

Esta solução permite estabelecer suporte remoto às estações de trabalho, independentemente da rede do cliente, permitindo o controlo remoto e a transferência de ficheiros em tempo real e de forma segura.

Comece com

Um usuário do Aranda Virtual Support deve considerar as seguintes etapas que compõem este manual para o gerenciamento adequado do suporte remoto em sua organização:



1. Configurações do aplicativo

Realizar a cessão e administração adequada das licenças.

2. Configurações gerais

Defina os usuários ou grupos de usuários, configure o serviço de diretório, configure a autenticação externa e atribua as funções para gerenciamento de suporte remoto.

3. Gestão de Suporte

Defina os grupos de suporte que receberão o serviço de suporte remoto, gerencie as sessões de suporte, gerencie os perfis do agente e o código de grupo exclusivo que servirá como entrada para os processos de instalação do agente nas estações de trabalho.

4. Suporte remoto

Defina o código de configuração do agente para instalação subsequente em estações de trabalho, estabeleça sessões de suporte com dispositivos vinculados e assumo o controle remoto e execute ações destinadas a gerenciar e monitorar sua infraestrutura.

5. Auditoria

Monitore todas as atividades realizadas pelo provedor de serviços de suporte remoto e tenha acesso às gravações da tomada de controle remota.

Para quem é este manual?

Este manual foi desenvolvido para as diferentes funções estabelecidas (administrador geral, infraestrutura, administrador de suporte e especialista), para que possam desenvolver as diferentes tarefas na gestão de suporte remoto.

Qual é o valor do AVS?

O AVS permite fácil implantação na infraestrutura existente, permite um inventário de estações de trabalho, facilitando a manutenção de um histórico de mídia remota para auditoria.

Controle remoto multiplataforma através da Internet com uma ou várias estações de trabalho (com sistemas Windows) em poucos segundos e execute as ações necessárias para resolver problemas.

Transferência de arquivos de forma segura, independentemente do tipo, tamanho ou extensão, de e para os dispositivos dos usuários, evitando assim o uso de software externo.

Qual é a nossa documentação?

- [Guia de introdução do AVS](#)
- Manual de gerenciamento de suporte remoto AVS
- [Manual do agente AVS](#)
- [Manual de instalação local](#)

