahora  Programar

8. La sincronización puede ser manual (de inmediato) o se puede programar automáticamente una única vez o cada cierto número de horas para actualizar los nuevos usuarios. Después de seleccionar el tipo de sincronización y realizar la configuración, haga clic en el botón Confirmar sincronización.

 **Ultima sincronización** dd/MM/yyyy h:mm a  Activo

---

**Programar sincronización**  
Seleccione la fecha y la hora en la que quiere hacer la programación

Ejecutar ahora  Programar

**Periodicidad**

Una Vez  Por Hora

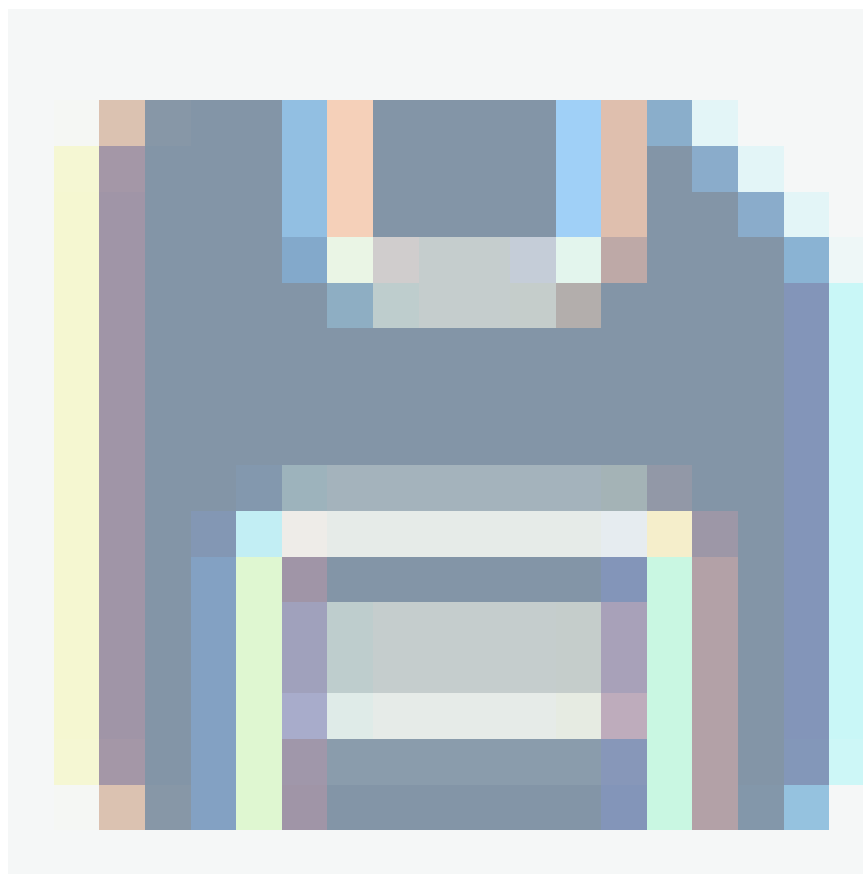
Iniciar en:

Repetir cada:  Hora(s)

9. Al terminar la configuración del directorio LDAP, haga clic en el botón de confirmación



y en la ventana de configuración básica de LDAP haga clic en **Guardar**



**INTERSEQ\_TEST**  
ACTIVO

\*Nombre completo  
INTERSEQ\_TEST

\*Servidor LDAP  
[Campo de texto]

\*Puerto  
[Campo de texto]

\*Tipo de autenticación  
LDAP

\*Formato de usuario  
[Campo de texto]

Estado  Activo

**Seleccione el tipo de autenticación**  
Seleccione el proveedor por el que va crear el tipo de autenticación

**LDAP**  
Cree uno o varios directorios empresariales.

**Azure AD**  
Importar usuario de office 365.

Utilizar proveedor por defecto  
 Usar distinción de nombre DS  
 Habilitar SSL

**Modificar**

10. Terminada la sincronización, el administrador general o el administrador de soporte podrán asignar los roles respectivos a los usuarios sincronizados.

## Autenticación Azure AD

11. En la vista detalle del proveedor, ingrese el nombre completo del directorio de Azure que desea sincronizar y haga clic en el botón **Modificar**; se habilita la ventana

**Importar** donde podrá ingresar los datos necesarios para la sincronización. En la información básica del directorio Azure, ingrese los datos URL de autoridad, el identificador del cliente y el secreto del cliente suministrado por Azure.

En la pestaña **Mapeo de Usuarios** los campos obligatorios a registrar son: Filtro de usuario para la importación, identificador único y Nombre de usuario.

**Importar**  
Seleccione el tipo de proveedor de autenticación para importar.

DD Directory-avs  
AzureAD

\*URL de autoridad      \*Identificador del cliente      \*Secreto del cliente

Mapeo de usuarios      Mapeo de grupos

\*Ingrese el filtro de usuario para tener en cuenta en la importación      \*Identificador único

\*Nombre de usuario      Correo electrónico      Nombre completo      Jefe Inmediato

Identificación      País      Departamento      Ciudad

Teléfono      Teléfono oficina      Teléfono oficina 2      Fax

12. Al registrar los campos haga clic en el botón **Probar conexión**



. Si la conexión fue exitosa podrá visualizar el mensaje: **La información quedó completa ya puedes finalizar la importación** y se autoriza la continuación del proceso.

13. Al terminar de registrar la información, haga clic en el botón **desincronizar**



y en la ventana que se habilita active la sincronización.

Ultima sincronización dd/MM/yyyy h:mm a Activo

**Programar sincronización**  
Seleccione la fecha y la hora en la que quiere hacer la programación

Ejecutar ahora  Programar

**Periodicidad**

Una Vez  Por Hora

Iniciar en:

Repetir cada:  Hora(s)

CANCELAR CONFIRMAR SINCRONIZACIÓN

14. La sincronización puede ser manual (de inmediato) o se puede programar automáticamente una única vez o cada cierto número de horas para actualizar los nuevos usuarios. Después de seleccionar el tipo de sincronización y realizar la configuración, haga clic en el botón Confirmar sincronización.

Ultima sincronización dd/MM/yyyy h:mm a Activo

**Programar sincronización**  
Seleccione la fecha y la hora en la que quiere hacer la programación

Ejecutar ahora  Programar

**Periodicidad**

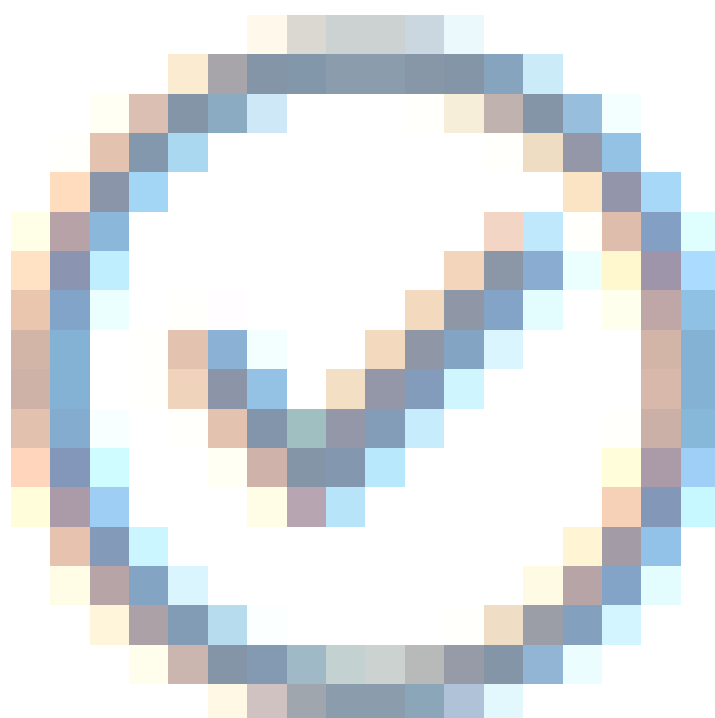
Una Vez  Por Hora

Iniciar en:

Repetir cada:  Hora(s)

CANCELAR CONFIRMAR SINCRONIZACIÓN

15. Al terminar la configuración del directorio de Azure AD en la ventana Importar, haga clic en el botón de confirmación

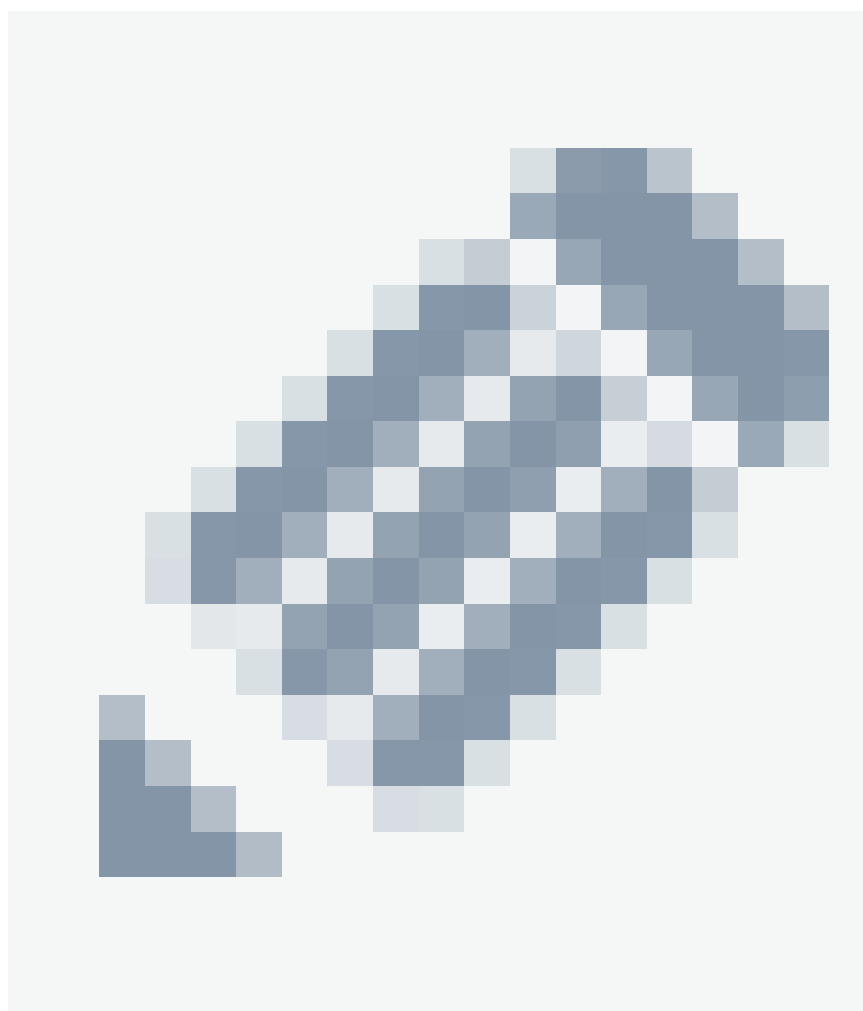


y en la ventana de configuración básica de Azure AD haga clic en **Guardar**



## Editar proveedor de autenticación

1. Para editar un directorio o proveedor de autenticación, en la vista de información de servicios de directorios de la consola web AVS, seleccione un registro del listado de servicios de directorios y en la vista detalle haga clic en el ícono de editar



para modificar la información requerida.

## Proveedor de autenticación

Listado de proveedores de autenticación creados.

Buscar por todos los conceptos

ESTADO  ACTIVO  INACTIVO

InterseqNidia **ACTIVO**

Nombre completo:   
Servidor LDAP:   
Puerto:

Tipo de autenticación:   
Formato de usuario:

Tipo de autenticación  
Proveedor seleccionado: LDAP

Proveedor por defecto

Sincronización  
Edite la sincronización de la importación.

Última sincronización  
2023-06-27T19:51:04.0070000Z

ELIMINAR

## Eliminar proveedor de autenticación

La eliminación de los registros de servicios de directorios se puede realizar de dos formas:

1. Seleccione un registro del listado de servicios de directorios o proveedores de autenticación y en la vista de detalle haga clic en el botón **Eliminar**.
2. Seleccione el checkbox del registro que desea eliminar y haga clic en el botón **Eliminar**



del listado de registros. En ambos casos recibirá una pregunta de confirmación antes de realizar la eliminación.

Buscar por todos los conceptos

NUEVO ELIMINAR

Nombre	Proveedor	Servidor
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		

\n# Gestion de infraestructura – title: “Autenticación externa” excerpt: “Gestion de infraestructura” chapter: “gestion\_usuarios” –

El mecanismo de autenticación SAML puede ser configurado en AVS como se describe a continuación:

1. Ingrese a la consola web con el usuario de infraestructura, haga clic en el botón de **Autenticación externa** y de clic en el botón **Nuevo**.



**Nombre de proveedor**  
INACTIVO

Icono y texto del proveedor ✕

Nombre de proveedor

URL de la consola

URL Inicio de sesión

URL cerrar sesión

Estado  Inactivo

**Texto corto**  
Nombre que aparece al lado del icono

**Seleccionar Icono**  
Icono (Tamaño 20x20 pixeles png, jpg)



**Información del proveedor**  
Complete la información para la creación del proveedor de autenticación.

**Identificador de Identidad**  
Ingrese url donde se configura la identidad.

**URL Inicio sesión**  
Ingrese la url con la que va iniciar sesión.

**URL Cerrar sesión**  
Ingrese la url con la que va a cerrar sesión.

2. En la vista desplegada ingrese los siguientes datos:

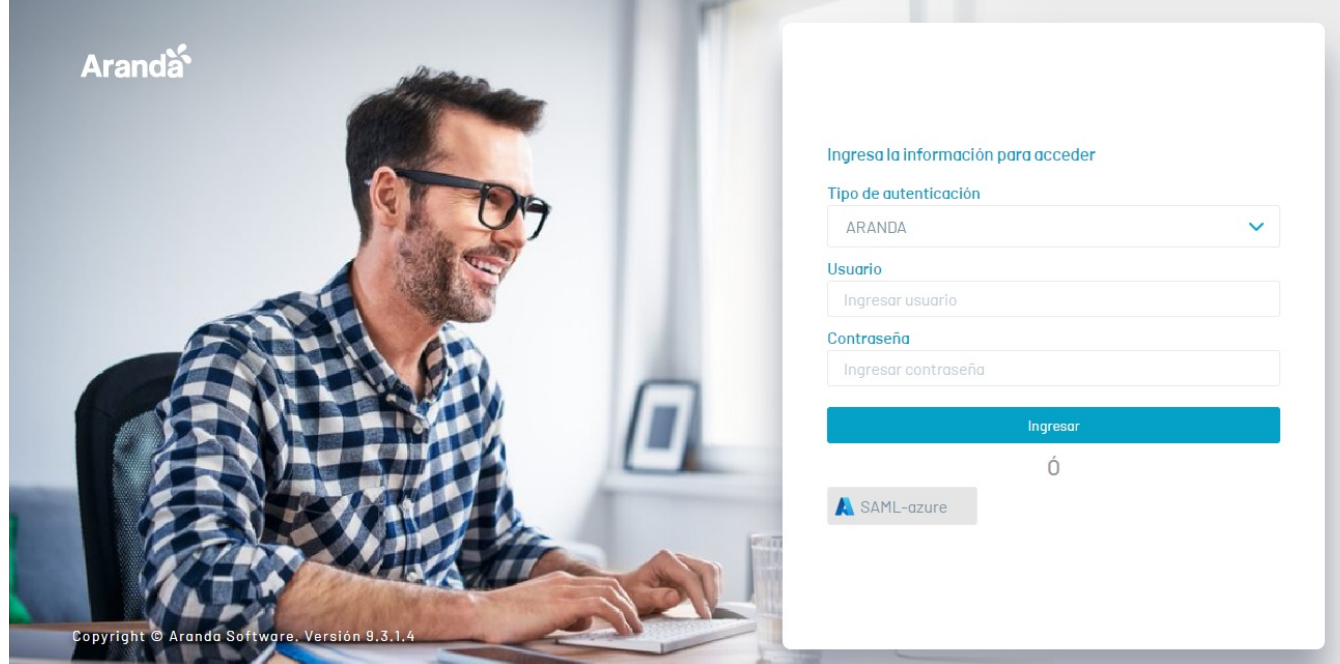
### Información de producto

Campo	Descripción
Nombre de proveedor	Nombre que le desea asignar a su directorio.
URL de la consola	URL de la consola web de AVS.
URL inicio de sesión	URL de inicio de sesión de AVS, se genera automáticamente después del ingreso de la URL de la consola.
URL cerrar sesión	URL de cierre de sesión de AVS, se genera automáticamente.
Texto corto	Nombre que aparecerá al realizar el login, al lado del ícono .
Estado	El directorio debe colocarlo en estado activo.
Seleccionar ícono	Imagen de tamaño 20X20 píxeles, que se verá en el login de la aplicación de AVS.

### Información del proveedor

Campo	Descripción
Identificador de identidad	URL donde se configura la identidad del proveedor.
URL inicio sesión	URL de inicio de sesión del proveedor.
URL cerrar sesión	URL de cierre de sesión del proveedor.

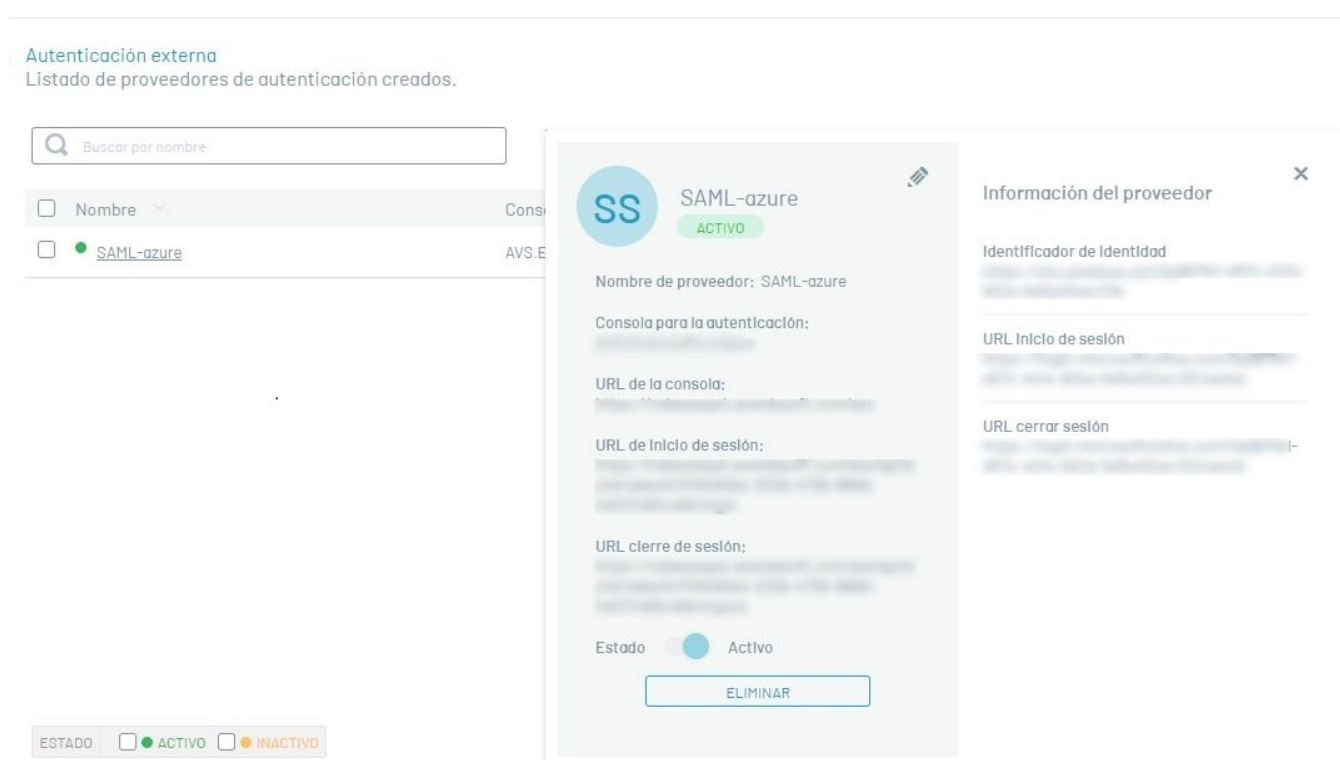
3. Al terminar de configurar la autenticación de proveedores, haga clic en el botón de **Guardar**. Si la configuración es exitosa, en la pantalla de inicio podrá visualizar el icono con el nombre dado al proveedor externo.



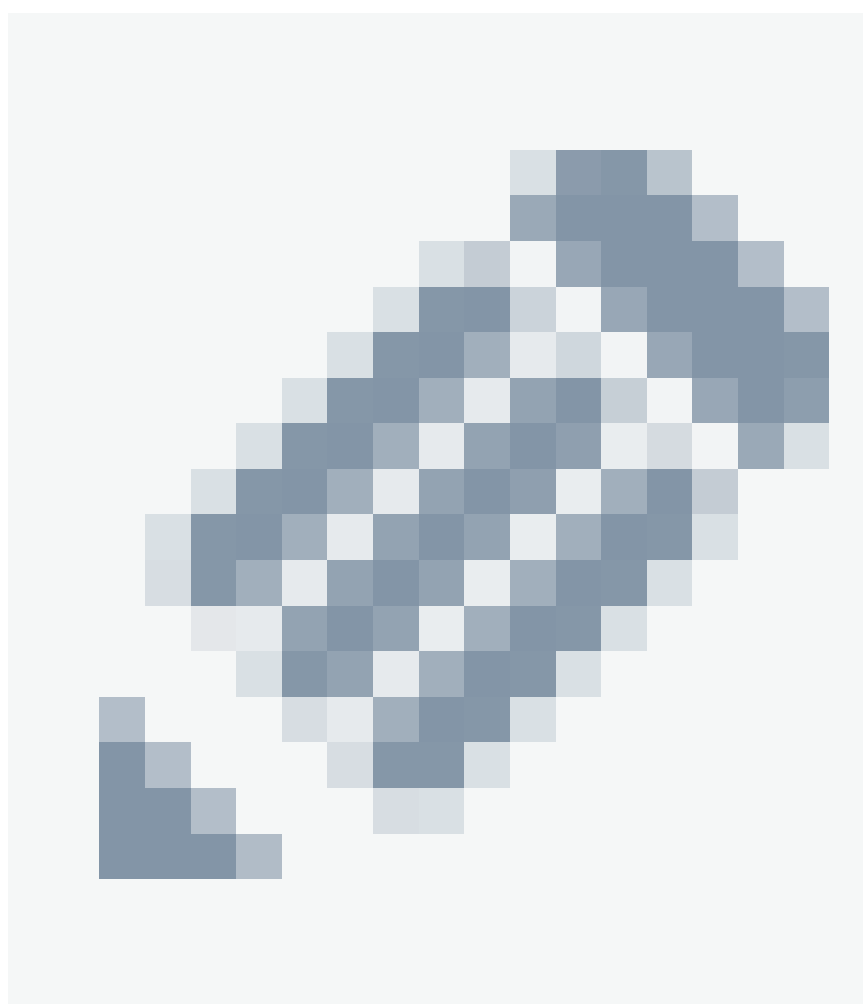
#### Notas

- 1. El correo con el que se realiza la autenticación desde el proveedor externo es utilizado como la identificación del usuario y debe estar registrado en la aplicación de AVS.
- 2. Para que la consola pueda autenticar al usuario, este debe ser importado o creado antes de realizar la configuración de autenticación externa.

4. Para editar un proveedor de autenticación externa, seleccione el proveedor del listado de registros:



5. Haga clic en el ícono de editar





y modifique la información requerida.