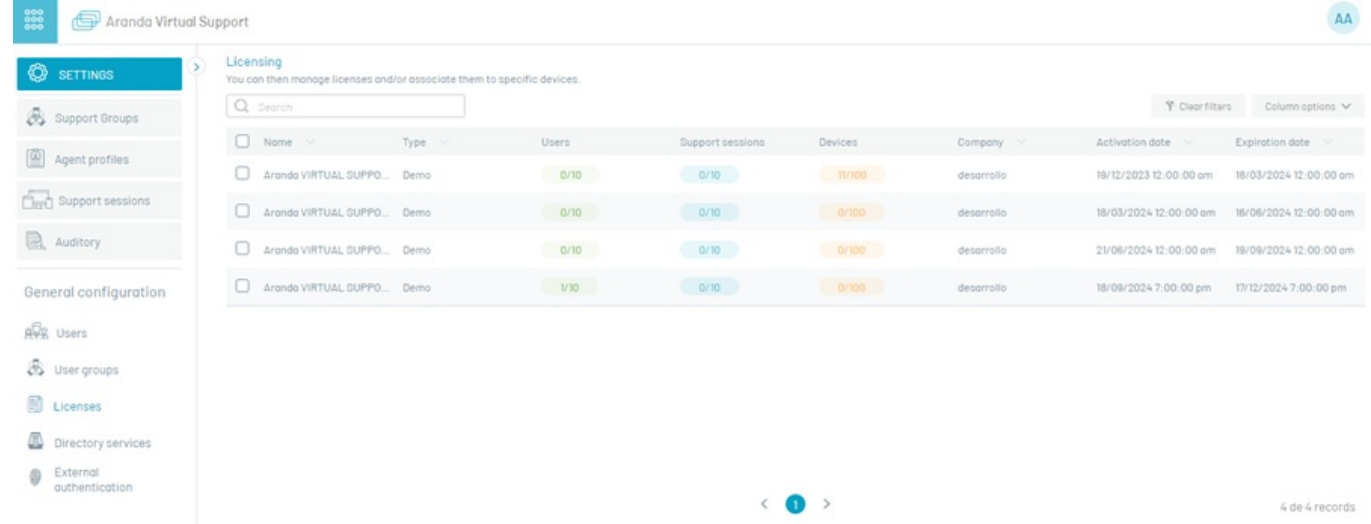
Configurações do aplicativo

Gerenciamento de licenças

Gerencie as licenças adquiridas pelo cliente e gere a solicitação de licença para gerenciar adequadamente os processos de suporte remoto da organização.

Exibir informações de licença

1. Faça login no site da AVS com um usuário com função de Administrador Geral, selecione a opção Certificados no menu principal.

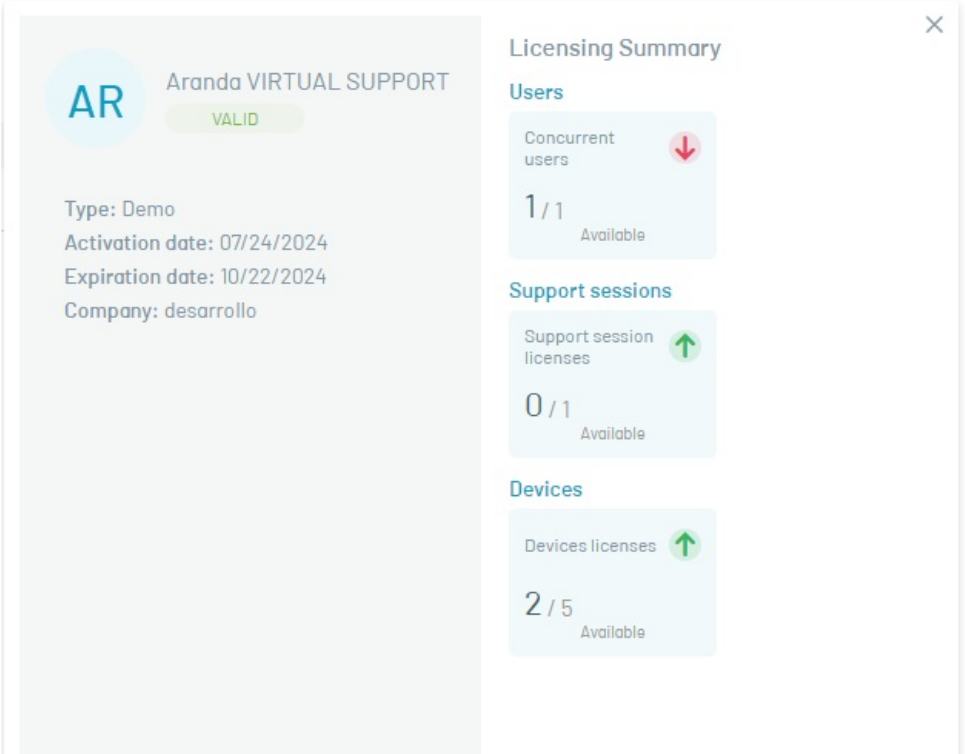


Na visualização de informações, você pode ver a lista de licenças existentes agrupadas com os seguintes dados:

Coluna	Descrição
Nome	Este é o nome atribuído à licença.
Cara	Tipo de licença
Usuários	Número de usuários simultâneos (número de licenças usadas/número total de licenças)
Sessões de suporte	Número de sessões de suporte simultâneas (número usado/número total de licenças) .
Dispositivos	Número de estações de trabalho simultâneas (número de licenças usadas/número total de licenças)
Empresa	Empresa proprietária da licença
Data de ativação	Data em que as licenças são ativadas
Data de validade	Data de expiração da licença

2. Na visualização de informações das licenças, você terá ações disponíveis para gerenciar e organizar as informações descritas no [Guia de introdução do AVS](#)

3. Para conhecer a licença em detalhes, na visualização de informações do site da AVS, selecione um registro na lista de licenças disponíveis e na janela habilitada você poderá visualizar a validade da licença e o número de licenças que foram usadas por usuários, sessões de suporte e dispositivos simultâneos (Número de licenças usadas/número total de licenças).