6. Para eliminar un proveedor de autenticación externa se tienen dos opciones:

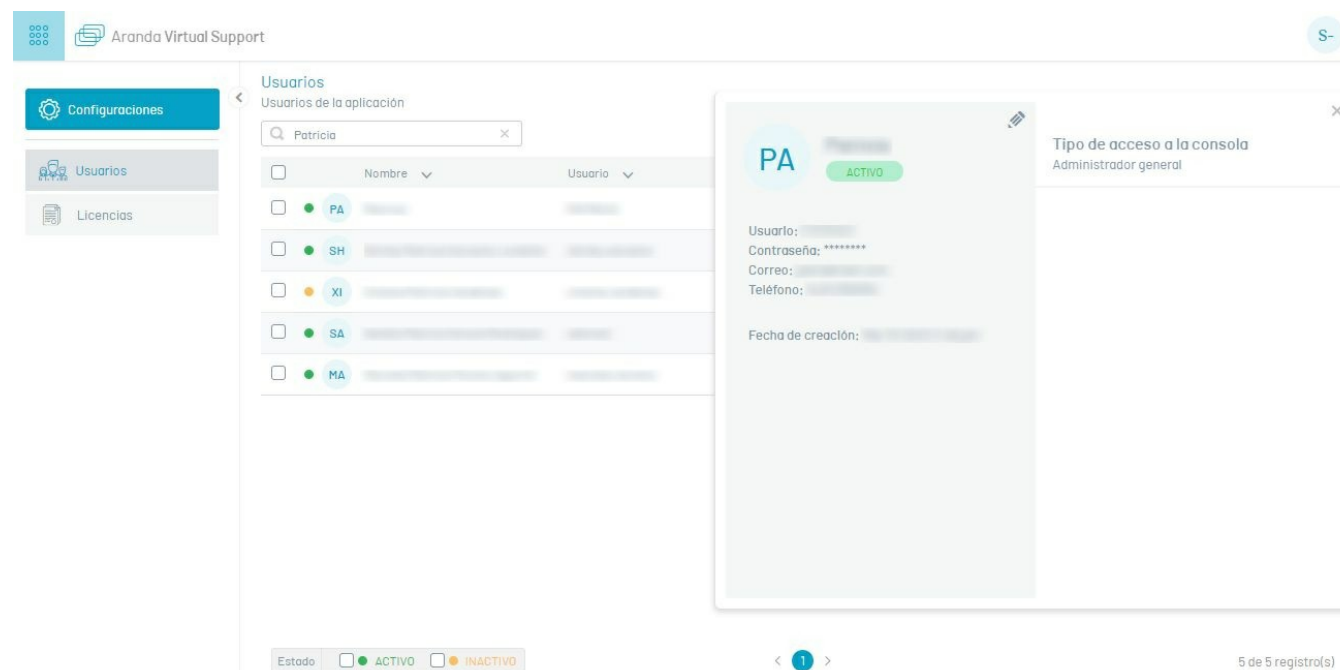
- Seleccione el proveedor del listado de registro como si fuese a realizar una edición, y en la ventana desplegada de clic en el botón **Eliminar**
- Seleccione el checkbox del registro que desea eliminar y haga clic en el botón **Eliminar** del listado de registros.

En ambos casos recibirá una pregunta para confirmar que está seguro de realizar la eliminación.

\n## Asignación de roles – title: Asignación de roles chapter: “gestion\_usuarios” –

El administrador general y el administrador de soporte pueden asignar diferentes roles desde la consola web, realizando los siguientes pasos:

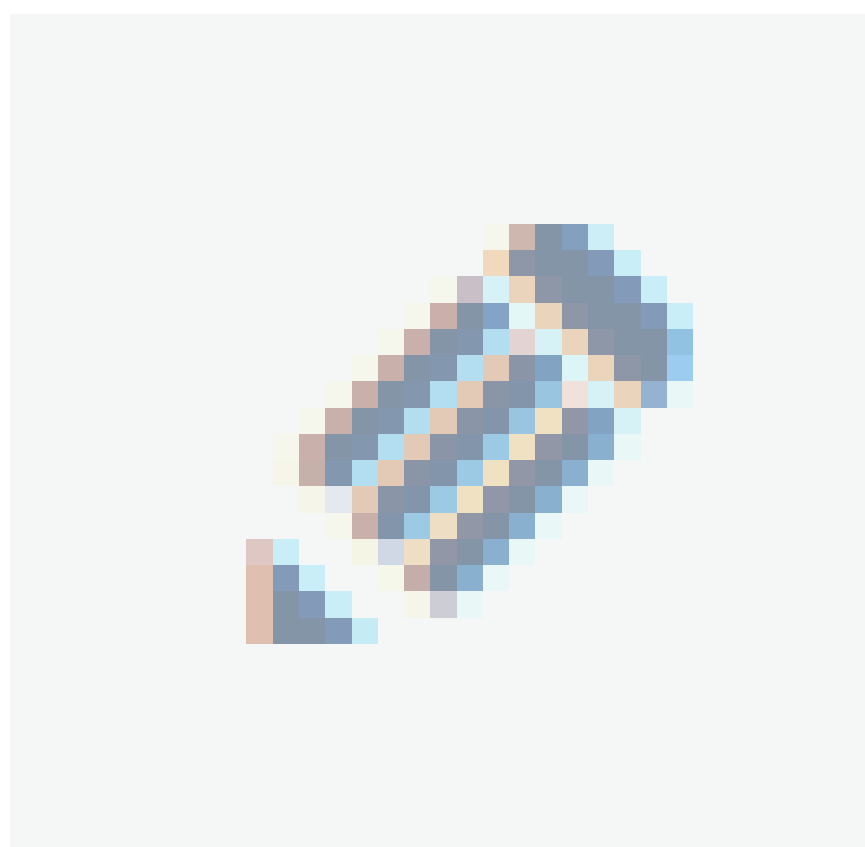
1. Ingrese a la consola web de AVS con uno de los dos roles mencionados e ingrese a la opción **Usuarios** del menú principal. En la vista de información, seleccione un registro del listado de usuarios existentes.



**Nota**

El menú de configuraciones cambia dependiendo del rol con el cual se ingrese a la consola.

2. En la ventana que se habilita, haga clic en el ícono **Editar**



y seleccione el rol o los roles requeridos. [Roles de Usuarios en AVS](#)

**PA** **ACTIVO**

Nombre Completo

Usuario

Contraseña

Correo

Teléfono

Estado  Activo

### Tipo de acceso a la consola

A continuación, seleccione el rol que desea asociar a este usuario para acceder a la consola

- Administrador general**  
Acceso a la consola de administración y manejo de la aplicación.
- Administrador de soporte**  
Este rol permite gestionar especialistas y soporte
- Infraestructura**  
Este rol permite gestionar la configuración de la infraestructura

**SH** **Shirley** **ACTIVO**

Nombre Completo

Usuario

Contraseña

Correo

Teléfono

Estado  Activo

### Tipo de acceso a la consola

A continuación, seleccione el rol que desea asociar a este usuario para acceder a la consola

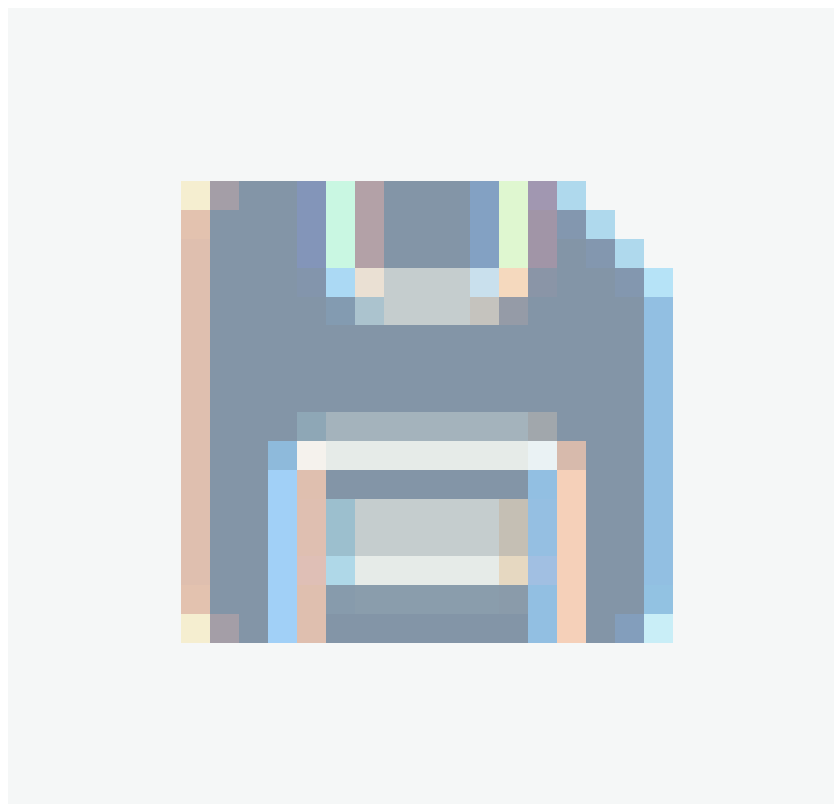
- Administrador de soporte**  
Este rol permite gestionar especialistas y soporte
- Especialista**  
Visualizar y modificar reportes, tableros y Pivots.

**Nota**

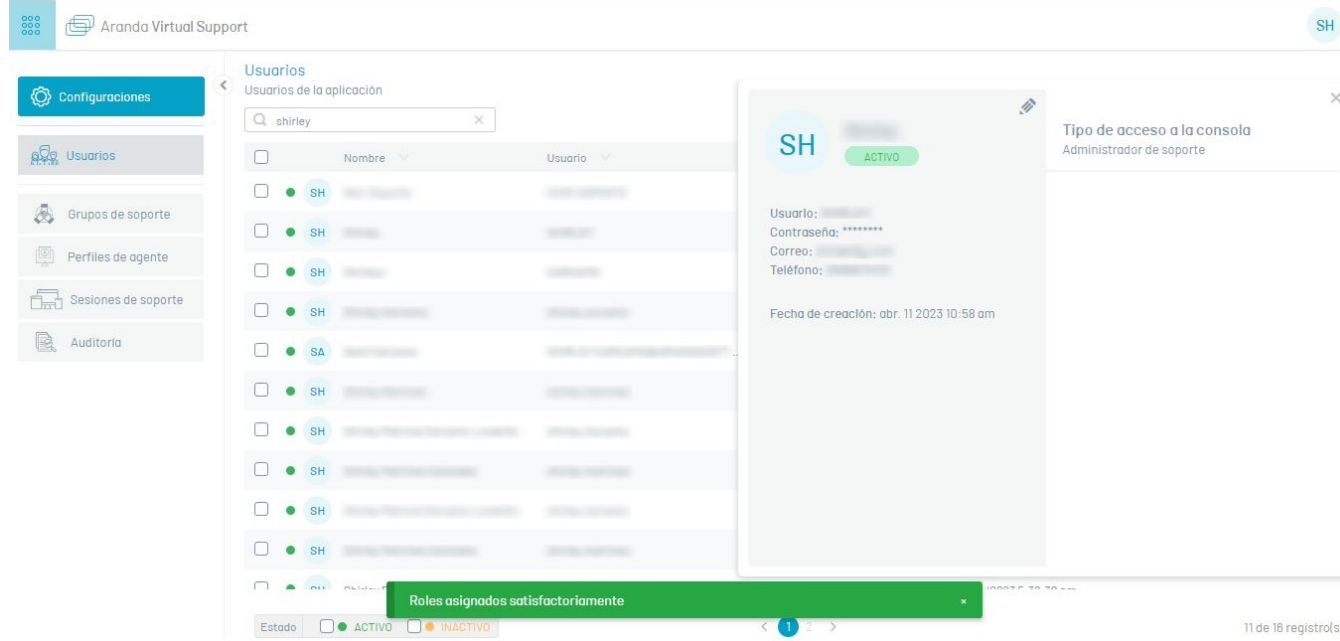
El administrador general sólo podrá asignar los roles de: Administrador General, Administrador de Soporte e Infraestructura.

El administrador de soporte solo podrá asignar los roles de: administrador general y especialista

3. Al terminar de editar el usuario, haga clic en el ícono **Guardar**

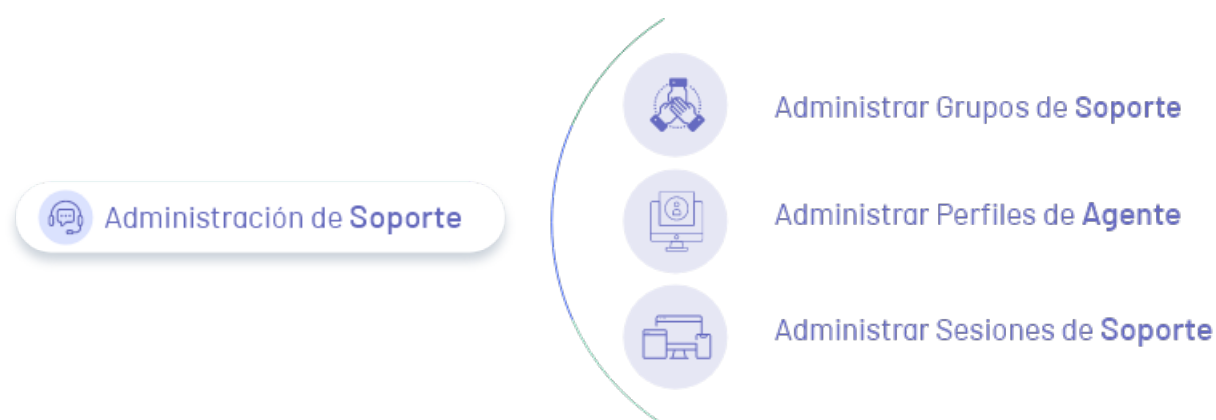


para confirmar los cambios realizados. Si los cambios se realizaron de forma correcta recibirá un mensaje de "Roles asignados satisfactoriamente".



\\n## Administración de soporte – title: Administración de soporte chapter: “administracion\_soporte” –

La gestión de administración de soporte en AVS es realizada por el usuario con rol de administrador de soporte y será el encargado de desarrollar las siguientes tareas en esta área:



### 1. Administrar Grupos de Soporte

En Aranda Virtual Support un grupo de soporte se puede ver como un área de la organización encargado de dar soporte a los dispositivos; debe existir como mínimo un grupo de soporte, para ofrecer este servicio. A través del grupo de soporte podrá generar el código único de grupo que se usará durante la [Configuración Manual del agente](#).

Un grupo de soporte puede tener asociados dispositivos y otros grupos. La creación de grupos de soporte requeridos, no tiene restricciones de cantidad.



### 2. Administrar Perfiles del Agente

El agente de AVS es el componente que se instala en las estaciones de trabajo para ejecutar los procesos de soporte remoto en los diferentes dispositivos.

En los perfiles de agente se configura la información requerida para los procesos de autenticación de la aplicación web y los ítems de autorización del agente para tener acceso a una sesión de soporte. Los perfiles son vistos por el especialista en las secciones de **Configuración** y **Mis grupos de soporte** donde este puede elegir la configuración que mejor se acomode a las necesidades del cliente.

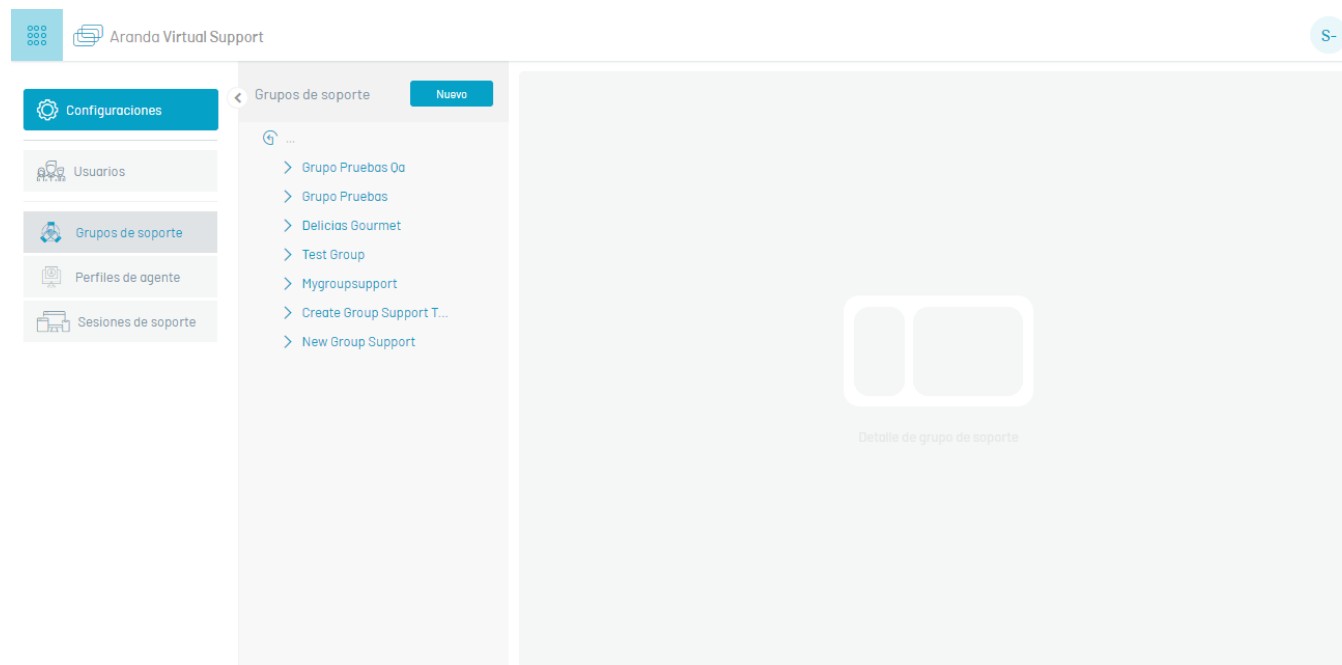
### 3. Administrar Sesiones de Soporte

Administrar las sesiones de soporte de los especialistas registrados en el sistema.

Una **sesión de soporte** en AVS es la instancia en la que el especialista brinda soporte a los dispositivos que tiene a su cargo de forma remota.

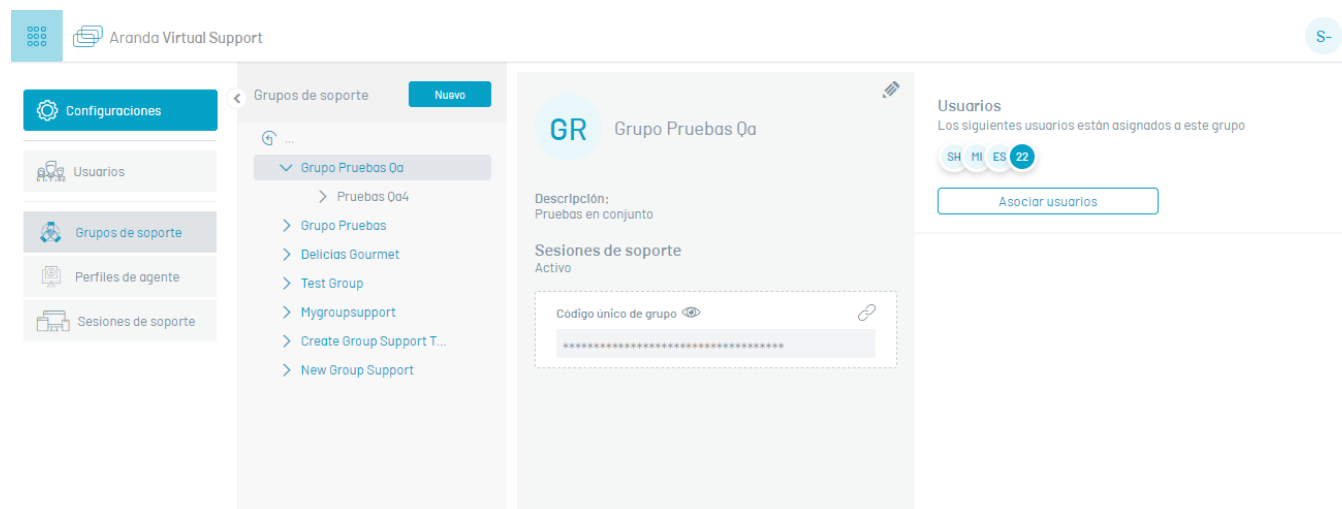
## Visualizar Grupos

1. Ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de administrador de soporte, seleccione la opción **Grupos de Soporte** del menú principal. En la vista de información podrá visualizar una estructura tipo árbol de los grupos de soporte de *nivel 1* registrados en la consola.



2. Al seleccionar un grupo, se habilitan dos secciones adicionales:

- **Información Básica:** Se presenta la información básica del grupo como nombre, descripción y el código único de grupo; también podrá editar la información relacionada.
- **Usuarios:** En esta sección podrá [asociar usuarios al grupo de soporte](#)



### Nota

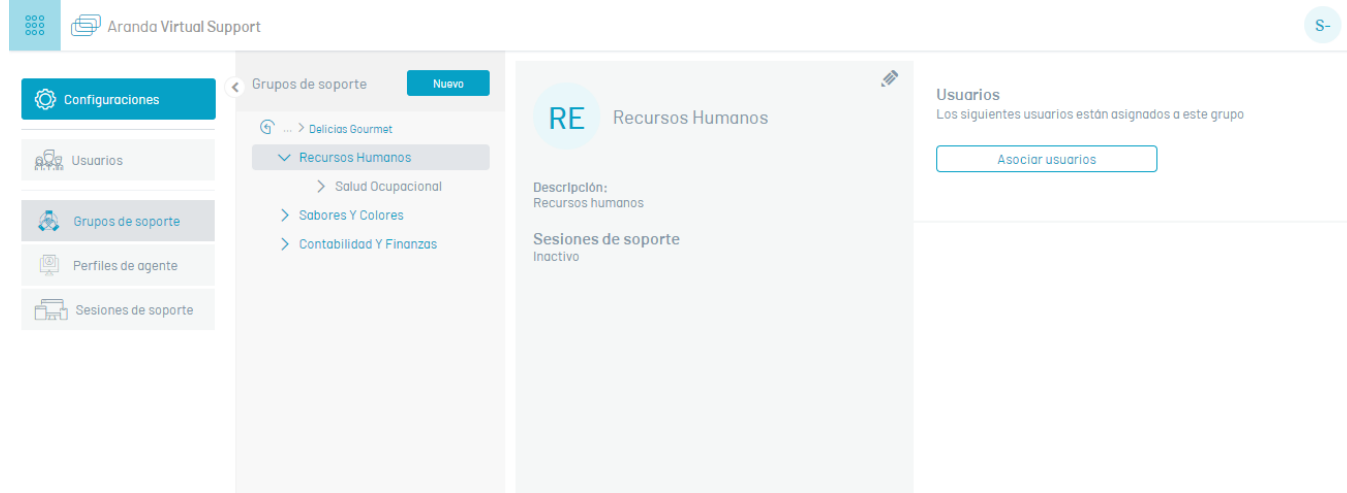
- Si el grupo de soporte no tiene sesiones de soporte activas, no se mostrará el código único de grupo
- Si el grupo no tiene otro grupo asignado aparece la leyenda: "No hay contenido"



## Crear grupo de soporte

Los niveles en los que se pueden crear grupos no tienen límites.

3. Para crear Grupos de soporte (niveles 2, 3, 4 etc.), ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de administrador de soporte, seleccione la opción **Grupos de Soporte** del menú principal. En la vista de información seleccione un grupo padre y el botón **Nuevo**.