Configurações gerais

Configurações gerais

O administrador geral do console Web AVS poderá configurar os seguintes módulos transversais:



1. Usuários

Neste módulo do Aranda Common você poderá configurar os usuários responsáveis pela administração, suporte, configuração dos recursos de infraestrutura e suporte das estações de trabalho (Especialistas).

O processo de gerenciamento de usuários no AVS é executado por usuários com a função de Administrador Geral.

Para obter mais informações, consulte o [Gerenciamento de usuários ↗](#).

2. Grupos de usuários

Neste módulo do Aranda Common você poderá configurar e gerenciar grupos de usuários para realizar a atribuição de funções de forma mais eficiente.

Para obter mais informações, consulte o [Gestão de ↗ Grupos](#).

3. Licenças

O Aranda Virtual Support permite gerenciar as licenças adquiridas e associá-las aos dispositivos necessários para realizar uma gestão adequada dos processos de suporte remoto da organização.

Para obter mais informações, consulte o [Gerenciamento de ↗ licenças](#).

4. Serviços de Diretório

Neste módulo Aranda Common, você pode configurar os serviços de segurança e diretório reCAPTCHA que podem ser usados no aplicativo Aranda Virtual Support, como o protocolo de acesso ao diretório leve LDAP, que permite configurar a conexão com outros diretórios de negócios, ou o serviço de diretório do Azure Active Directory.

Através do provedor interno Aranda, você poderá configurar as especificações das políticas de senha para acesso ao Aranda.

Para obter mais informações, consulte o [Serviços de diretório ↗ de gerenciamento](#).

5. Autenticação externa

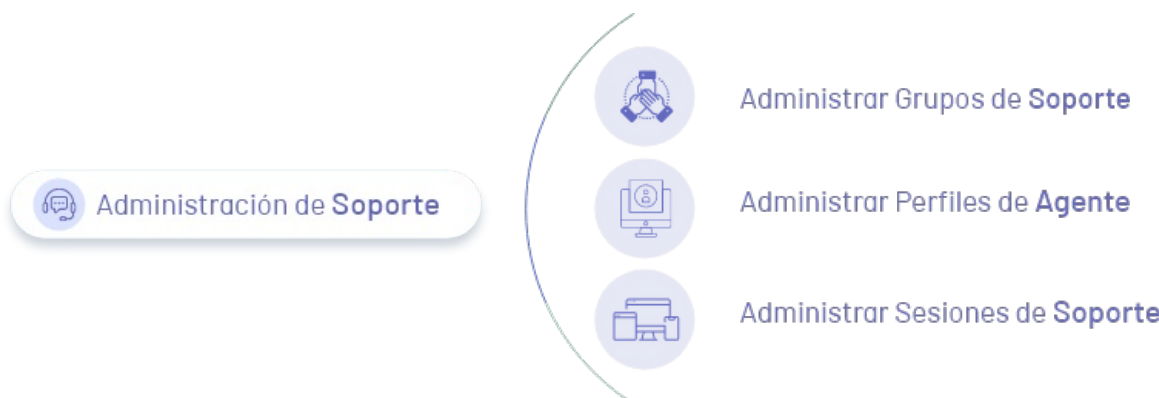
Neste módulo Aranda Common você pode definir os provedores de autenticação externa, que seguem o padrão SAML (Security Assertion Markup Language) para realizar a autenticação do usuário na aplicação.

Para obter mais informações, consulte o [Gerenciamento do provedor de ↗ autenticação](#).

Gerenciamento de suporte

Gerenciamento de suporte

A gestão da administração do suporte no AVS é realizada pelo usuário com a função de administrador de suporte ou administrador geral e será responsável por desenvolver as seguintes tarefas nesta área:



1. Gerenciar grupos de suporte

No Aranda Virtual Support (AVS), um grupo de suporte pode ser visto como uma área da organização responsável pelos dispositivos de suporte; Deve haver pelo menos um grupo de apoio para oferecer este serviço. Através do grupo de suporte você poderá gerar o código de grupo único que será usado durante o [Configuração manual do agente](#).