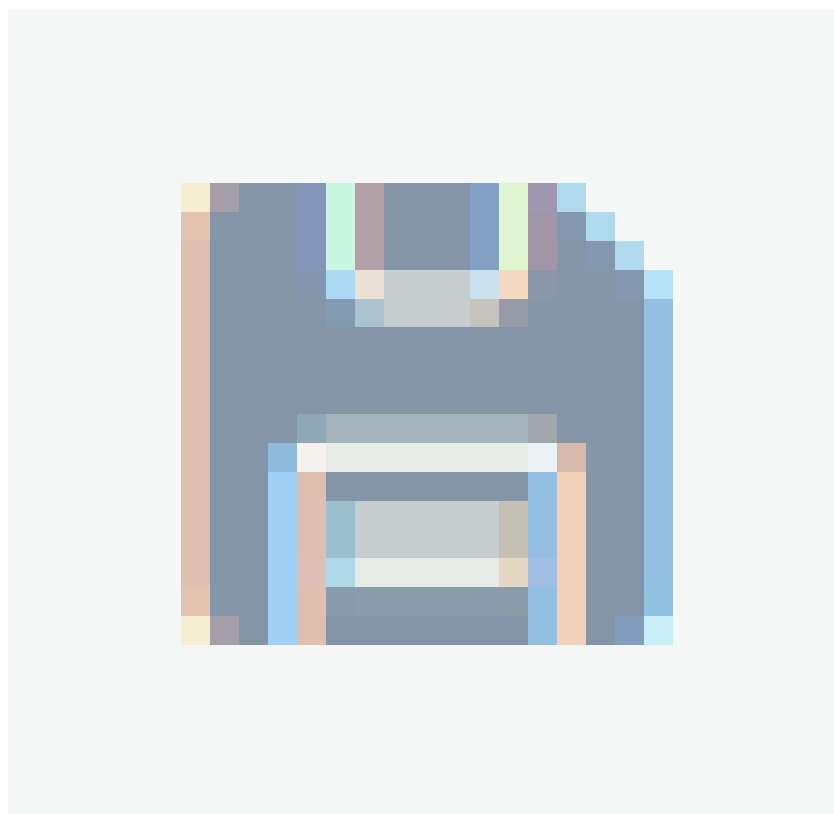


4. En la ventana que se habilita ingrese la información solicitada del grupo de soporte:

Dato	Obligatorio	Descripción
Nombre	Si	Es el nombre asignado al grupo de soporte. Un grupo padre no puede tener dos grupos hijo con el mismo nombre.
Descripción	Si	Es el propósito u objetivo para el cual va ser creado el grupo de soporte.
Activar sesión de soporte	No	Cuando se desea crear un grupo de soporte con una sesión de soporte activa, se debe seleccionar este elemento.

**Nota** Cada uno de los campos de grupos de soporte deben tener en cuenta las [especificaciones de los campos de gestión de soporte de AVS](#)

5. Al terminar de configurar el grupo de soporte, haga clic en el ícono **Guardar**



para confirmar los cambios realizados.

6. Una vez creado el grupo de soporte se mostrarán todos sus datos.

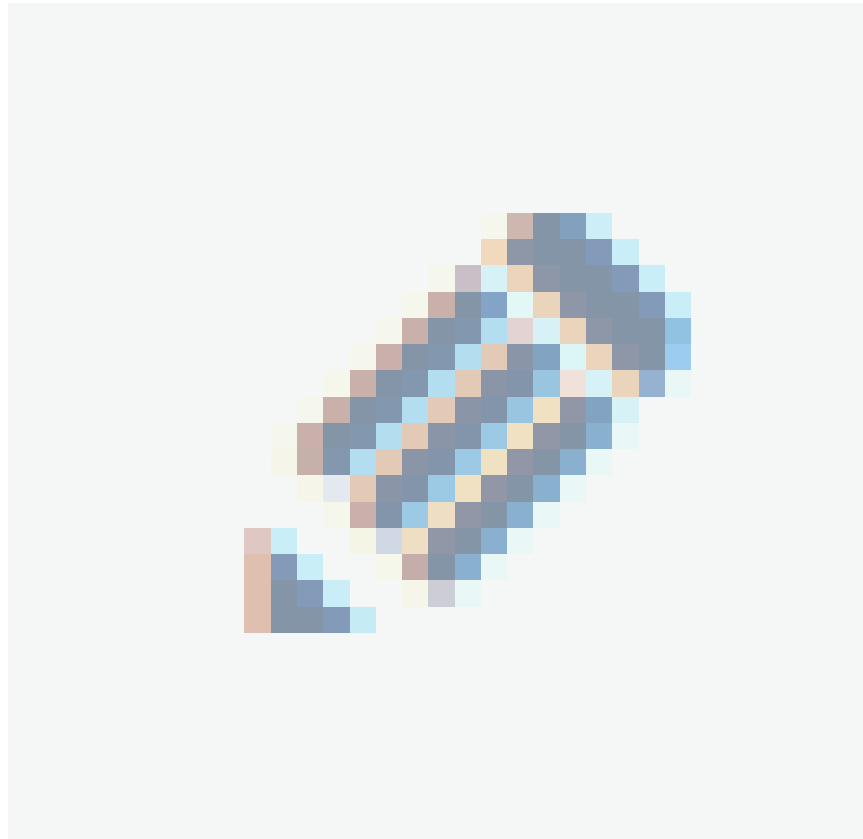


**Nota**

El código único de grupo definido en esta instancia, es el insumo para que el cliente realice la [Configuración Manual del agente](#) en la estación de trabajo que se desea asociar al grupo de soporte.

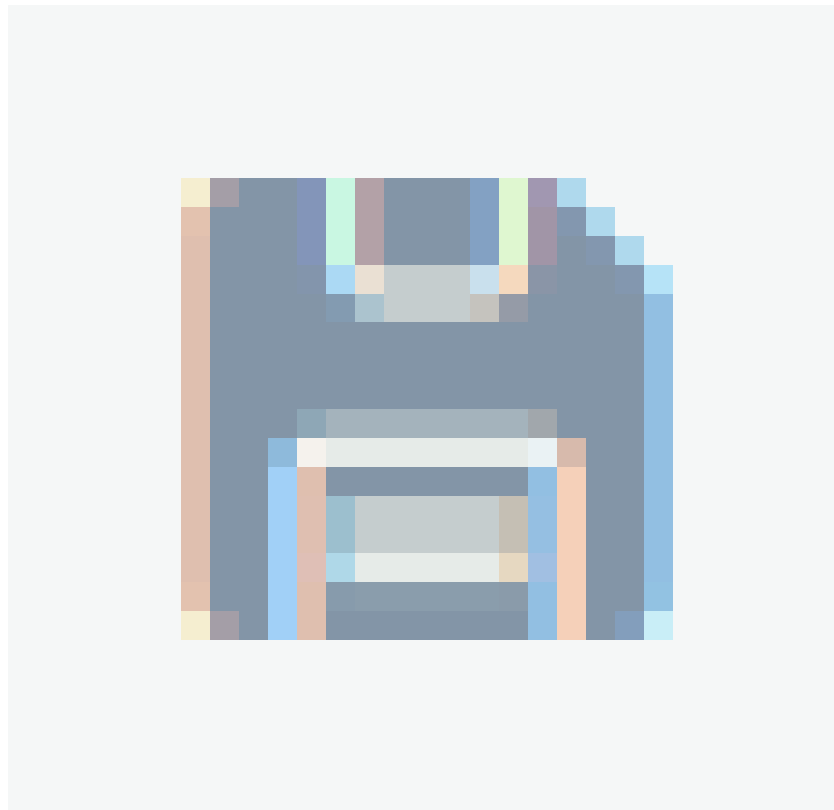
## Editar grupo de soporte

7. Para editar un grupo de soporte, en la vista de información de la consola web AVS, seleccione un registro del listado de grupos existentes, en la vista detalle haga clic en el ícono de editar



y modifique la información (campos) requerida.

8. Al terminar de editar el grupo, haga clic en el ícono de Guardar



para confirmar los cambios realizados.

**Nota**

Dos grupos de soporte que pertenecen al mismo padre no pueden tener el mismo nombre.

## Eliminar grupos de soporte

9. Para eliminar grupos de soporte, en la vista de información seleccione un registro del listado de grupos existente y seleccione el botón Eliminar para borrar la información asociada.



**Nota** Los grupos de soporte que contienen subgrupos, o que tienen dispositivos asociados a este, no pueden ser eliminados

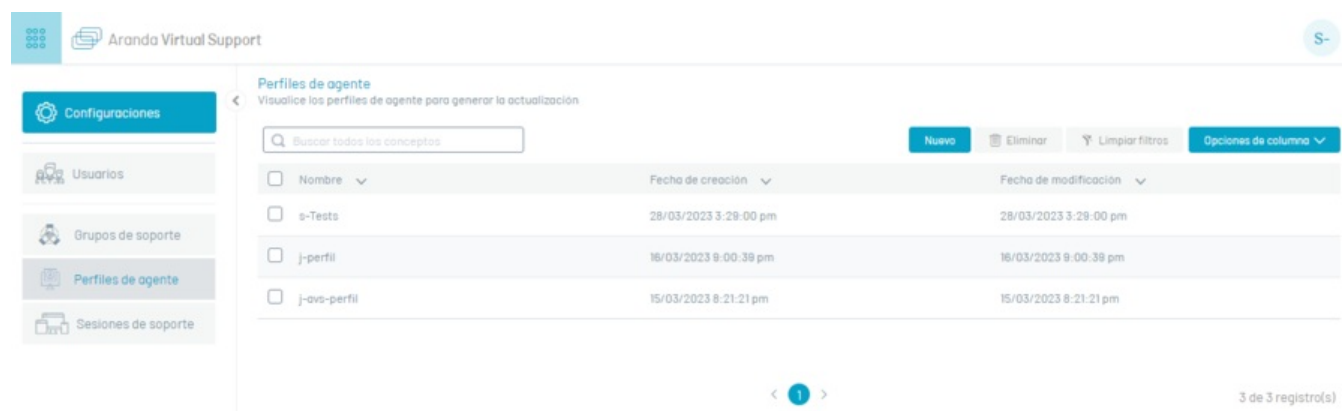
## ## Administración de Perfiles de Agente

title: Administración de Perfiles de Agente chapter: "administracion\_soporte" –

En el proceso de gestión de soporte de AVS se podrán administrar los perfiles del agente para la posterior configuración del agente en la estación de trabajo.

### Visualizar perfiles de agente

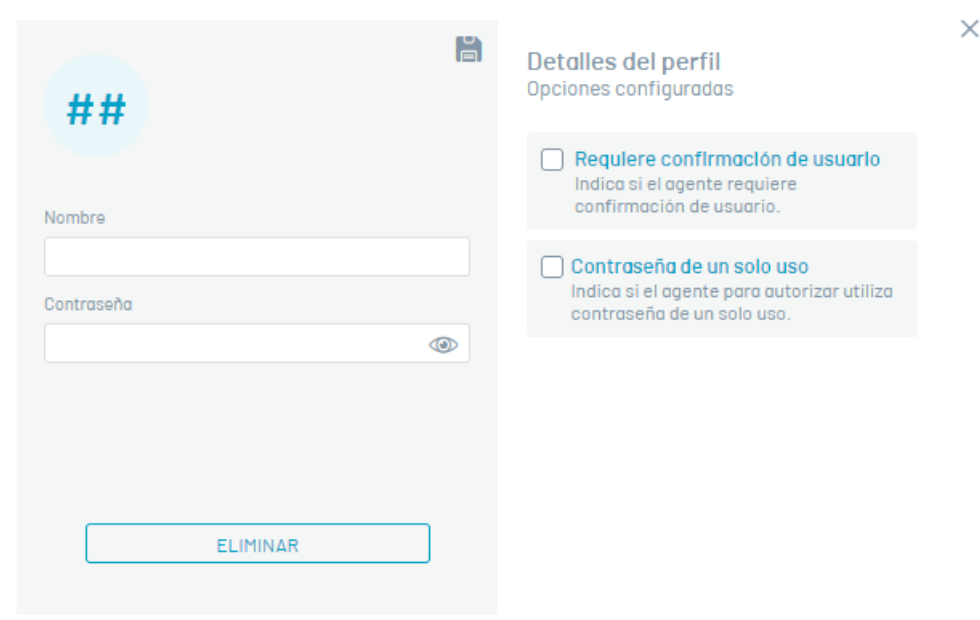
1. Ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de administrador de soporte, seleccione la opción **Perfiles de Agente** del menú principal. En la vista de información podrá visualizar el listado de perfiles agrupados por datos como nombre, fecha de creación y fecha de modificación.



2. En la vista de información de los perfiles del agente, tendrá disponibles acciones de gestión y organización de la información. [Vista de Información en Entorno Web AVS](#)

### Crear perfiles de agente

3. Para crear el perfil del agente, ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de soporte, seleccione la opción **Perfiles de Agente** del menú principal. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo**.

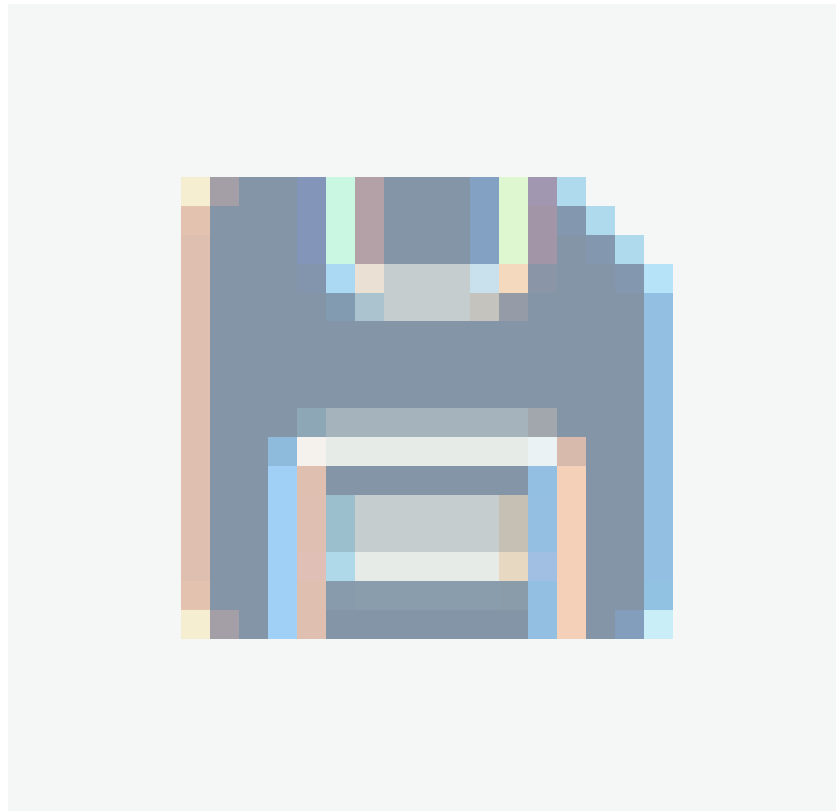


4. En la ventana que se habilita ingrese la información solicitada del perfil del agente:

Dato	Obligatorio	Descripción
Nombre	Si	Es el nombre con el cual se identifica el perfil de agente.
Contraseña	Si	Es la clave ingresada en la configuración del agente, usada para autorizar una sesión de soporte.
Checkbox para habilitar "Requiere confirmación de usuario".	No	Le da la facultad al usuario de autorizar o no, una sesión de soporte, mediante un mensaje que le llega a este.
Checkbox para habilitar la contraseña de un sólo uso.	No	Contraseña usada una sola vez para autorizar una sesión de soporte.

**Nota** Cada uno de los campos del perfil del agente deben tener en cuenta las [especificaciones de campos](#) de los perfiles de agente de AVS

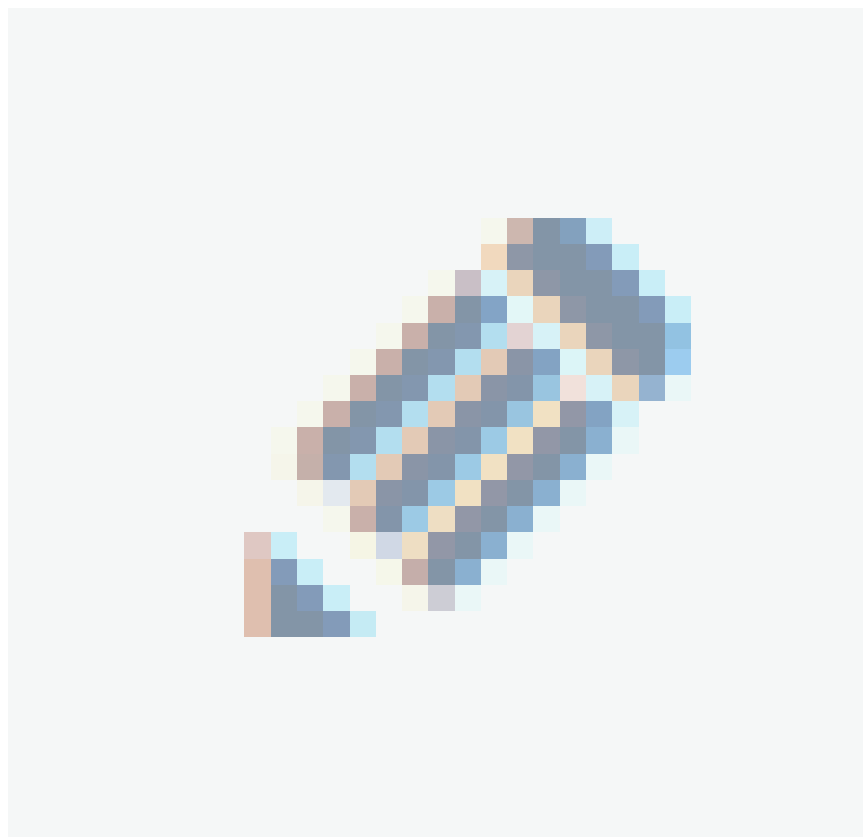
5. Al terminar de configurar el perfil del agente, haga clic en el ícono **Guardar**



para confirmar los cambios realizados.

## Editar perfiles de agente

6. Para editar un perfil del agente, en la vista de información de la consola web AVS, seleccione un registro del listado de perfiles existente, en la vista detalle haga clic en el ícono de **Editar**



y modifique la información (campos) requerida.

7. Al terminar de editar el perfil del agente, haga clic en el ícono **Guardar** para confirmar los cambios realizados.

## Eliminar perfiles de agente



8. Para eliminar perfiles del agente, en la vista de información seleccione uno o varios registros del listado de perfiles existente y seleccione el botón **Eliminar** para borrar la información asociada.

Nombre	Fecha de creación	Fecha de modificación
<input type="checkbox"/> Pruebas	28/03/2023 4:47:38 pm	28/03/2023 4:47:38 pm
<input checked="" type="checkbox"/> s-Tests	28/03/2023 3:29:00 pm	28/03/2023 3:29:00 pm
<input checked="" type="checkbox"/> j-perfil	16/03/2023 9:00:39 pm	16/03/2023 9:00:39 pm
<input type="checkbox"/> j-avs-perfil	15/03/2023 8:21:21 pm	15/03/2023 8:21:21 pm

De forma alternativa, ingrese a un perfil de agente creado y en la ventana que se habilita haga clic en el botón **Eliminar**

\n## Administrar sesiones de soporte — title: Administrar sesiones de soporte chapter: “administracion\_soporte” —

## Visualizar sesiones de soporte

1. Ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de administrador de soporte, seleccione la opción **Sesiones de Soporte** del menú principal. En la vista de información podrá visualizar el listado de sesiones de soporte agrupadas por datos como nombre, usuario, correo, dispositivo, estado del usuario, estado del dispositivo, estado de la sesión de soporte y fecha de expiración.

Nombre	Usuario	Correo	Dispositivo	Estado del dispositivo	Estado de la sesión	Fecha de expiración
<input type="checkbox"/> SU				Inactivo		
<input type="checkbox"/> S-				Inactivo		
<input type="checkbox"/> SU				Inactivo		

2. En la vista de información de las sesiones de soporte, tendrá disponibles acciones de gestión y organización de la información. [Vista de Información en Entorno Web AVS](#)

## Eliminar sesiones de soporte

3. Para eliminar una sesión de soporte, en la vista de información seleccione uno o varios registros del listado de sesiones de soporte existentes y seleccione el botón **Eliminar** para borrar la información asociada.

Nombre	Usuario	Correo	Dispositivo	Estado del dispositivo	Estado de la sesión	Fecha de expiración
<input type="checkbox"/> SU				Inactivo		
<input checked="" type="checkbox"/> S-				Inactivo		
<input checked="" type="checkbox"/> SU				Inactivo		

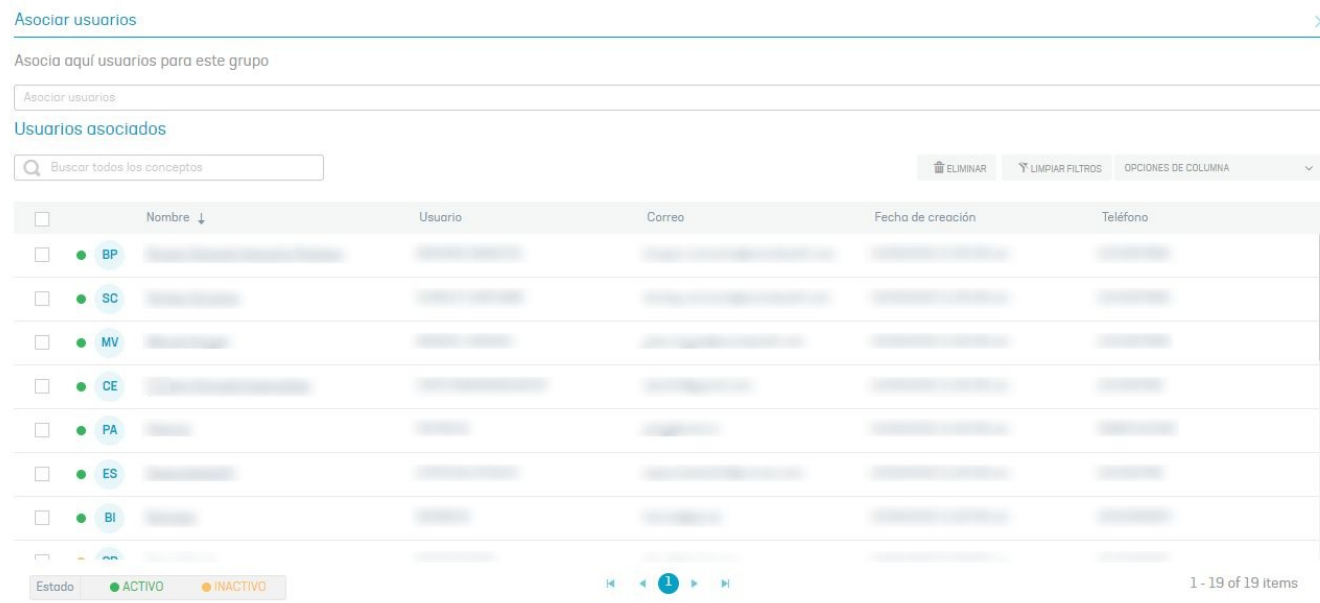
4. A continuación recibirá un mensaje de eliminación exitosa.

## \n## Asociar Usuarios a Grupos de Soporte

title: Asociar Usuarios a Grupos de Soporte chapter: "" —

1. Después de seleccionar el grupo de soporte en la consola web de AVS, en la sección **Usuarios** haga clic en el botón **Asociar usuarios**, que habilita la ventana donde podrá consultar y agregar los usuarios requeridos para el grupo definido.

2. El listado de usuarios asociados está organizado por datos como nombre, usuario, correo electrónico, fecha de creación, teléfono y estado (activos o inactivos).