Um grupo de suporte pode ter dispositivos e outros grupos associados a ele. A criação de grupos de apoio necessários não tem restrições de quantidade.



2. Gerenciar perfis de agentes

O agente AVS é o componente instalado nas estações de trabalho para executar processos de suporte remoto em diferentes dispositivos.

Os perfis de agente configuram as informações necessárias para os processos de autenticação de aplicativo Web e os itens de autorização do agente para acessar uma sessão de suporte. Os perfis são visualizados pelo especialista nas seções de Configuração e Meus Grupos de Apoio onde o cliente pode escolher a configuração que melhor se adapta às necessidades do cliente.

3. Gerenciar sessões de suporte

Gerenciar as sessões de suporte dos especialistas cadastrados no sistema.

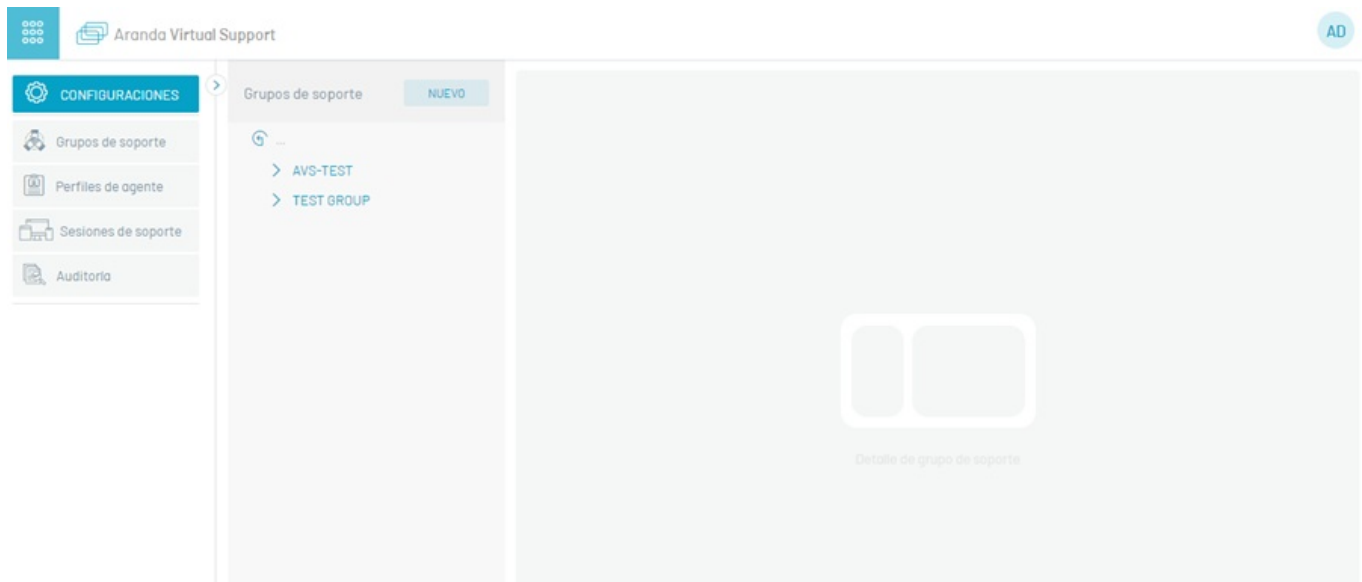
Um Sessão de suporte no AVS é a instância em que o especialista fornece suporte aos dispositivos sob sua responsabilidade remotamente.

Grupos de Apoio

No processo de gerenciamento e administração de grupos de apoio, o site da AVS permite visualizar, criar, editar e excluir agrupamentos definidos.