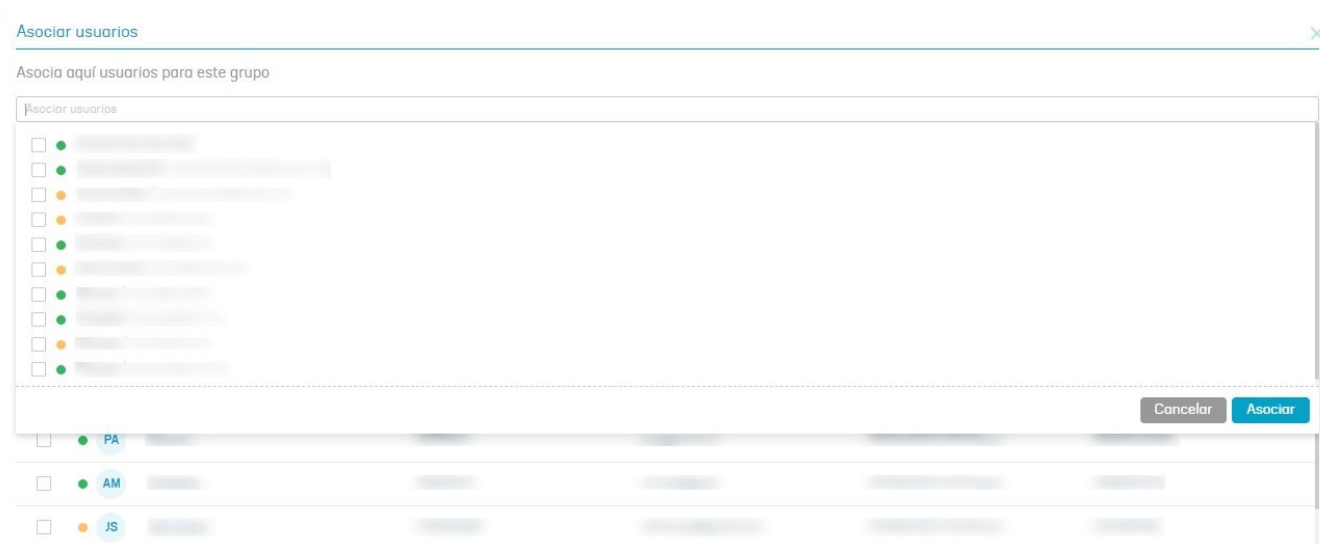


3. En la vista de usuarios asociados, tendrá disponibles acciones de gestión y organización de la información. [Vista de Información en Entorno Web AVS](#)

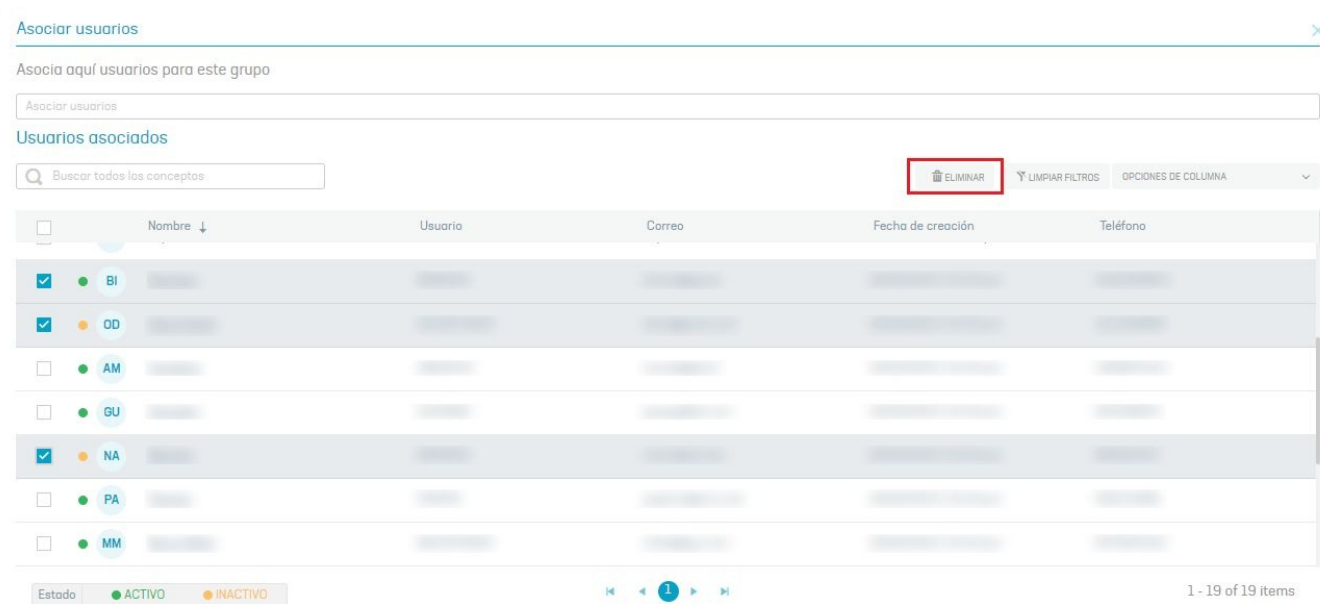
## Asociar Usuarios

4. Para agregar uno o más usuarios a un grupo de soporte, seleccione el campo de búsqueda **Asociar usuarios**, al hacerlo, se despliegan todos los usuarios registrados en el sistema:

5. Seleccione uno o varios registros de usuarios y haga clic en el botón **Asociar**.



6. Para remover un usuario de un grupo de soporte, seleccione uno o más registro del listado de usuarios y de clic en el botón **Eliminar**:



\n## Servicio de Soporte Remoto – title: Servicio de Soporte Remoto chapter: “soporte\_remoto” –

El servicio de soporte remoto en AVS es realizado por el usuario con rol de especialista y es el encargado de desarrollar las siguientes tareas:

## Soporte Remoto



Visualizar Grupos



Consultar Dispositivos



Administrar Sesiones de Soporte



Tomar Control Remoto



Transferir Archivos



Chat

### 1. Visualizar Grupos y generar código de configuración del agente

Los especialistas asociados a grupos de soporte podrán consultar la información de sus grupos, obtener el código único de grupo y generar el código de configuración del agente, que será utilizado durante el proceso de instalación del agente en las estaciones de trabajo.

### 2. Consultar Dispositivos vinculados

Los dispositivos en Aranda Virtual Support corresponden a todas las estaciones de trabajo (Laptop o desktop o servidores) de la organización con un agente AVS instalado.

El especialista en AVS podrá monitorear y consultar la información de los dispositivos controlados.

### 3. Administrar Sesiones de soporte del Especialista

Con Aranda Virtual Support el especialista podrá administrar sus propias sesiones de soporte, para establecer el control de los dispositivos que tiene a su cargo de forma remota.

### 4. Tomar Control Remoto

Establece la conexión y control remoto con una o varias estaciones de trabajo y ejecuta las acciones necesarias.

### 5. Transferir Archivos

El especialista puede transferir archivos de forma rápida y segura desde su propio equipo a una estación de trabajo o desde la estación de trabajo a su propio equipo, a través de la aplicación web de AVS.

### 6. Chat

El Especialista puede interactuar con los usuarios de las estaciones de trabajo asociadas a sus grupos.

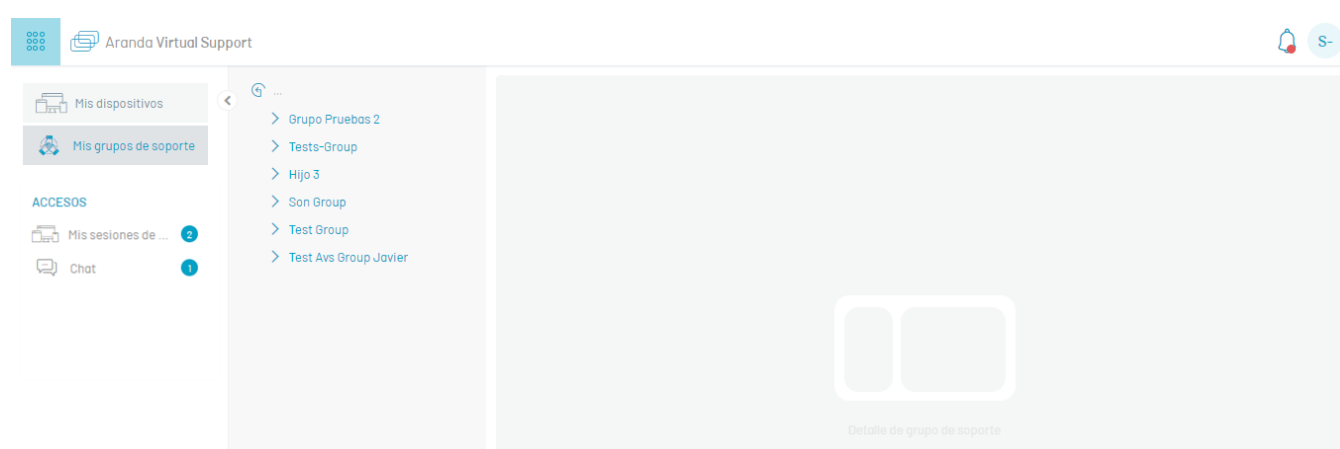
Para ofrecer el servicio de soporte remoto se requiere de la [instalación del agente del especialista](#)

title: Mis grupos de soporte chapter: "soporte\_remoto" –

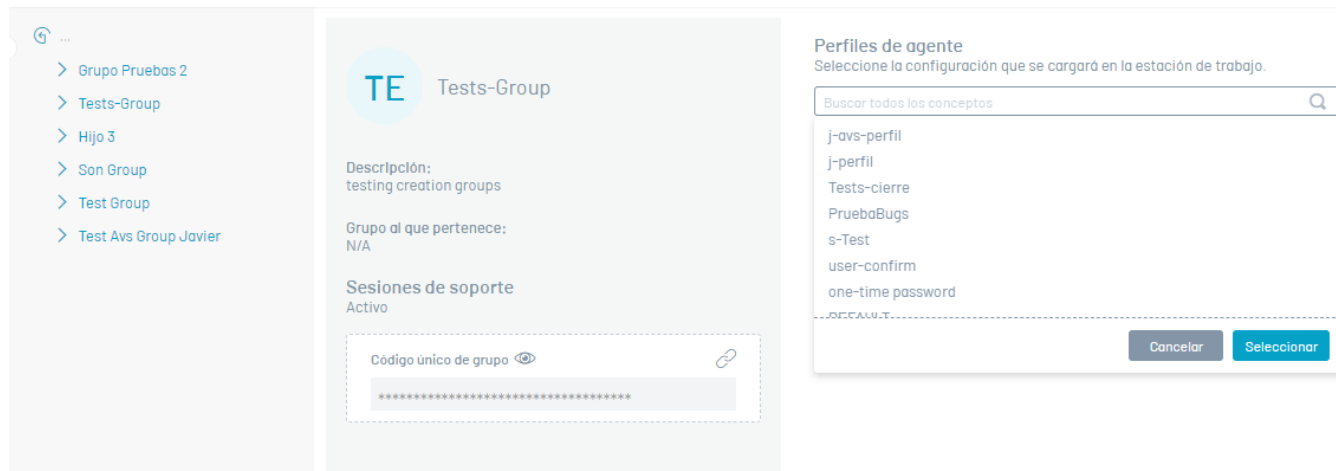
## Visualizar mis grupos de soporte

1. Ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de especialista, seleccione la opción **Mis Grupos de Soporte** del menú principal. En la vista de información podrá visualizar los grupos de soporte a los que ha sido asignado.

2. En la ventana que se habilita, seleccione un grupo de soporte.



3. Al seleccionar un grupo, se habilitan dos secciones adicionales:



- Información Básica: Se presenta la información básica del grupo como:

Campo	Descripción
Nombre	Es el nombre asignado al grupo de soporte.
Descripción	Es el propósito u objetivo para el cual fue creado el grupo de soporte.
Grupo al que pertenece	Es el grupo padre o grupo raíz al cual pertenece ese grupo de soporte. Si no pertenece a ningún grupo, aparecen las letras N/A de "No Aplica".
Código único de grupo	Código de identificación del grupo, dado para sesiones de soporte activas.

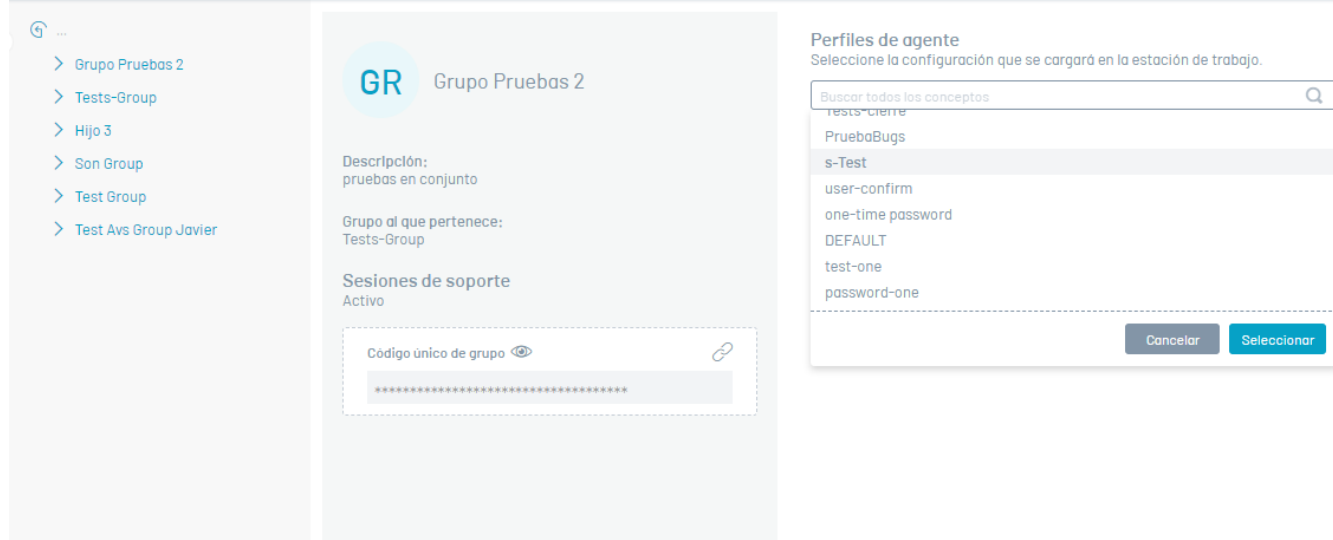
**Nota** El código único de grupo es registrado en la [configuración manual del agente](#) y es lo que permite establecer la conexión entre el dispositivo y el especialista.



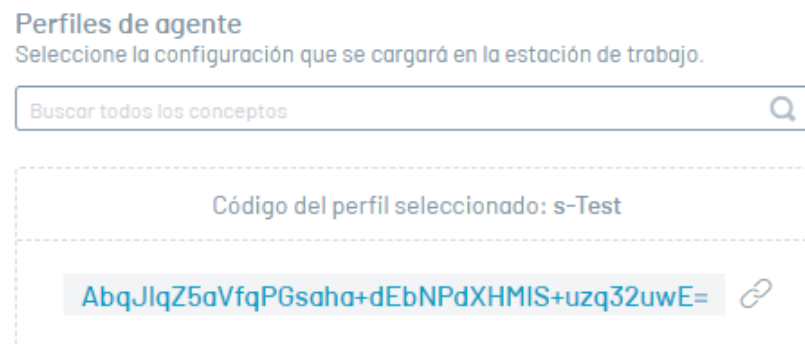
- Perfiles del Agente: En esta sección podrá relacionar los perfiles del agente configurados durante la gestión de soporte.

### Generar código de configuración de agente

1. Ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de especialista, seleccione la opción **Mis Grupos de Soporte** del menú principal, seleccione el grupo al cual pertenece la estación de trabajo de acuerdo a su organización. Luego, haga clic sobre el cuadro de búsqueda de la sección de perfiles de Agente y seleccione un perfil:



2. Haga clic en el botón **Seleccionar** y copie el código de configuración dando clic en el ícono del enlace:



#### Notas

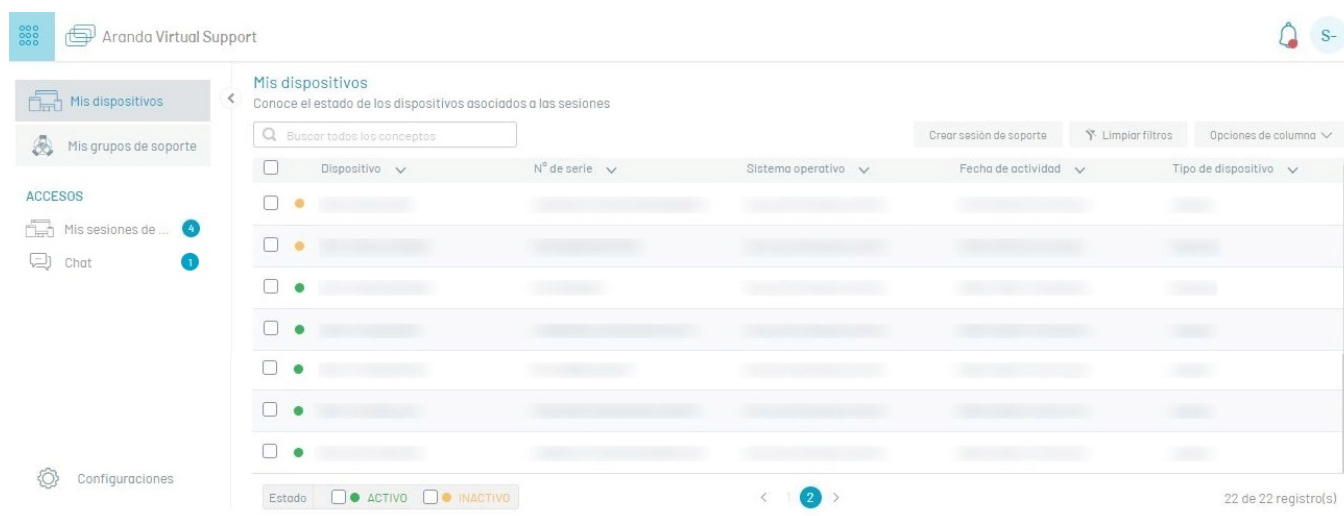
- Al seleccionar el perfil del agente, se unifica la información del perfil del agente con el código único de grupo de soporte y se guarda en **código de configuración del agente**.

- El código de configuración del agente permite ingresar todos los datos de configuración del agente de forma automática y el especialista se encargará de copiarlo y compartirlo con el cliente para su correspondiente [instalación en las estaciones de trabajo](#).

\n## Mis dispositivos – title: Mis dispositivos chapter: “soporte\_remoto” –

## Visualizar mis dispositivos

1. Ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de especialista, seleccione la opción **Mis Dispositivos** del menú principal.



2. En la vista de información podrá visualizar el listado de dispositivos vinculados del especialista agrupados por datos como:

Columna	Descripción
Dispositivos	Es el nombre con el cual se identifica el dispositivo.
Número de serie	Es el número de serie del dispositivo
Sistema Operativo	Sistema operativo del dispositivo con su respectiva versión
Fecha de actividad	Fecha en la que se realizó el último registro.
Tipo de dispositivo	El tipo de dispositivo puede ser: Desktop o Server
Estado	Antes del nombre del dispositivo se encuentra una marca que indica si el dispositivo se encuentra <b>activo</b> (marca verde) o <b>inactivo</b> (marca naranja)

3. En la vista de información de Mis Dispositivos, tendrá disponibles acciones de gestión y organización de la información que se encuentran descritas en el [Guía de Inicio de AVS](#).

\n## Mis sesiones de soporte – title: Mis sesiones de soporte chapter: “soporte\_remoto” –

## Visualizar mis sesiones de soporte

1. Ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de especialista, en la sección **Accesos** del menú principal seleccione la opción **Mis Sesiones de Soporte**. Aquí podrá visualizar los **Dispositivos en control**, que corresponden al listado de dispositivos con sesiones de soporte creadas.



← Regresar



## Dispositivos en control



Filtrar



- vm-agent-Window x
- vm-agent-1 x
- windows-server x
- BG-D-BCAMACH... x

Autorizado

Sin autorizar

2. En la sección **Dispositivos en control** podrá filtrar información asociada al dispositivo en sesión y eliminar las sesiones de soporte existentes.

En el campo de búsqueda podrá filtrar la información de los dispositivos con datos como nombre del dispositivo, número de serie, sistema operativo o modelo. En la siguiente imagen se muestra un filtro usando el modelo del dispositivo:

← Regresar

## Dispositivos en control

🔍 Latitudo 3410



● DESKTOP-V5UKG... x

Desde este menú también se puede eliminar una sesión de soporte, al dar clic en el icono x, como se muestra en la siguiente imagen:





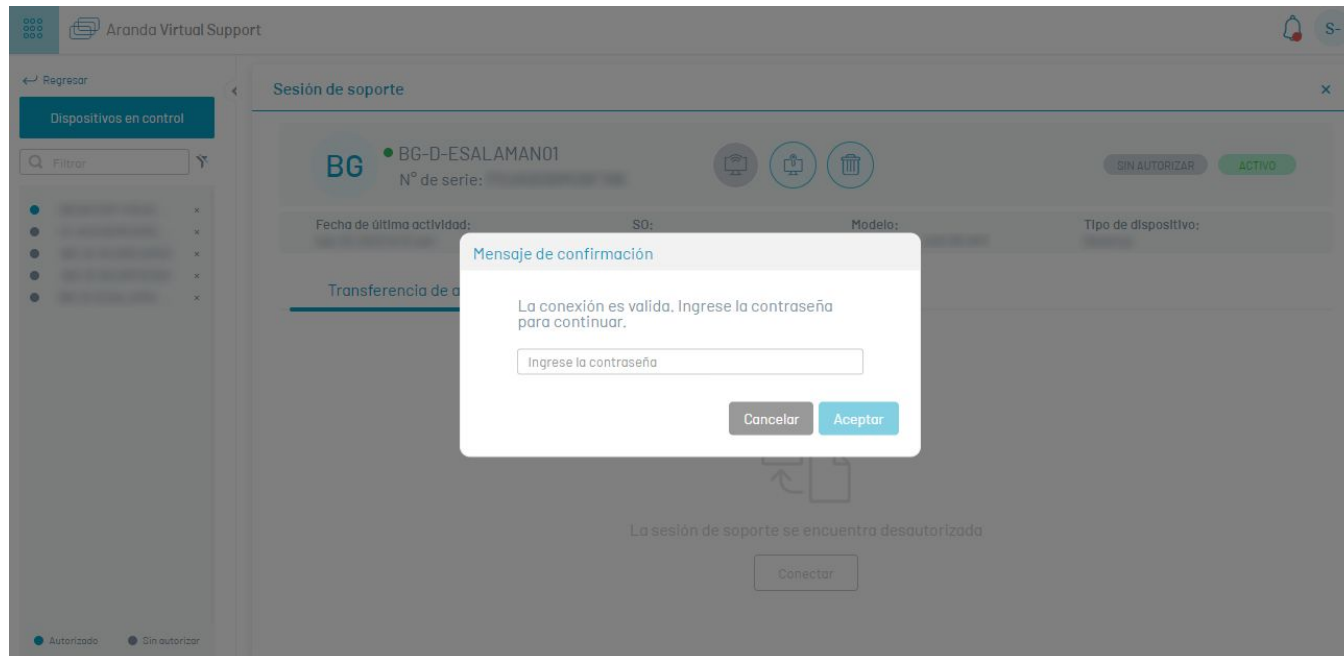
- Al seleccionar un dispositivo con una sesión de soporte creada, en la vista de información se habilita el botón **INGRESAR A LA SESIÓN DE SOPORTE**

**Nota**

- En caso de que el cliente libere su dirección IP o use el comando ipconfig/release después de crear la sesión de soporte, no será posible tomar control remoto de la estación de trabajo, ni transferir archivos desde y hacia el especialista, porque se pierde la conexión. Para retomar el proceso, el cliente debe reiniciar la máquina y el especialista se debe volver a conectar.

## Autorizar la Sesión de soporte

5. Si el dispositivo se encuentra activo y la conexión es válida, se visualiza otro mensaje de confirmación solicitando el ingreso de la contraseña de autorización.