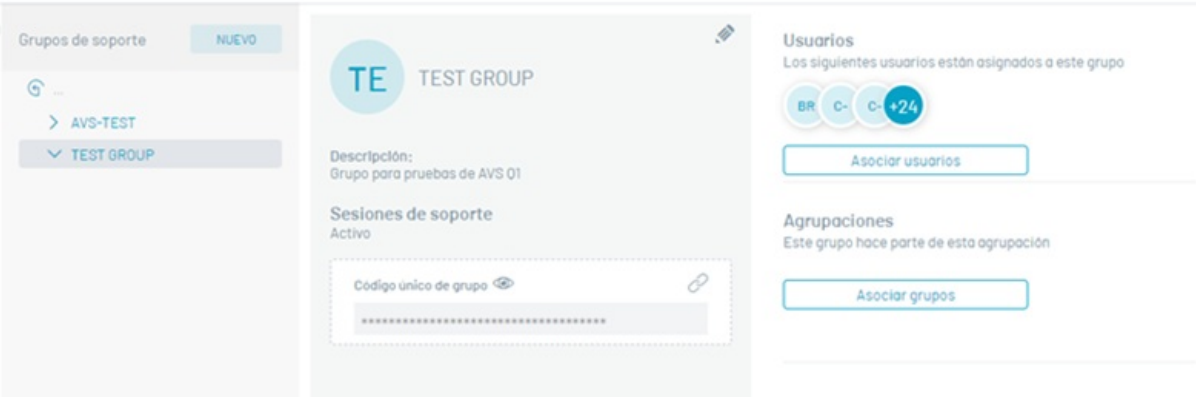
Ver grupos de suporte

1. Faça login no site da AVS com um usuário com função de Administrador de Suporte ou Administrador Geral, selecione a opção Grupos de Apoio no menu principal. Na visão de informações, é possível exibir uma estrutura em forma de árvore dos grupos de suporte de Nível 1 registrado no site da AVS.



2. Quando você seleciona um grupo, três seções adicionais são ativadas:

- Informação básica: Informações básicas do grupo, como nome, descrição e código de grupo exclusivo, são apresentadas; Você também poderá editar informações relacionadas.
- Usuários: Nesta seção, você será capaz de [Associar usuários ao grupo de suporte](#).
- Agrupamentos: Nesta seção, você será capaz de [Associar grupos de usuários ao grupo de suporte](#).



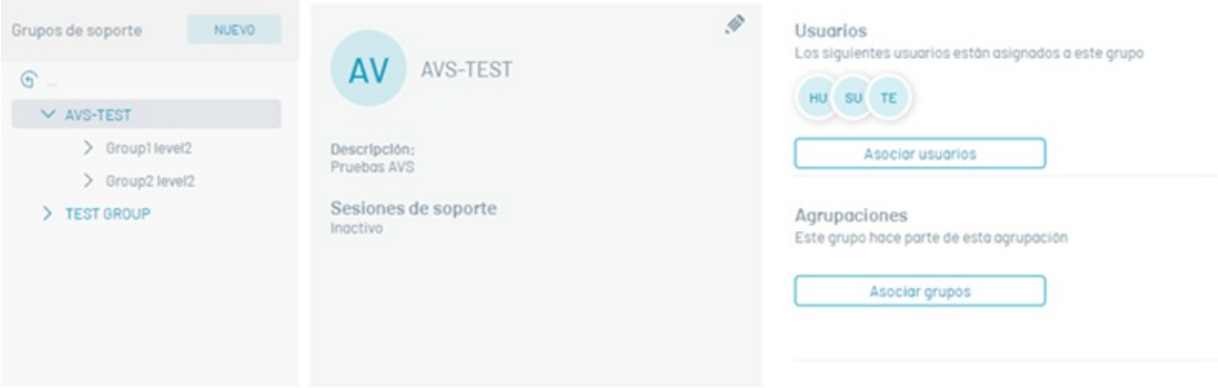
- 🚩 Nota:
- Se o grupo de suporte não tiver sessões de suporte ativas, o código de grupo exclusivo não será exibido.
 - Se o grupo não tiver outro grupo atribuído a ele, a legenda aparecerá: “Nenhum grupo de apoio foi criado”.



Criar Grupo de Apoio

Os níveis em que os grupos podem ser criados não têm limites.

3. Para criar Grupos de Suporte (Níveis 2, 3, 4 etc.), faça login no site da AVS com um usuário com função de Administrador de Suporte, selecione a opção Grupos de Apoio no menu principal. Na visualização de informações, selecione um grupo pai e o Novo.