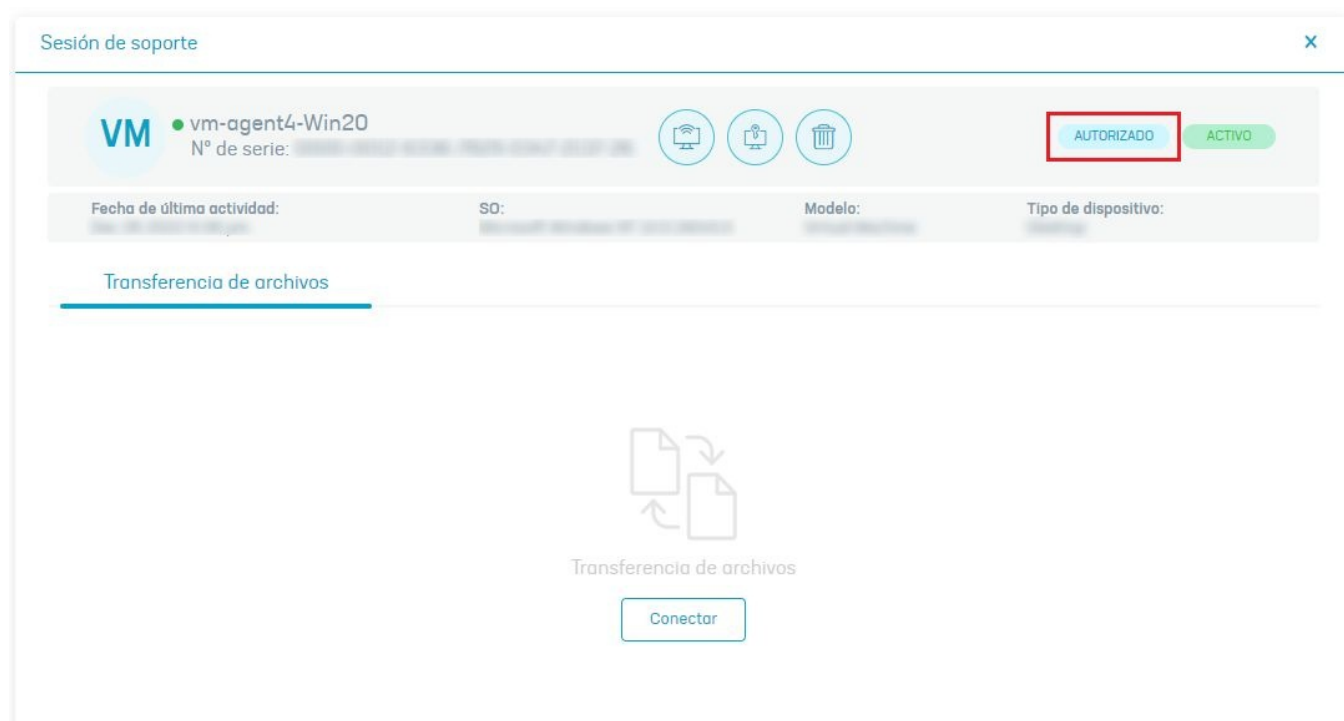


- Si el dispositivo se encuentra inactivo, no se recibirá el mensaje de confirmación que solicita el ingreso de contraseña para autorizar la sesión de soporte.

**Notas**

- La contraseña de autorización puede ser la contraseña fija o la contraseña de un solo uso que se ingresa en la configuración del agente de la estación de trabajo.

6. Si la contraseña es correcta y la sesión es autorizada, se habilita la ventana **Sesión de Soporte** con la información básica del dispositivo y las acciones que se pueden efectuar durante la sesión de soporte (Tomar control remoto, Solicitar Autorización, Eliminar Sesión, Transferir archivos)






## Información básica del dispositivo

En la sesión de soporte podrá visualizar las siguientes características del dispositivo:

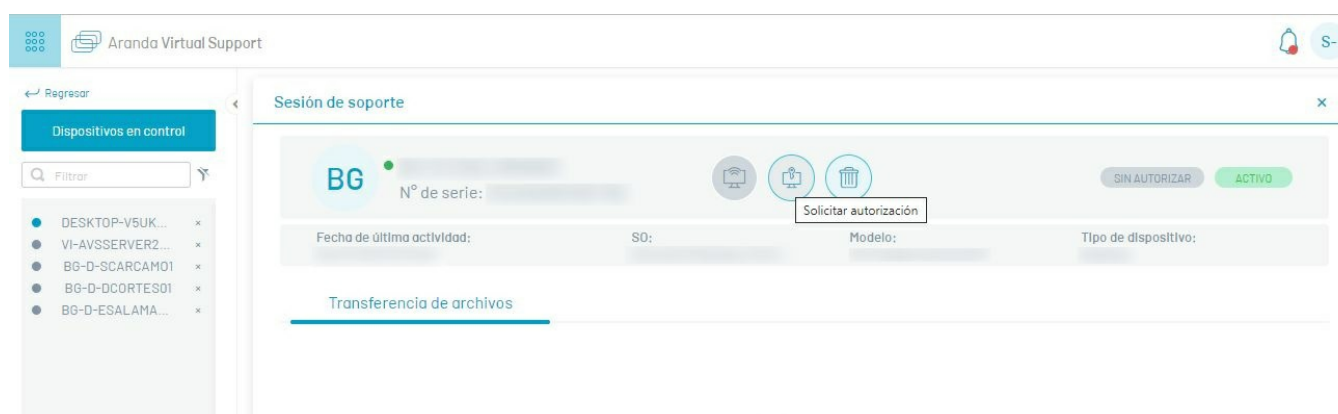
Dato	Descripción
Nombre	Nombre del dispositivo
Numero de serie	Código único para la identificación del dispositivo
Fecha de última actividad	Última fecha y hora en la que se registró el agente
Sistema Operativo	Sistema operativo del dispositivo, puede ser: Windows
Modelo	El modelo del dispositivo
Tipo de dispositivo	Tipo del dispositivo, puede ser: Desktop o server

## Acciones permitidas en una sesión de soporte

En cualquier momento de la sesión de soporte, el especialista podrá realizar las siguientes acciones:

Acciones	Descripción
 Tomar Control Remoto	El especialista podrá tomar control remoto de la estación de trabajo seleccionada. El dispositivo debe estar activo y la sesión de soporte autorizada.
 Solicitar Autorización	Esta acción permite generar la autorización de la sesión de soporte. Al activar esta opción podrá ingresar la contraseña respectiva. Para que se dé la autorización, el dispositivo debe estar activo. Si el dispositivo se encuentra inactivo, el botón de solicitar autorización, aparecerá bloqueado.
 Eliminar Sesión	Esta acción termina la sesión de soporte.

7. La autorización de una sesión de soporte expira después de una hora. Para volver a autorizar la sesión, haga clic en el icono de **Solicitar autorización**:



En la siguiente imagen se representan los diferentes estados en los que se puede encontrar una sesión de soporte:



Estos estados definen si se pueden establecer las tareas de control remoto y transferencia de archivos.

title: Tomar Control Remoto chapter: "soporte\_remoto" –

Para tomar control remoto de un dispositivo se debe tener configurado previamente lo siguiente:

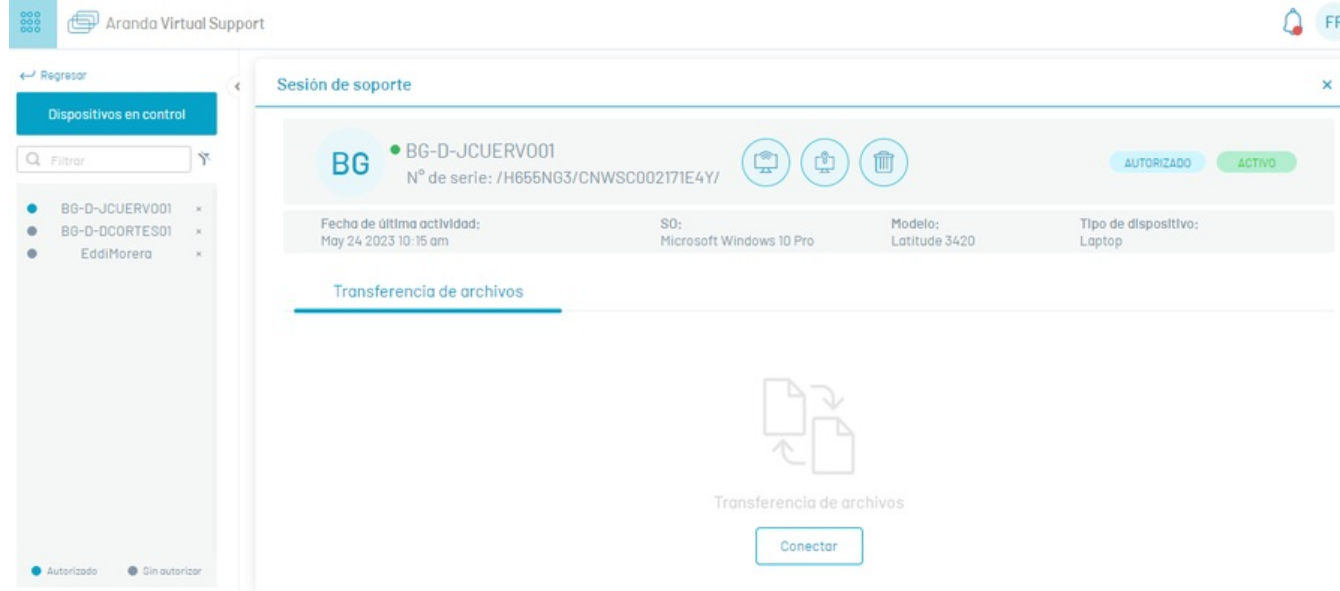
**Requisitos**

- La estación de trabajo debe tener [Instalado el agente](#) ya sea instalado o simplemente como ejecutable y tener los [Puertos de conexión](#) habilitados.
- La estación de trabajo debe tener lista la configuración del servidor y la [configuración del agente](#).
- El especialista debe tener instalado el [Agente especialista](#) en su dispositivo, contar con los [Puertos de conexión](#) habilitados y tener permisos de acceso a la consola web de AVS para la administración de dispositivos y sesiones de soporte.
- La [sesión de soporte](#) debe estar activa y autorizada.

**Nota** En estaciones MacOS debe asegurarse de que haya una sesión de usuario iniciada antes de intentar la toma de control remoto.

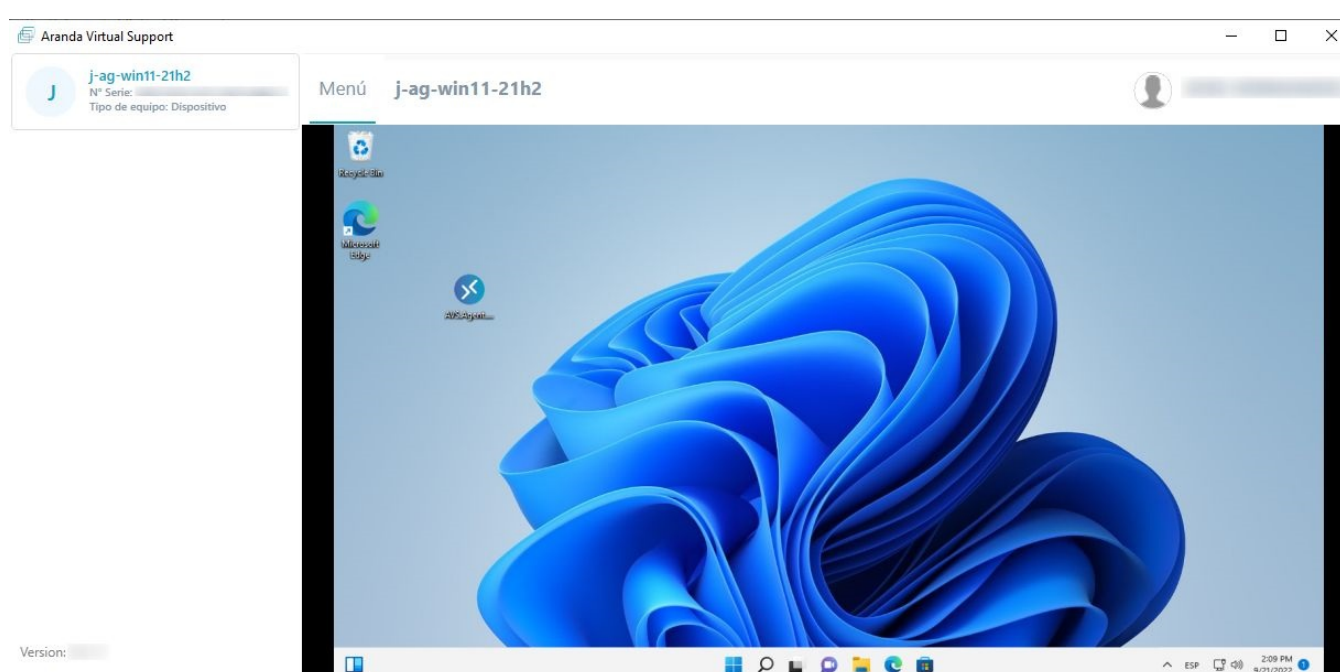
1. Ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de especialista, seleccione la opción **Mis Sesiones de Soporte**, en la sección **Accesos** del menú principal.
2. En la sección **Dispositivos en control** seleccione la sesión de soporte. Si el dispositivo se encuentra activo y autorizado. seleccione el botón **Tomar control remoto**





**Nota** Si la sesión de soporte no está activa o no está autorizada, el botón "Tomar control remoto" no estará habilitado.

3. Al confirmar la toma de control remoto, se envía una petición de validación a la estación de trabajo; si es exitosa, se desplegará una ventana que muestra la imagen del dispositivo remoto a través del visor:



1. Al ingresar a un dispositivo por RDP (Máquina virtual de Azure o una máquina física) y al mismo tiempo tomar control remoto por la aplicación de AVS, la pantalla puede fallar. En ese caso, la pantalla del RDP no puede estar minimizada; si la pantalla tiene esta condición, el visor de AVS no mostrará la imagen del dispositivo y se perderá la conexión.

**Notas** 2. Al tomar control remoto de un dispositivo que tiene abierta otra aplicación de control remoto, no se garantiza el funcionamiento de AVS al 100%.

3. Dos especialistas no pueden tomar control remoto de un dispositivo de forma simultánea, ya que se genera intermitencia en la pantalla del visor.

## Acciones a realizar en la toma de control remoto

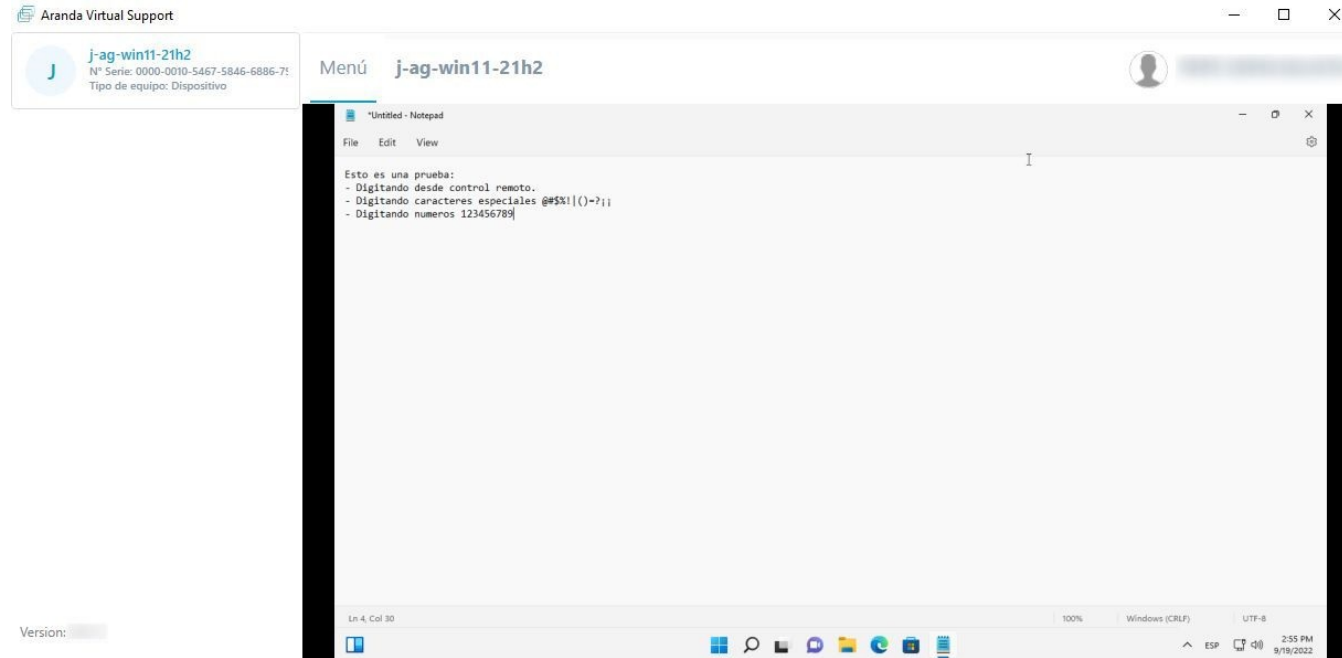
Las acciones que puede realizar un especialista al tomar control remoto de una estación de trabajo, son las siguientes:

### Escribir caracteres

Se puede escribir cualquier carácter como:

- Caracteres en minúscula o mayúscula.
- Caracteres especiales.
- Caracteres con tildes.
- Caracteres ASCII.
- Números.

El especialista puede realizar combinaciones de teclas para escribir un carácter específico.



#### Nota

Cuando el especialista se desplaza entre el visor y las otras ventanas del dispositivo con Alt + Tab, la tecla Alt queda activada en el dispositivo de la estación de trabajo y todas las acciones del teclado y mouse presentan fallas (escribir un texto, acciones de portapapeles, dar doble clic en un archivo para abrirlo, etc.). Para desactivar esta función del teclado, presione la tecla Alt.

## Acciones de ratón

Se pueden realizar acciones con el ratón, como dar clic derecho o izquierdo y poder ver su efecto en la estación de trabajo, se puede desplazar un elemento de un lado a otro con clic derecho sostenido, se puede usar la rueda del ratón en los dos sentidos.

## Copiar y pegar portapapeles

Se pueden realizar las acciones de copiar y pegar texto desde el dispositivo del especialista hacia la estación de trabajo o viceversa, mediante combinaciones de teclas o dando clic derecho.

#### Notas

1. Al realizar la acción de copiar y pegar un texto de un dispositivo a otro, no se reconocen las tildes, ni los caracteres especiales.
2. Las acciones de copiar y pegar archivos no se pueden realizar a través del visor de AVS; podrá hacerlo en el módulo de [transferencia de archivos](#).

## Preguntas de Control de Cuentas de Usuario (UAC)

Cuando el especialista requiere realizar una acción que lleve a una pregunta UAC, y el usuario no tiene buena velocidad de internet, el proceso de consulta y solución a la pregunta UAC y el retorno a la pantalla principal, puede ser algo demorado.

Para optimizar la velocidad de la aplicación, ingrese en el Menú del visor, seleccione la opción **Calidad de la imagen** y en el listado que se despliega, la opción **Rendimiento**. Si con esta opción no obtiene respuesta del visor o se bloquea, cierre sesión y tome de nuevo control remoto.

## Menú

Para obtener una descripción de las opciones de configuración que brinda el [menú visor de AVS](#)

title: Transferencia de archivos chapter: "soporte\_remoto" —

Para realizar la transferencia de archivos se deben cumplir las siguientes condiciones:

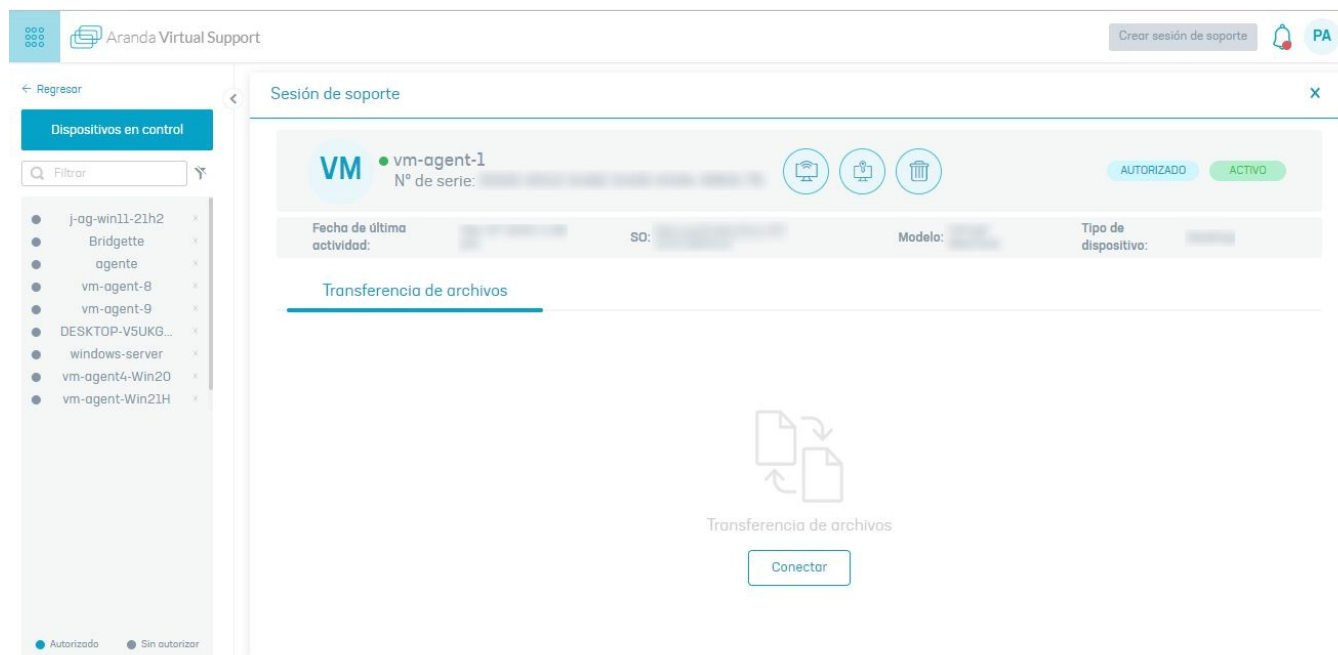
#### Requisitos

- La estación de trabajo debe tener [instalado el agente](#) y si lo requiere, la [configuración del agente](#).
  - El especialista debe tener instalado el [Agente especialista](#) en su dispositivo y tener permisos de acceso a la consola web de AVS para la administración de dispositivos y sesiones de soporte. La [sesión de soporte](#) debe estar activa y autorizada.
- El especialista debe tener disponibles los puertos 5021 y 5029.

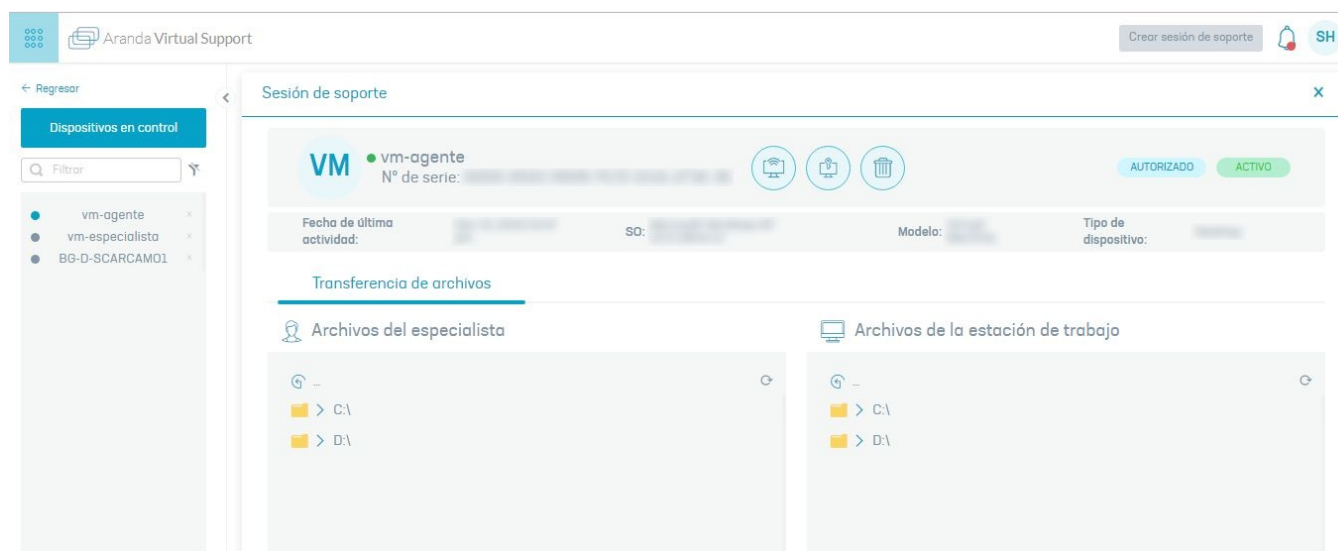
Nota Actualmente, la funcionalidad de transferencia de archivos no está disponible para estaciones MacOS.