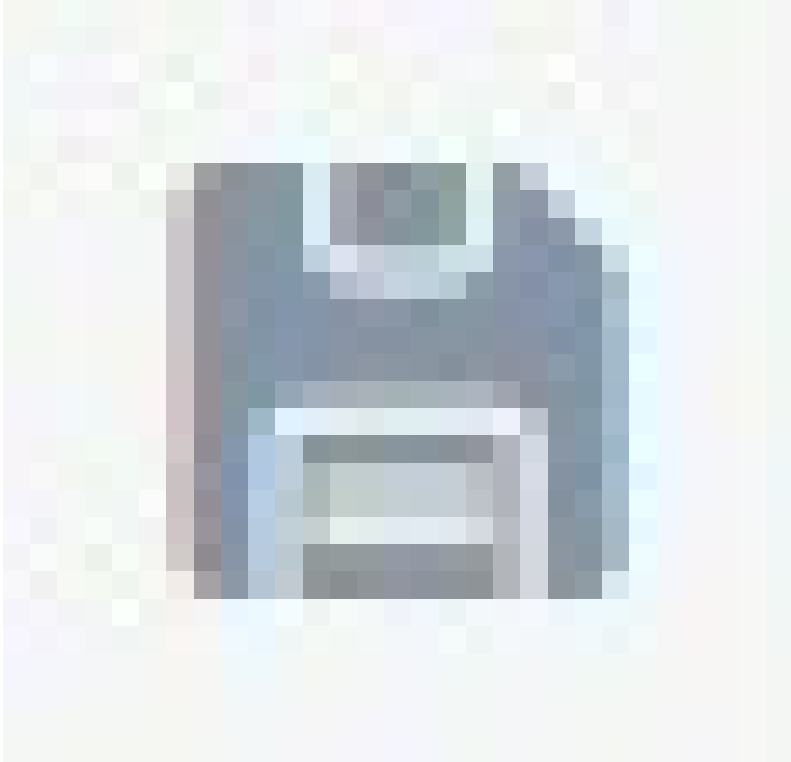


4. Na janela habilitada, insira as informações do grupo de suporte solicitadas:

Dado	Obrigatório	Descrição
Nome	Sim	Este é o nome atribuído ao grupo de apoio. Um grupo pai não pode ter dois grupos filhos com o mesmo nome.
Descrição	Sim	É a finalidade ou objetivo para o qual o grupo de apoio será criado.
Ativar sessão de suporte	Não	Quando você deseja criar um grupo de suporte com uma sessão de suporte ativa, você deve selecionar este item.

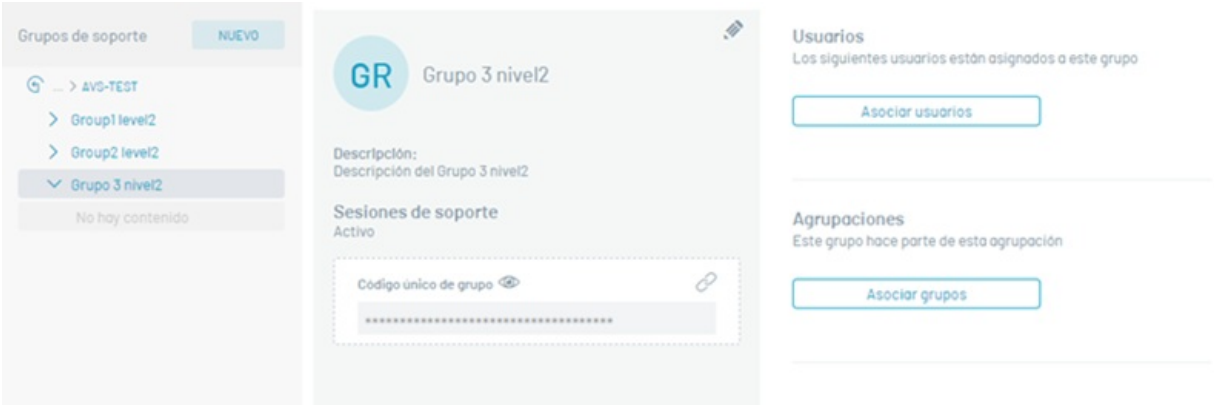
- 🚩 Nota: Cada um dos campos do grupo de apoio deve levar em conta o [Especificações dos campos de gerenciamento de suporte AVS](#).