Además de los requisitos anteriores, el especialista debe seguir los siguientes pasos:

1. Abrir la sesión de soporte y dar clic en Conectar:

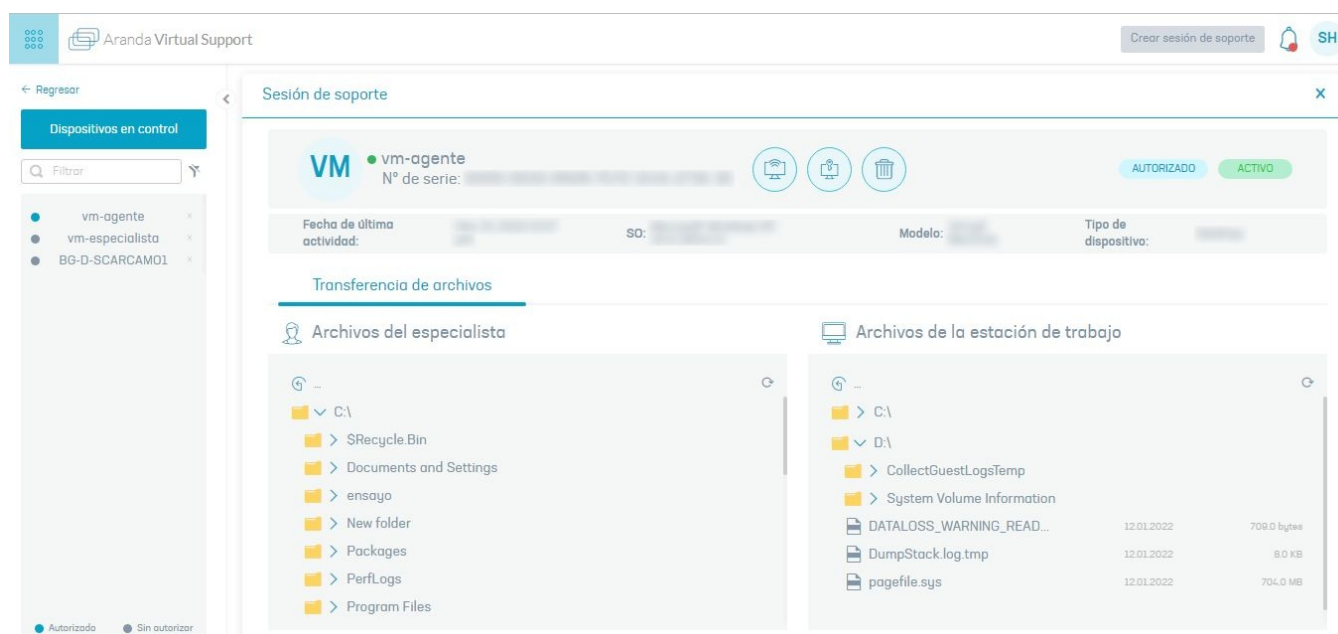


2. Esta acción habilita dos ventanas mostrando los dispositivos y unidades de disco de los equipos del especialista y de la estación de trabajo, permitiendo la conexión entre ambas máquinas:



3. Al seleccionar una unidad de disco se abren las carpetas y los archivos que se encuentren en esta. Los archivos tienen la siguiente información:

- Nombre del archivo con su respectiva extensión (.exe, .xlsx, .txt, .pdf, .docx)
- Tamaño en bytes (KB, MB, GB)
- Fecha de modificación.



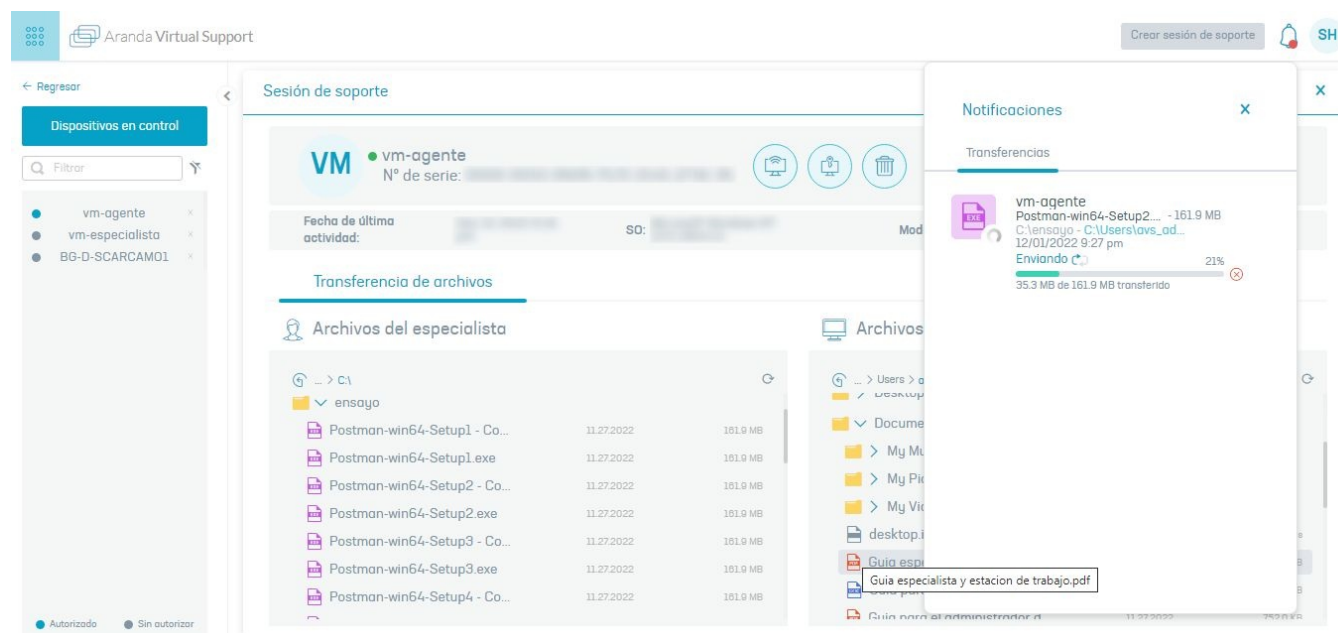
Nota Cuando el especialista realiza una transferencia de archivos por primera vez, el usuario de la estación de trabajo recibe una alerta de seguridad del Firewall [Permisos generados por el Agente](#).

1. Para realizar una transferencia de archivos de un dispositivo a otro, selección un archivo, desplácelo y guárdelo en la carpeta deseada. La transferencia de archivos es bidireccional entre la estación de trabajo y el especialista.

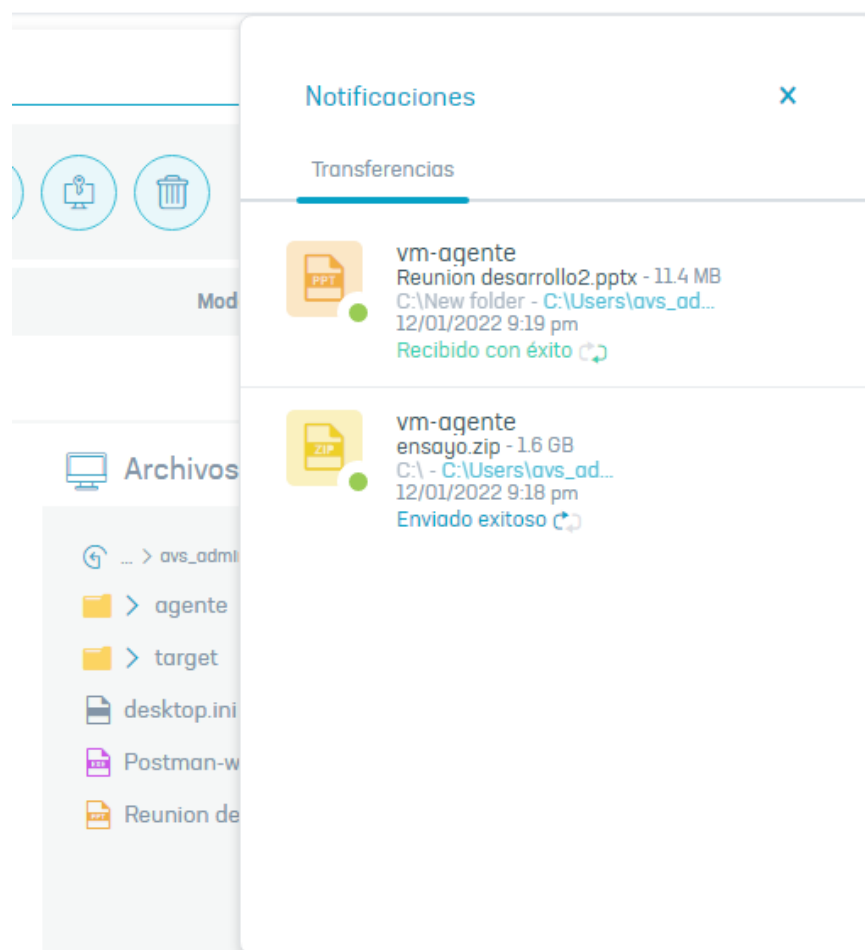
2. Al realizar la acción anterior se habilita una ventana emergente preguntando si desea transferir el archivo.

3. Al confirmar la transferencia se recibe mensaje de inicio de transferencia y se observa la bandeja de notificaciones con la siguiente información:

- Nombre de la estación de trabajo
- Nombre del archivo
- Tamaño del archivo en bytes (KB, MB, GB)
- Ruta del origen del archivo
- Destino del archivo
- Fecha de transferencia
- Porcentaje de avance de la transferencia
- Cantidad de bytes transferidos
- Mensaje que indica si el especialista está enviando o recibiendo el archivo

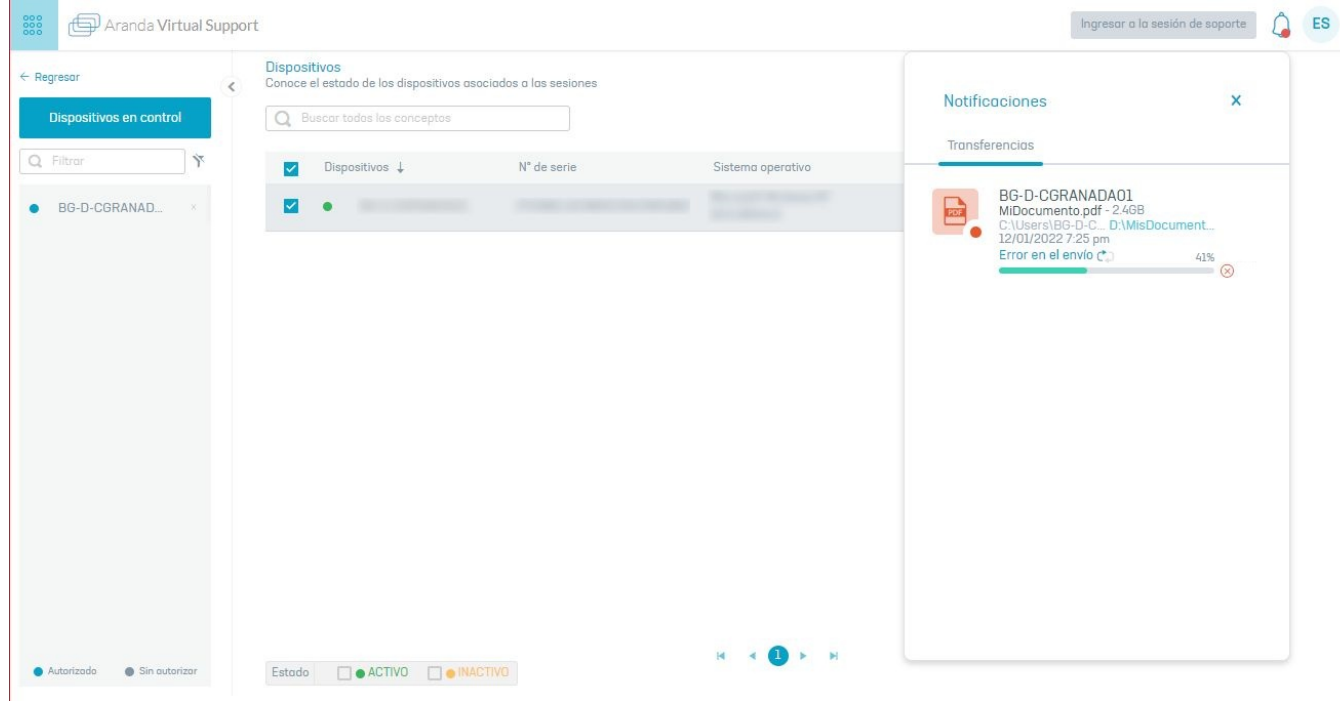


4. Si la transferencia fue realizada con éxito, en la bandeja de notificaciones aparecerá un mensaje de: *Enviado exitoso* o *Recibido con éxito*.



5. Si la transferencia es fallida, aparecerá un mensaje de error en la bandeja de notificaciones:





6. Las transferencias que fallan pueden ser canceladas para su eliminación con el botón de cerrar.

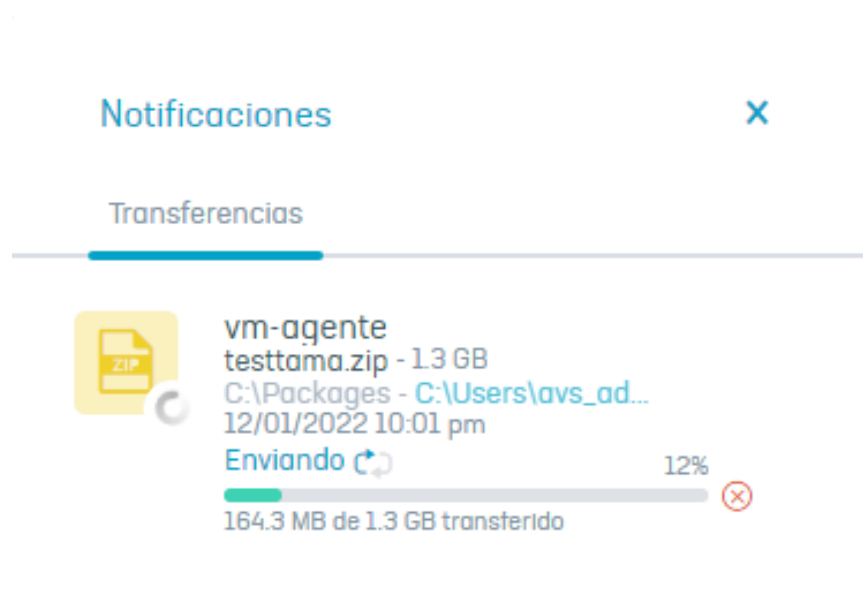
#### Notas

1. No se pueden arrastrar carpetas de un dispositivo a otro.
2. Cuando se realiza alguna acción no permitida o se presenta algún error se recibe alguno de los siguientes mensajes:

Mensaje	Descripción
Se ha perdido la conexión con la estación de trabajo	Al intentar conectar el especialista con la estación de trabajo, la estación tiene fallos con el internet o el equipo de conexión.
¿Quizás quiera transferir el archivo al otro sitio?	Ocurre cuando se envía un archivo hacia el mismo dispositivo de origen (Ej: de estación de trabajo hacia la estación de trabajo).
¿Quizás quiera transferir el archivo a una carpeta?	Ocurre cuando un archivo se arrastra y se suelta en otro archivo, de un dispositivo a otro.
La transferencia de este archivo ya está en curso	Ocurre cuando se transfiere dos veces al mismo tiempo, un archivo, hacia la misma carpeta.
El servicio de especialista se ha caído	Este mensaje se presenta por fallos al intentar conectar los dispositivos del especialista y la estación de trabajo.

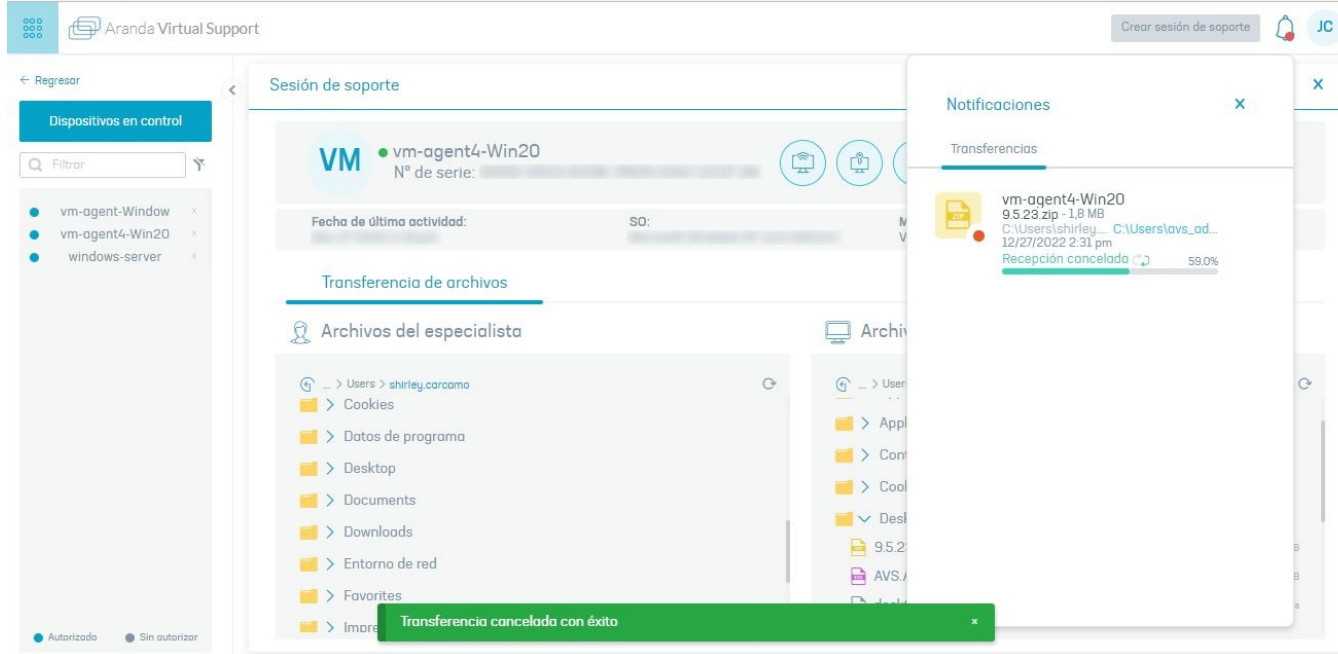
## Cancelar la transferencia de archivos

1. Cualquier transferencia fallida o en curso puede ser cancelada. Para realizar la cancelación, dé clic en el ícono de cerrar que se encuentra a la derecha de la barra de avance de la transferencia.



2. Se abrirá una ventana emergente preguntando si desea cancelar la transferencia. Dé clic en aceptar

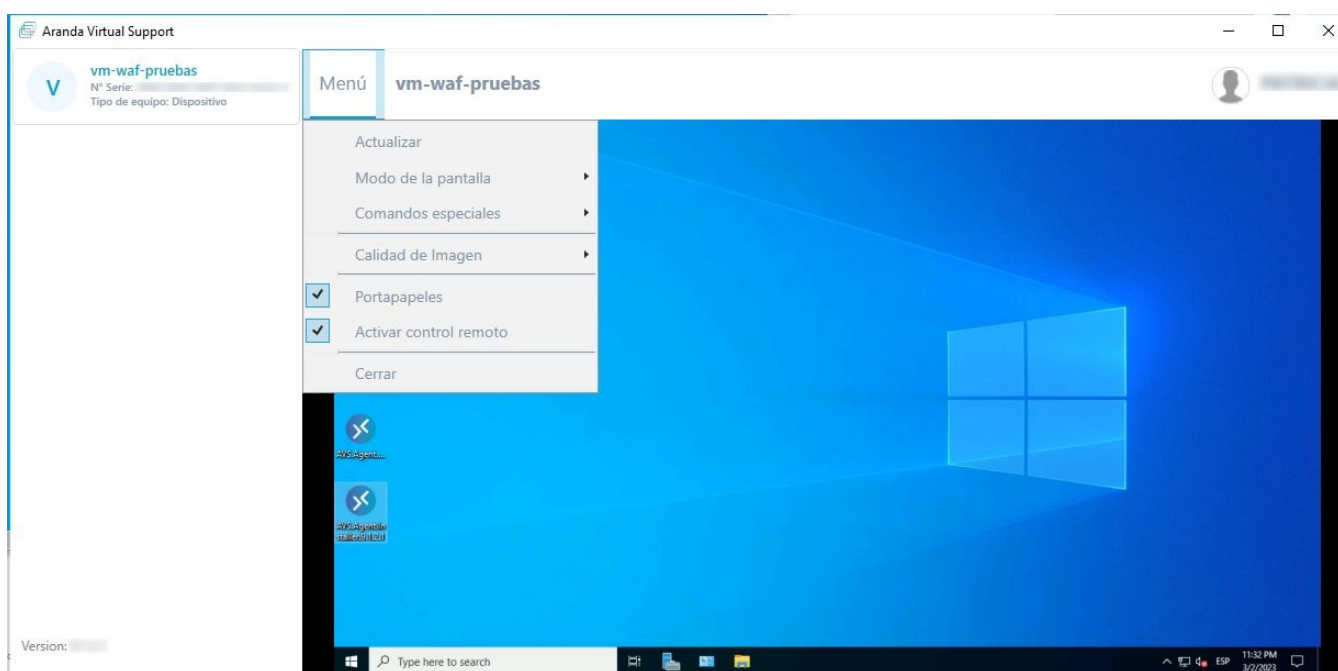
3. Si la cancelación es exitosa se recibe el mensaje "Transferencia cancelada con éxito":



title: Tomar Control Remoto chapter: "" –

## Menú

1. En el visor podemos encontrar un menú con las opciones de configuración de la toma de control remoto descritas a continuación:



## Modo de la pantalla

1. Tiene la función de poder ajustar la pantalla del visor, cuenta con las siguientes opciones:

Valor	Descripción
Pantalla completa	Esta opción permite ver el visor en pantalla completa.
Ajustar pantalla	Esta opción viene por defecto, y toma las medidas de la pantalla del especialista.
Escalar pantalla	Esta opción permite tomar el tamaño de la pantalla de la estación de trabajo.

## Comandos especiales

1. Los comandos especiales tienen la función de ejecutar combinaciones de teclas que no se pueden realizar desde el control remoto. Las combinaciones disponibles son las siguientes:

- Ctrl + Alt + Supr
- Ctrl + Break
- Ctrl + Esc

#### Notas

1. Cuando la velocidad del internet del usuario es baja, el uso del comando Ctrl + Alt + Supr puede tardar un poco en ejecutarse, tanto para el inicio de sesión en Windows Server como para habilitar la ventana de funcionalidades que activa el comando y sus opciones disponibles. Para optimizar la velocidad, ingrese en el Menú del visor de AVS, seleccione la opción **Calidad de la imagen** y en el listado que se despliega, la opción **Rendimiento**. Si con esta opción no obtiene respuesta del visor o se bloquea, cierre sesión y tome de nuevo control remoto.
2. Si se tiene conectada una sesión de control remoto con otra aplicación, es posible que el uso del comando "Ctrl + Alt + Supr" del visor de AVS, no funcione, ya que las otras aplicaciones pueden interferir con los permisos de administrador.

## Atajos de teclado que no se pueden usar en AVS

Todos los atajos de teclado que se realizan con la tecla Windows no pueden ser usados en AVS; por ejemplo: Tecla Windows + D, Tecla Windows + Tab, Tecla Windows + flecha arriba o flecha abajo, etc. Al igual que atajos como Alt + Tab y los comandos especiales habilitados en el menú.