5. Quando terminar de configurar o grupo de suporte, clique no botão Salvar



para confirmar as alterações feitas.

6. Uma vez criado o grupo de apoio, todos os seus dados serão exibidos.



⚠ Nota: O código de grupo exclusivo definido nesta instância é a entrada para o cliente executar o [Configuração manual do agente](#) na estação de trabalho que você deseja associar ao grupo de suporte.

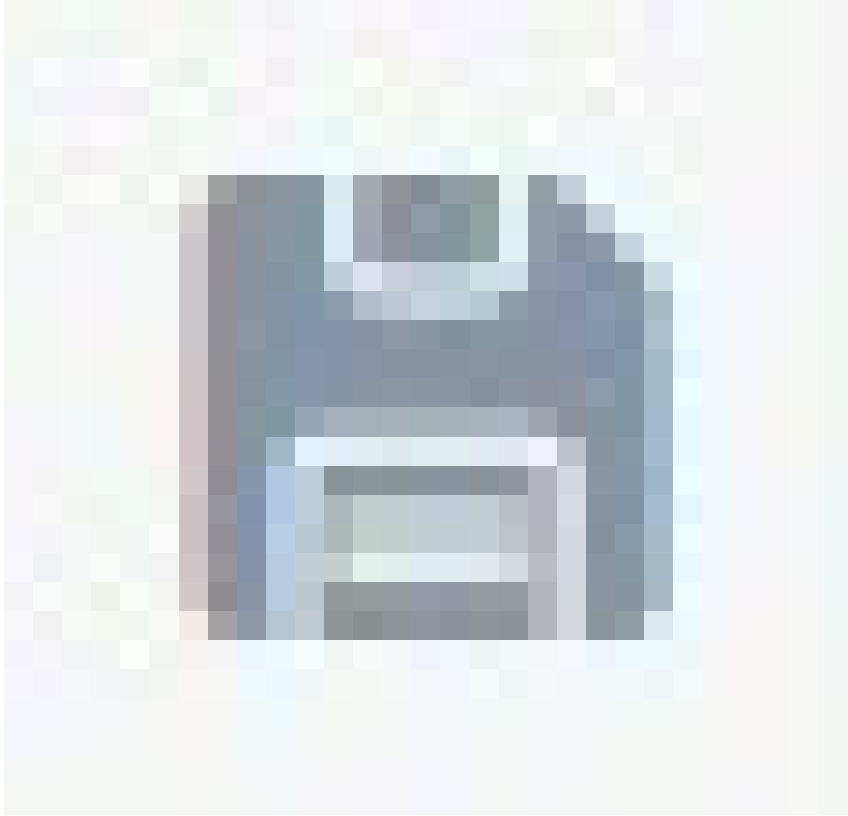
Editar Grupo de Apoio

7. Para editar um grupo de suporte, na visualização de informações do site da AVS, selecione um registro na lista de grupos existentes, na visualização de detalhes, clique no botão ícone de edição



e modifique as informações necessárias (campos).

8. Quando terminar de editar o grupo, clique no botão Salvar

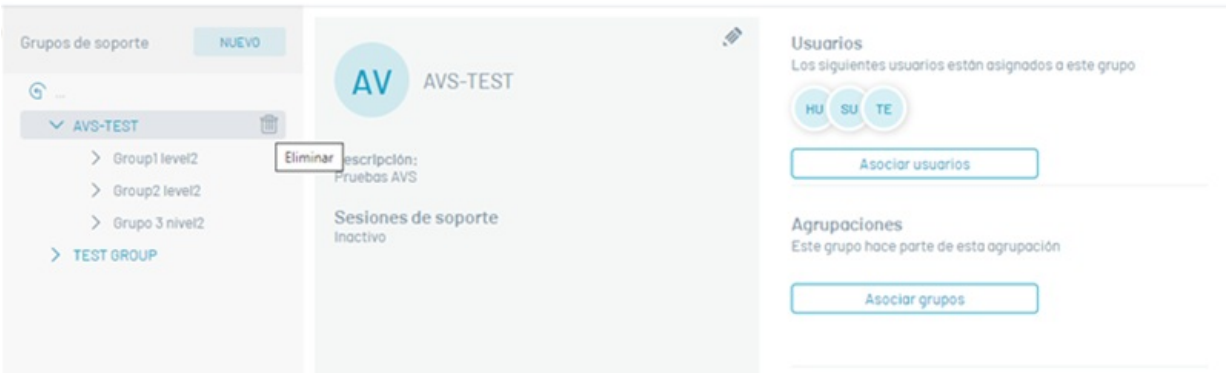


para confirmar as alterações feitas.

Nota: Dois grupos de apoio pertencentes ao mesmo pai não podem ter o mesmo nome.

Excluir grupos de suporte

9. Para excluir grupos de suporte, na exibição de informações, selecione um registro na lista de grupos existentes e selecione o Eliminar para limpar as informações associadas.



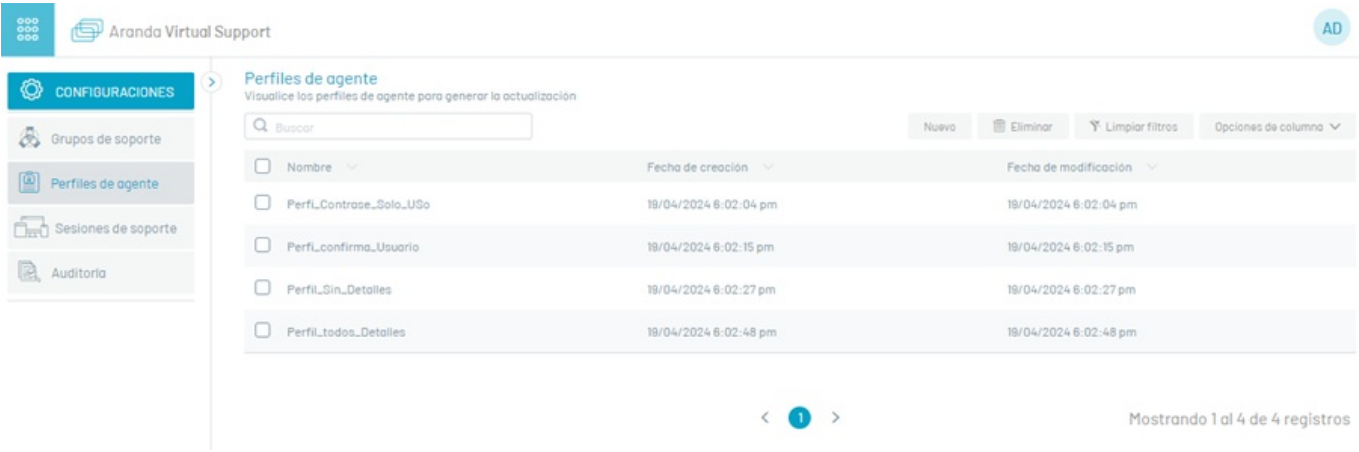
Nota: Os grupos de suporte que contêm subgrupos ou têm dispositivos associados a eles não podem ser excluídos.

Gerenciando perfis de agente

No processo de gerenciamento de suporte AVS, você pode gerenciar perfis de agente para configuração subsequente do agente na estação de trabalho.

Exibir perfis de agentes

1. Faça login no site da AVS com um usuário com função de Administrador de Suporte ou Administrador Geral, selecione a opção Perfis de agente no menu principal. Na visualização de informações, você pode visualizar a lista de perfis agrupados por dados como nome, data de criação e data de modificação.



2. Na visualização de informações dos perfis de agente, você terá ações de gerenciamento e organização de informações disponíveis. [Visualização de informações do ambiente Web AVS](#)

Criar perfis de agente

3. Para criar o perfil do agente, faça login no site do AVS com um usuário com uma função de suporte, selecione a opção Perfis de agente no menu principal. Na visualização de informações, selecione o Novo.

##

Nombre

Contraseña

ELIMINAR

Detalles del perfil

Opciones configuradas

☐ **Regulere confirmación de usuario**

Indica si el agente requiere confirmación de usuario.

☐ **Contraseña de un solo uso**