## Calidad de imagen

Sirve para mejorar la calidad de la imagen o la velocidad a la cual se recibe la información desde la estación de trabajo, esto depende de las necesidades del especialista que toma control remoto. Cuenta con las siguientes opciones:

Valor	Descripción
Calidad	Esta opción permite ver el visor con alta calidad de la imagen.
Equilibrio entre calidad y rendimiento	Esta opción viene por defecto, y permite trabajar con un buen rendimiento y una calidad de imagen aceptable.
Rendimiento	Esta opción mejora la velocidad de conexión, pero baja la calidad de la imagen.

## Activar funcionalidades

Botón	Descripción
Portapapeles	Sirve para activar o desactivar el portapapeles de la estación de trabajo.
Activar control remoto	Sirve para activar o desactivar el control remoto, si se desactiva esta opción, no se puede usar el ratón ni el teclado.
Cerrar	Sirve para finalizar la conexión remota.

title: Chat chapter: "soporte\_remoto" – **¡IMPORTANTE!** El Chat no maneja historial de conversaciones, por lo que al cerrarse la sesión en el sitio web de Aranda Virtual Support las conversaciones se eliminarán. |

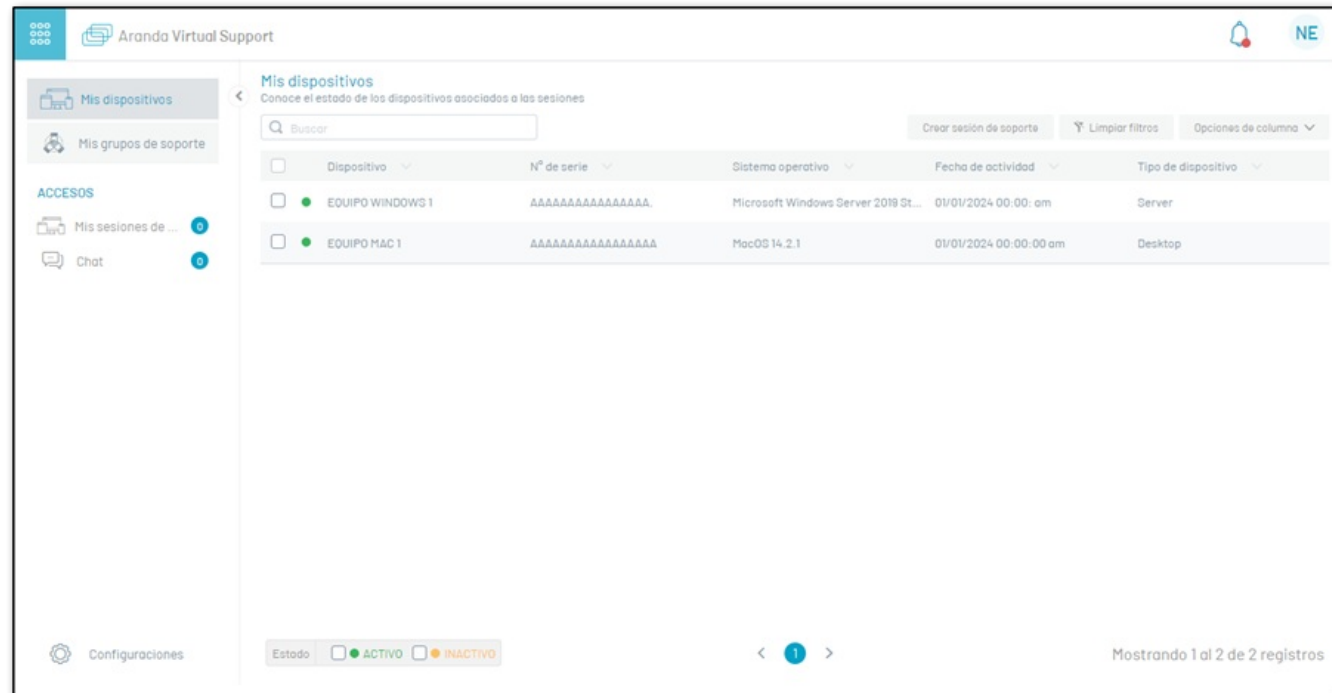
El módulo del chat permite a los especialistas comunicarse con los usuarios de las estaciones de trabajo. Para acceder al servicio de chat e iniciar una conversación con el usuario de una estación de trabajo, sigue estos pasos:

### Requisitos

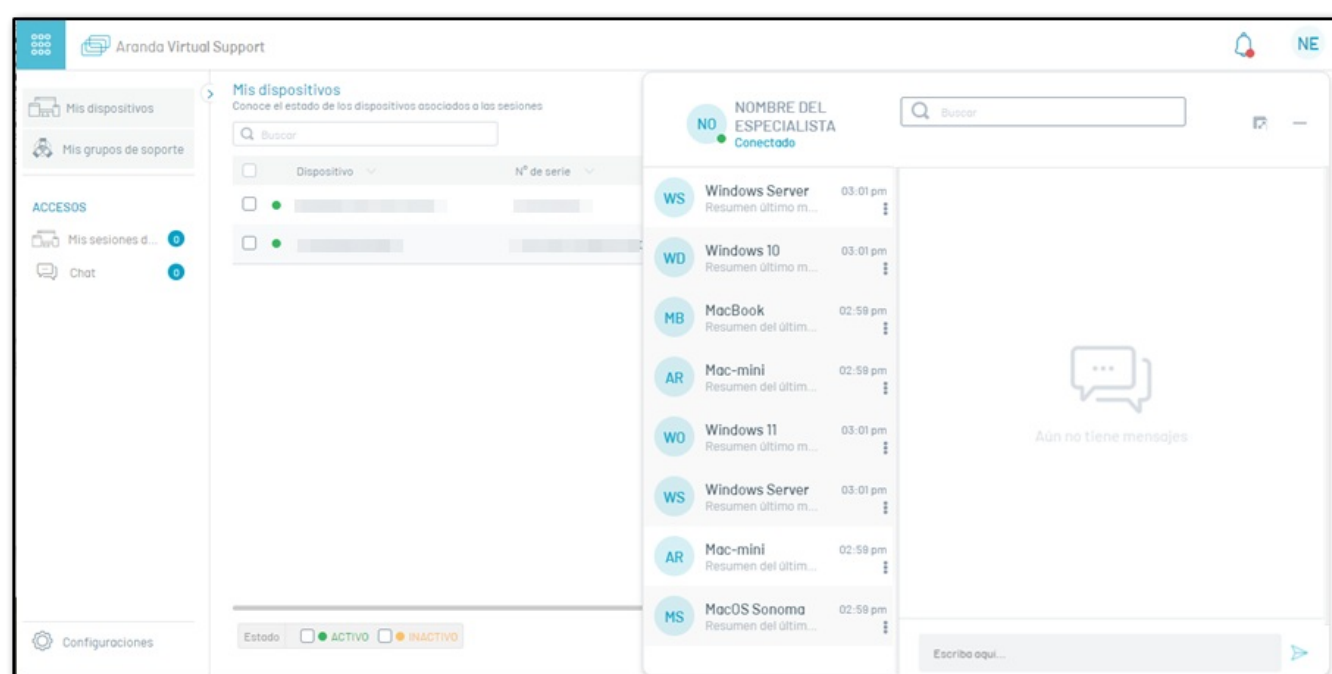
- En la estación de trabajo, [El Agente](#) debe estar instalado o iniciado en modo ejecución (Windows) y estar en el estado **En Línea**.
- La estación de trabajo debe estar asociada a los grupos de soporte del especialista en sesión.

### Acceso al Chat

1. Ingresa al sitio web de AVS con las credenciales que cuenten con el rol de especialista y selecciona la opción **Chat** del menú principal.



2. Se habilita la ventana de chat donde tendrá habilitadas las siguientes opciones:



## Encabezado

En el Encabezado podrá visualizar el nombre del especialista en sesión, el estado (Conectado - Desconectado) y un campo para buscar y seleccionar los dispositivos (estaciones de trabajo) asociados a los grupos del especialista en sesión.

## Chats Recientes

En la vista del chat podrá visualizar un listado de los chats activos con lo que cuenta. El listado se asocia la siguiente información:

- Nombre del dispositivo (estación de trabajo).
- Fecha del último mensaje enviado o recibido.
- Resumen del último mensaje enviado o recibido.
- Opción para eliminar un chat del listado (ícono de tres puntos).

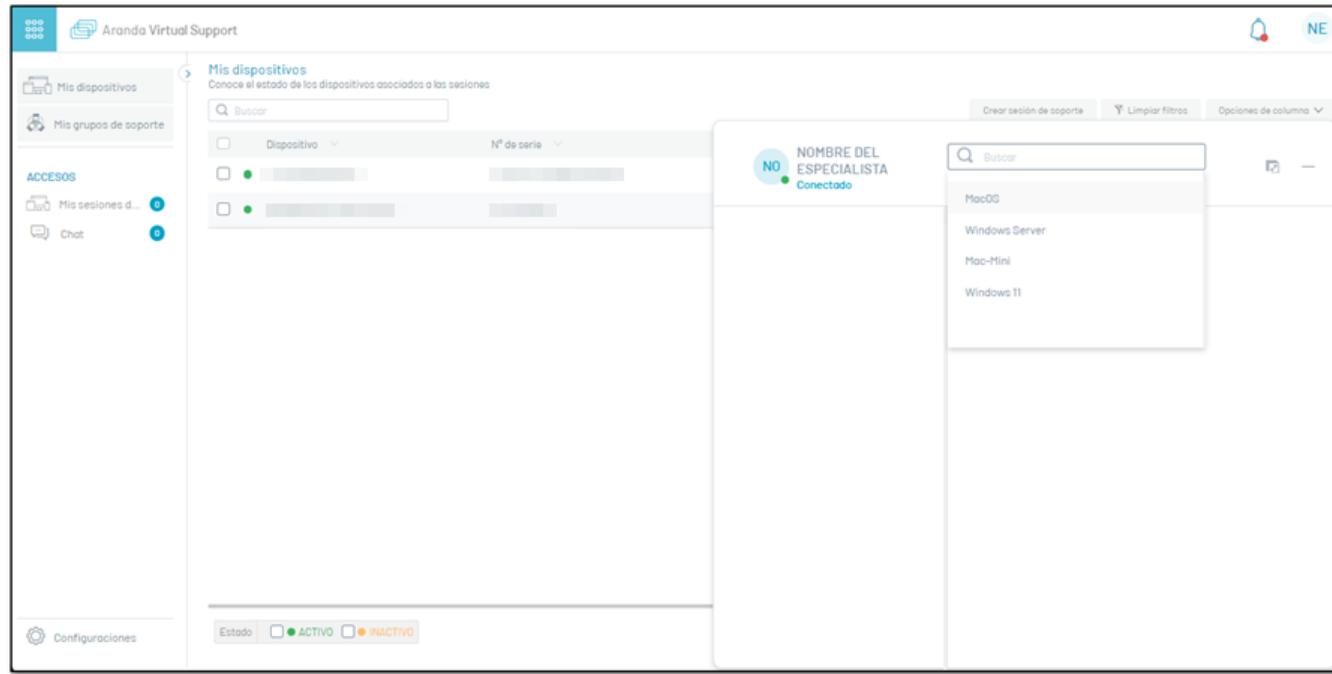
## Sección de Conversación

Esta sección permite al especialista enviar y recibir mensajes de manera continua a los usuarios de las estaciones de trabajo (dispositivos). Los mensajes enviados se alinearán a la derecha, mientras que los recibidos se alinearán a la izquierda, presentando un orden cronológico para facilitar el seguimiento de la conversación. En esta sección se encuentran los siguientes elementos:

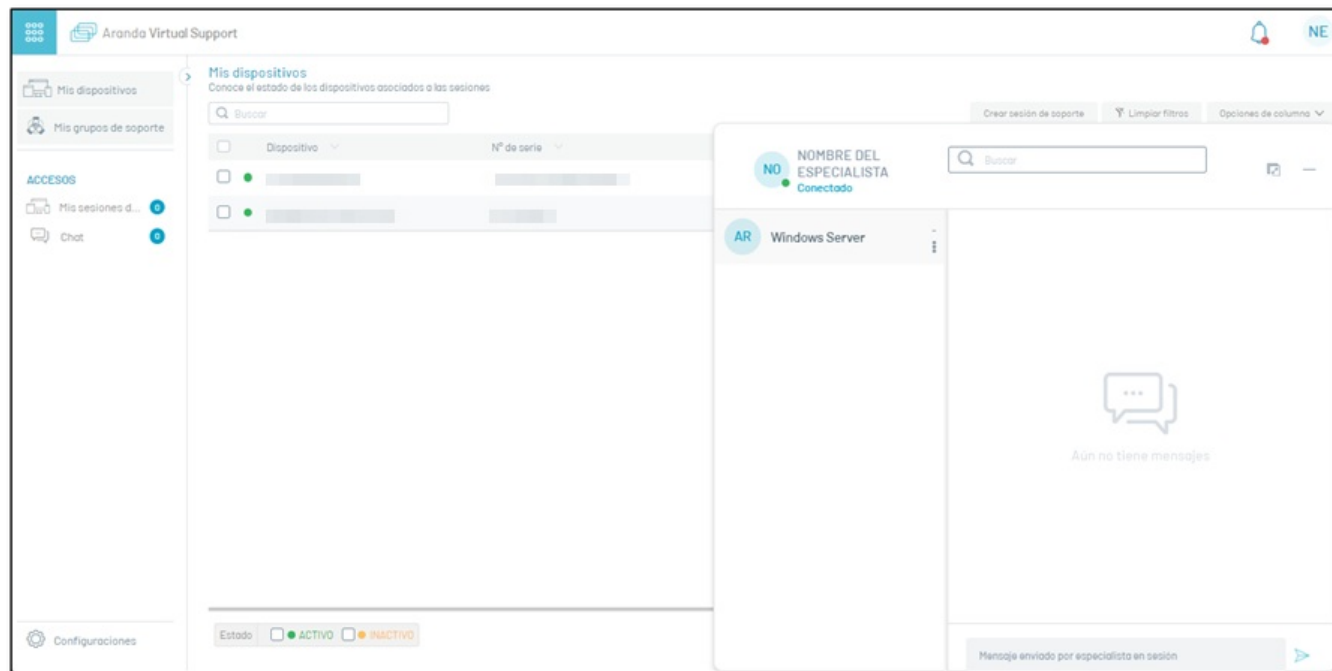
- Campo de texto que permite escribir el mensaje a enviar.
- Botón de enviar (ícono de avión de papel).

## Enviar Mensaje desde el Chat

1. Para enviar un mensaje a un usuario de una estación de trabajo, selecciona el dispositivo de la lista de chat generados en la consulta. En este campo, también puedes realizar un filtro escribiendo el nombre del dispositivo.



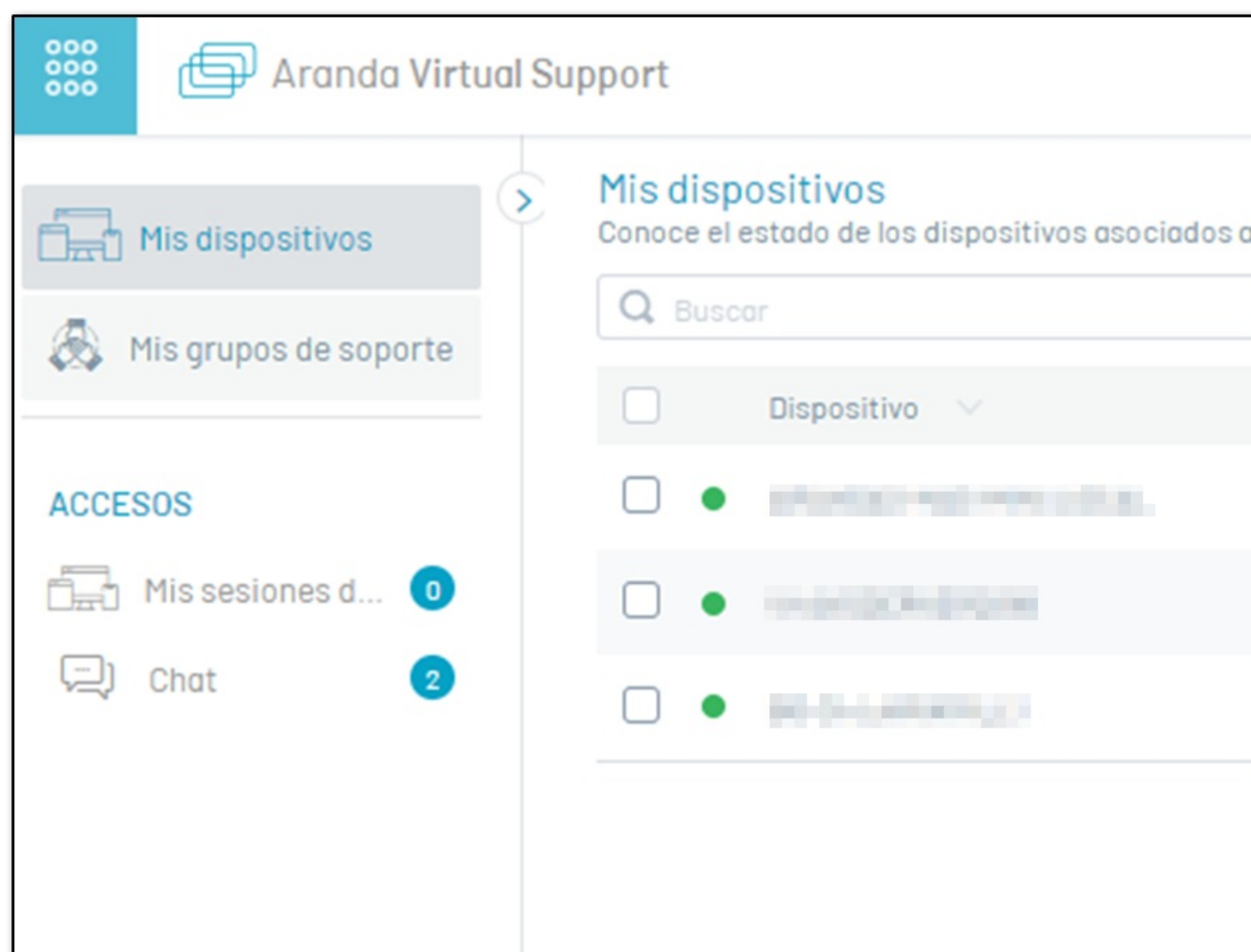
2. Al seleccionar el dispositivo, se podrá visualizar en el listado de chats recientes y se habilita la Sección de Conversación donde podrá iniciar la conversación. Escribe el mensaje en el campo de texto proporcionado y presiona Enter para enviarlo o haz clic en el botón Enviar (ícono avión de papel).



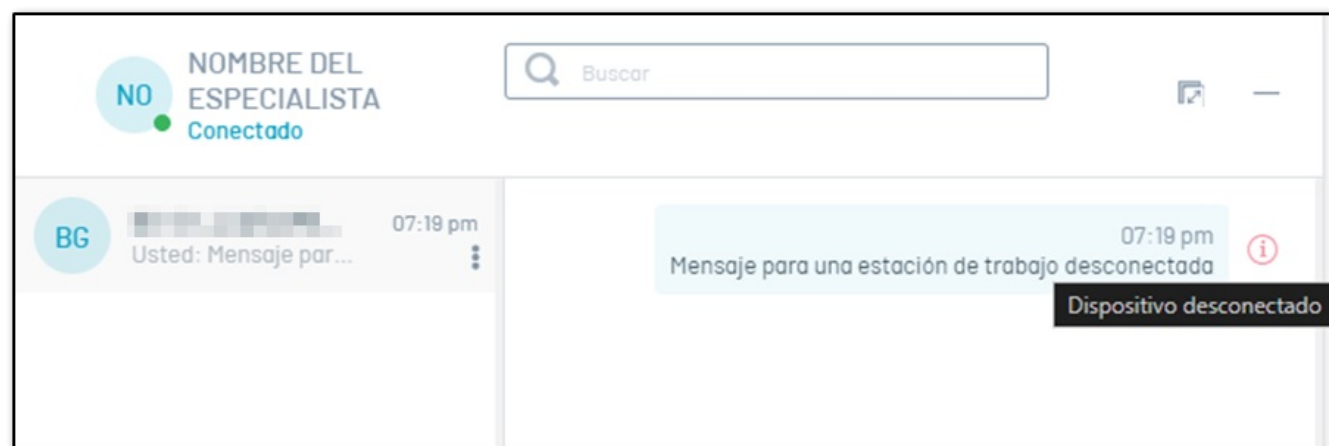
3. Al generar el envío del mensaje, se registra en la sección de conversación de la ventana del chat, mostrando la marca de tiempo del envío.

## Recepción de Mensajes y Notificaciones

Cuando el especialista reciba un nuevo mensaje, será notificado a través del contador ubicado en la opción de chat del menú principal.



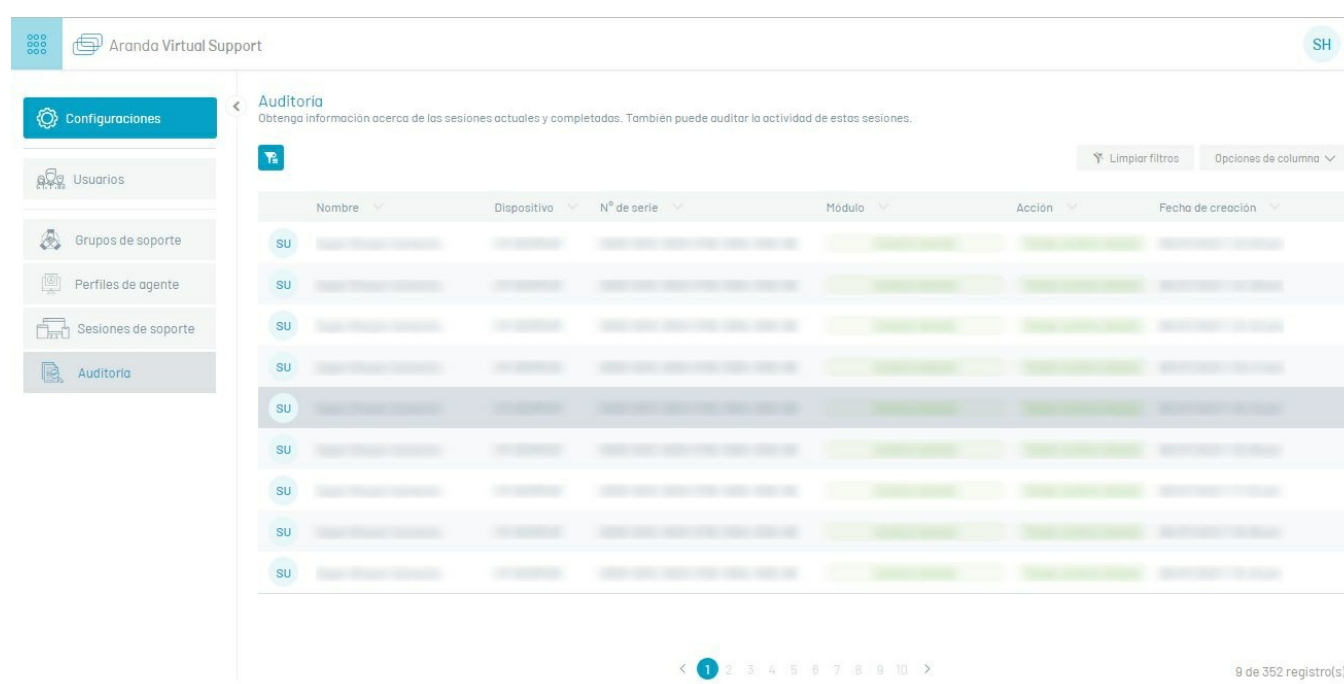
En caso de que se pierda la conexión durante una conversación entre el especialista y el usuario de la estación de trabajo, y el especialista envíe un mensaje, la aplicación notificará al especialista marcando el mensaje con un ícono de información:



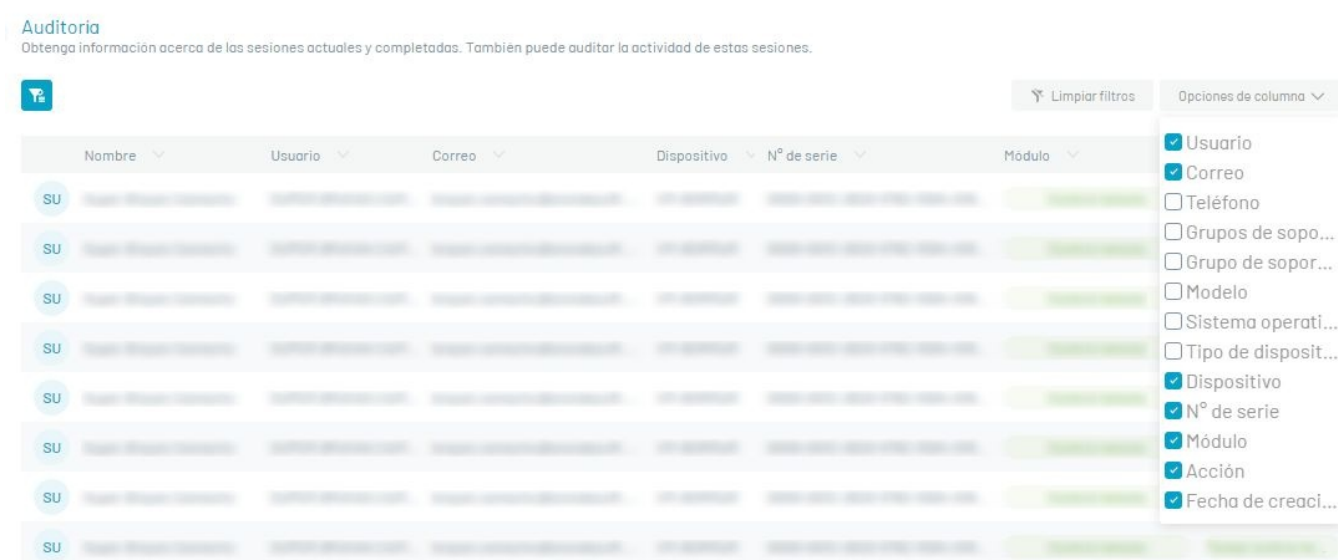
[Nota] Durante la pérdida de conexión con la estación de trabajo en una interacción con el usuario, el mensaje del especialista no se enviará. Al reestablecer la conexión, el especialista podrá continuar la conversación.

Este módulo le permite al administrador de soporte tener un registro detallado de las actividades realizadas por los especialistas, desde la creación de sesiones de soporte hasta la toma de control remoto.

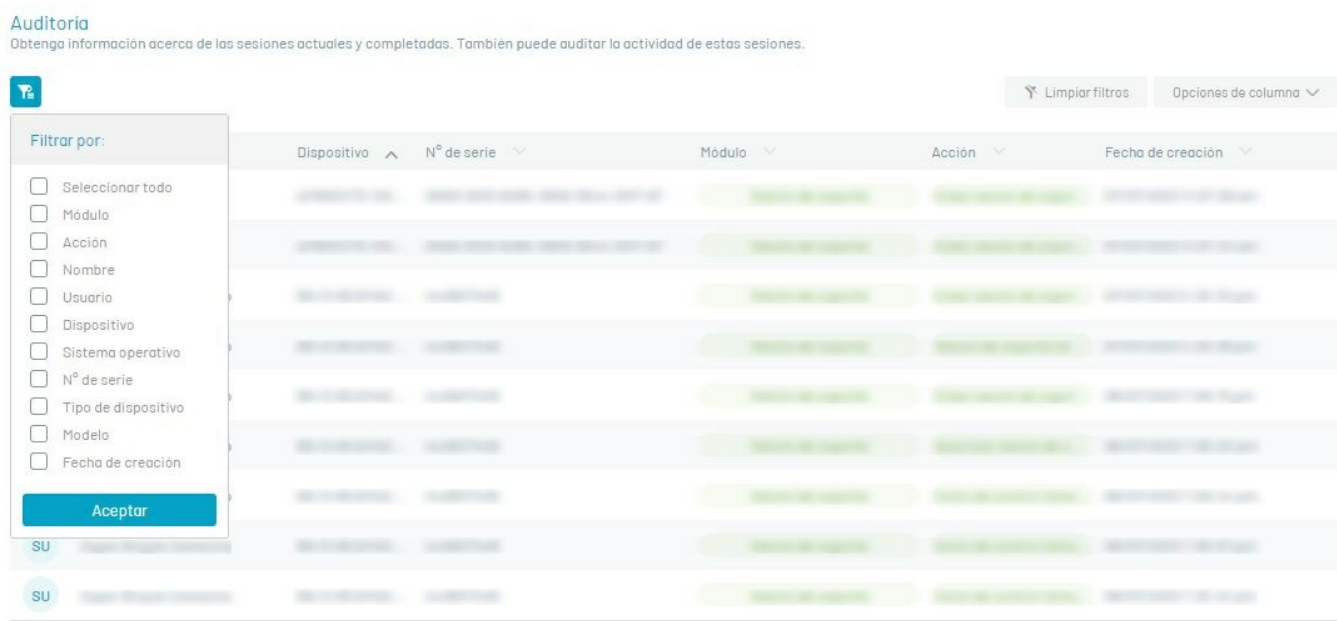
1. Para obtener los registros de auditoría, ingrese a la consola web de AVS con un usuario con rol de administrador de soporte, seleccione la opción **Auditoría** del menú principal. En la vista de información podrá visualizar el listado de sesiones agrupados por datos como Nombre, Dispositivo, N° de serie, Módulo, Acción y Fecha de creación



2. Al seleccionar el botón de **Opciones de columna** en la vista de información, podrá seleccionar datos adicionales del usuario, del dispositivo y de los grupos de soporte.

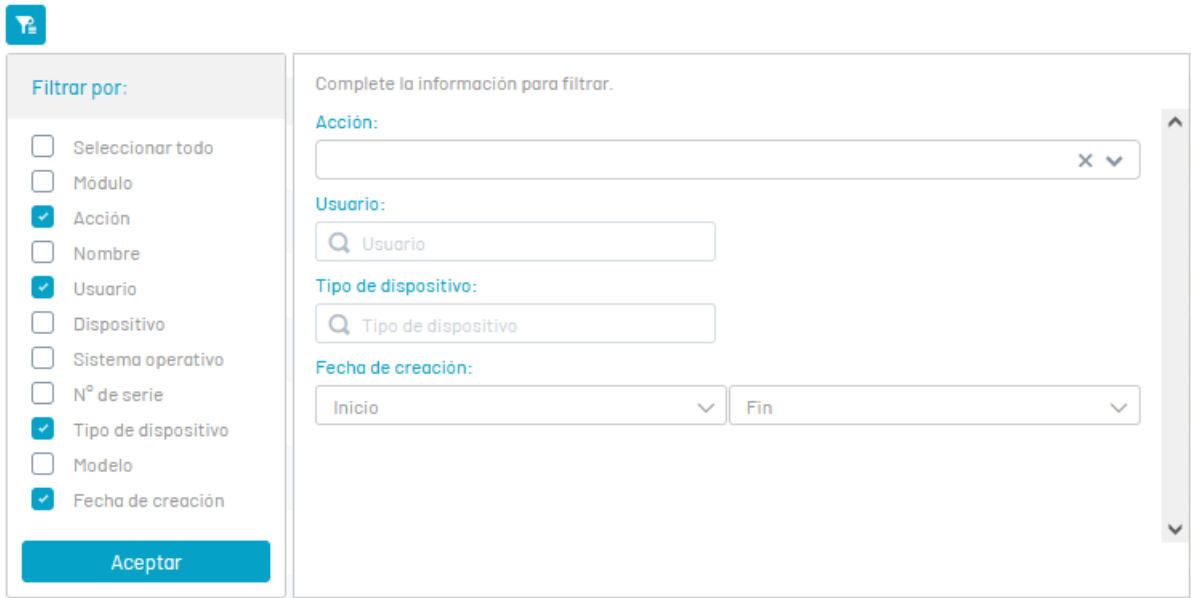


3. Al seleccionar el ícono filtro podrá consultar los registros de actividades del especialista utilizando diferentes criterios para consultar la información.

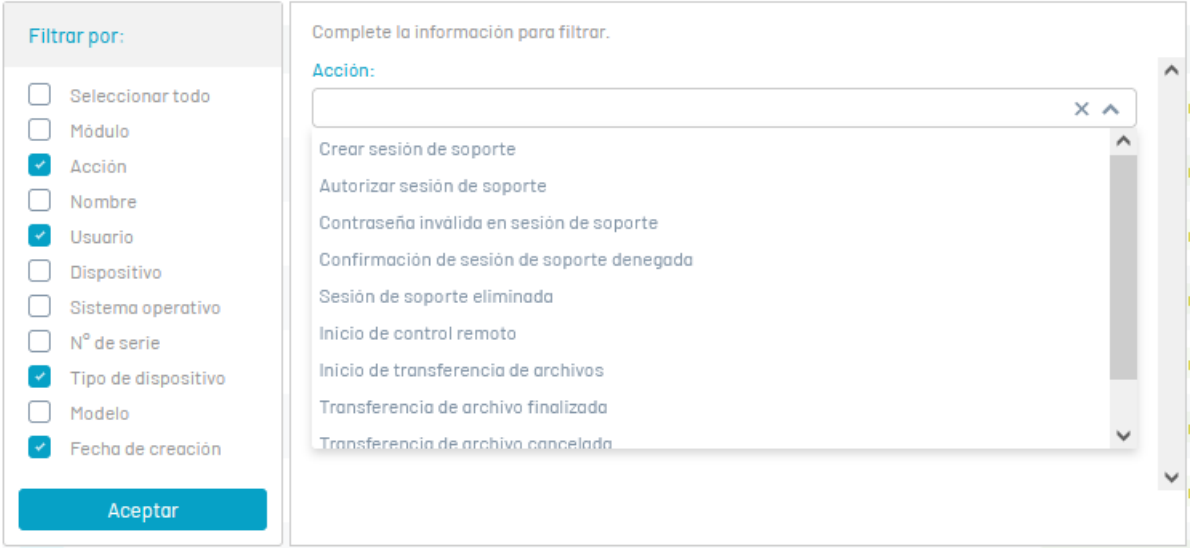


4. Se pueden seleccionar uno o varios filtros a la vez. A continuación se realiza un ejemplo usando varios filtros:

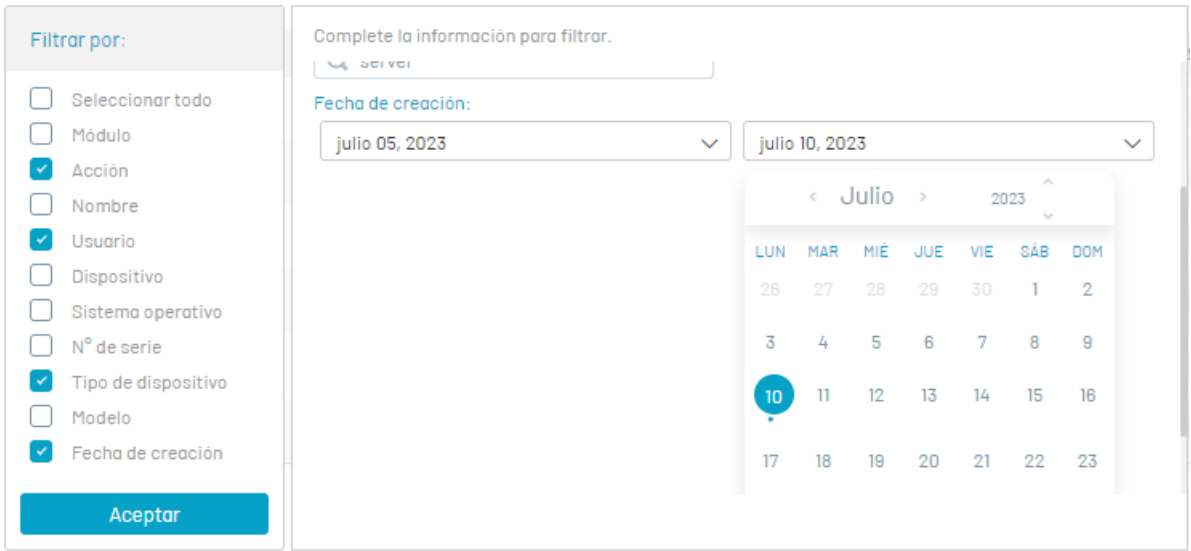
- Haga clic en los checkbox de Acción, Usuario, Tipo de dispositivo y Fecha de creación.



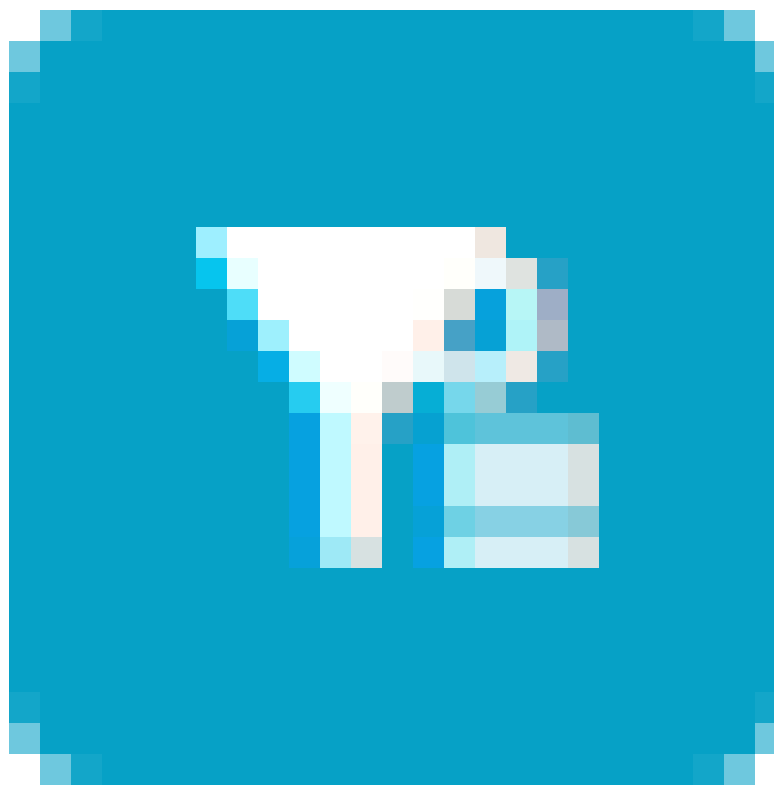
- En la ventana desplegada, seleccione la acción que desea filtrar (en este caso *Autorizar sesión de soporte*)



- Escriba los datos de usuario y tipo de dispositivo (Para el ejemplo el usuario se llama *-especialista* y el dispositivo es tipo *Server*)
- Seleccione el rango de fechas en el cual se realizó la acción que desea filtrar (El rango elegido es del 5 al 10 de Julio de 2023).



- Una vez tenga toda la información haga clic en **Aceptar** y en el ícono del filtro



asi podrá observar los registros que cumplen con los criterios seleccionados:

**Auditoría**  
Obtenga información acerca de las sesiones actuales y completadas. También puede auditar la actividad de estas sesiones.

 Limpiar filtros Opciones de columna

Nombre	Dispositivo	N° de serie	Modulo	Acción	Fecha de creación
S-			Sesión de soporte	Autorizar sesión de s...	10/07/2023 12:37:54 pm
S-			Sesión de soporte	Autorizar sesión de s...	07/07/2023 3:57:15 pm
S-			Sesión de soporte	Autorizar sesión de s...	07/07/2023 3:43:21 pm
S-			Sesión de soporte	Autorizar sesión de s...	07/07/2023 3:29:19 pm
S-			Sesión de soporte	Autorizar sesión de s...	07/07/2023 3:10:14 pm
S-			Sesión de soporte	Autorizar sesión de s...	07/07/2023 2:41:32 pm

5. Para retornar a los registros de auditoría después de activar un filtro, haga clic en **Limpiar filtros**

**Notas**

- Los registros de control remoto pueden tardar varios minutos en cargarse después de haber terminado una sesión de toma de control remoto.
- Por defecto, los registros de auditoría tienen una vigencia de 15 días, es decir que, pasados 15 días, los registros incluidas las grabaciones de las sesiones de control remoto serán eliminadas. Si desea tener una vigencia diferente se debe realizar la configuración en la base de datos.

### Grabación de las sesiones de control remoto

AVS V9 permite grabar las sesiones de soporte remoto y realizar seguimiento de la prestación del servicio de control remoto por parte del especialista. En estas sesiones se graba el contenido de la pantalla remota. No es posible grabar audio, ni las acciones realizadas desde el visor de AVS.

Al terminar una sesión de control remoto o posterior a una desconexión que tarde más de 10 minutos en reconectarse, el vídeo será enviado al proveedor de almacenamiento. En caso de tener problemas con el internet, la grabación intentará ser enviada cada 30 minutos hasta que logré realizar la carga.

**Nota**

En un ambiente multitenant, las grabaciones se guardan en un contenedor de almacenamiento soportado por Aranda.

### Información detallada de auditoría

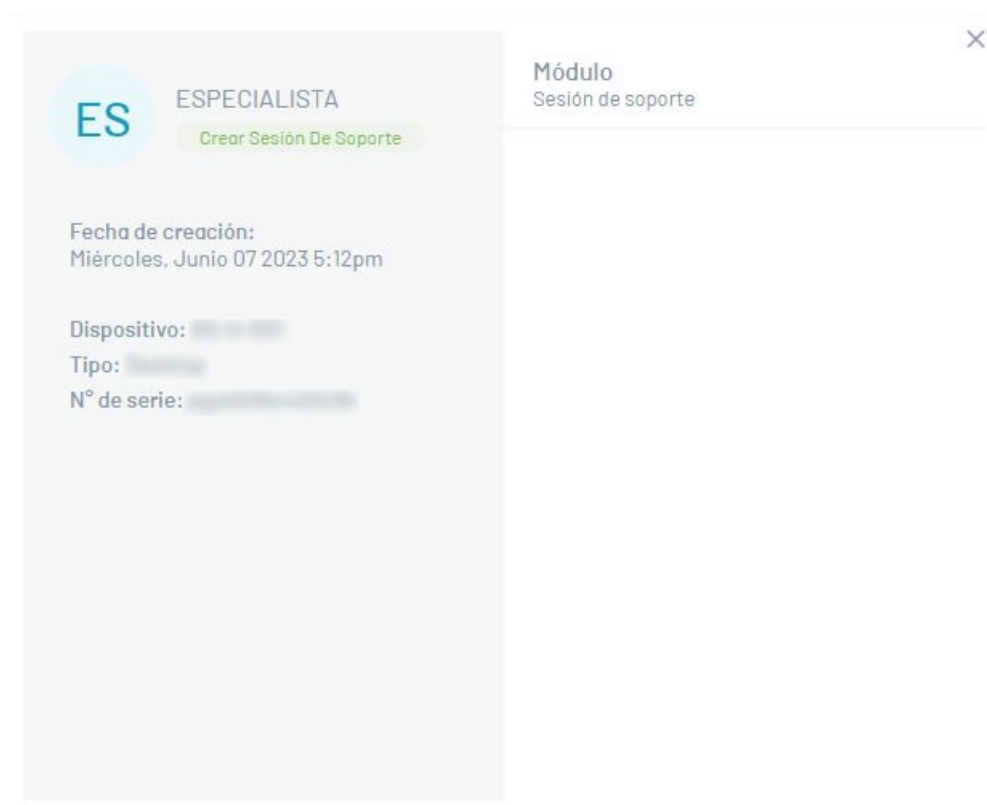
Cada uno de los registros de auditoría cuentan con una vista detallada de acuerdo a la acción que haya sido ejecutada.

Todos los módulos presentan la siguiente información general:



Dato	Descripción
Nombre	Es el nombre con el cual se identifica el usuario.
Teléfono	Es el número de teléfono para comunicarse con el usuario.
Correo electrónico	Es el correo registrado por el usuario para enviar o recibir información.
Dispositivo	Es el nombre con el cual se identifica el dispositivo.
Número serial	Es el número de serie del dispositivo.
Tipo de dispositivo	El tipo de dispositivo puede ser: Desktop, Laptop o Server
Módulo	Se cuenta con cuatro módulos: sesiones de soporte, listado de archivos, transferencia de archivos y control remoto.
Acción	Las acciones que se auditan son: Creación de sesión de soporte, eliminación de sesión de soporte, solicitud de autorización, rechazo de autorización
Fecha de creación	Fecha en la que se realizó la acción.

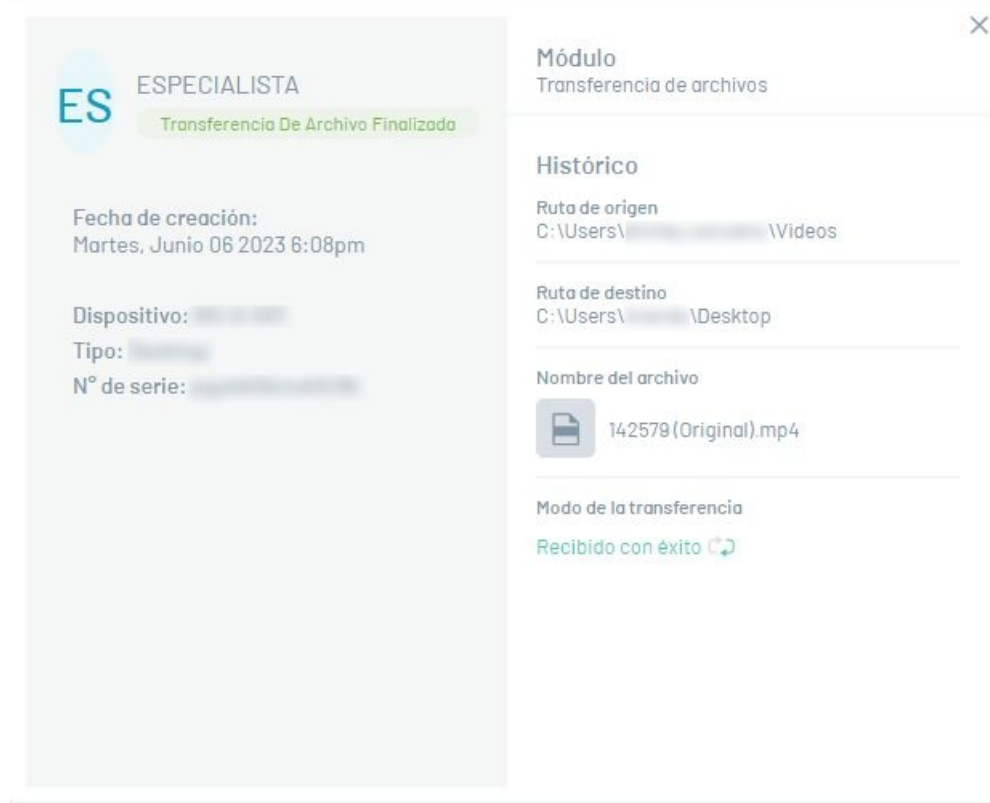
La siguiente imagen muestra la información detallada del módulo de *Sesiones de soporte* con la acción *Crear sesión de soporte*



El módulo de transferencia de archivos presenta los siguientes datos adicionales:

Dato	Descripción
Ruta de origen	Es la ruta completa de la ubicación de la carpeta de origen.
Ruta de destino	Es la ruta completa de la ubicación de la carpeta de destino.
Nombre del archivo	Es el nombre del archivo que se está transfiriendo.
Modo de la transferencia	Indica si la transferencia es enviada o recibida por el especialista, si fue cancelada o si hubo algún error.

En la siguiente imagen se muestra el detalle de auditoría para el módulo *Transferencia de archivos*



El módulo de Control remoto presenta los siguientes datos adicionales:

Dato	Descripción
Grabación iniciada	Fecha y hora de inicio de la grabación de toma de control remoto.
Grabación finalizada	Fecha y hora de terminación de la grabación de toma de control remoto.

El detalle de este módulo incluye un botón de **Descargar grabación** desde el cual se puede acceder a un archivo en formato mp4 para descargar el video de la sesión de control remoto:

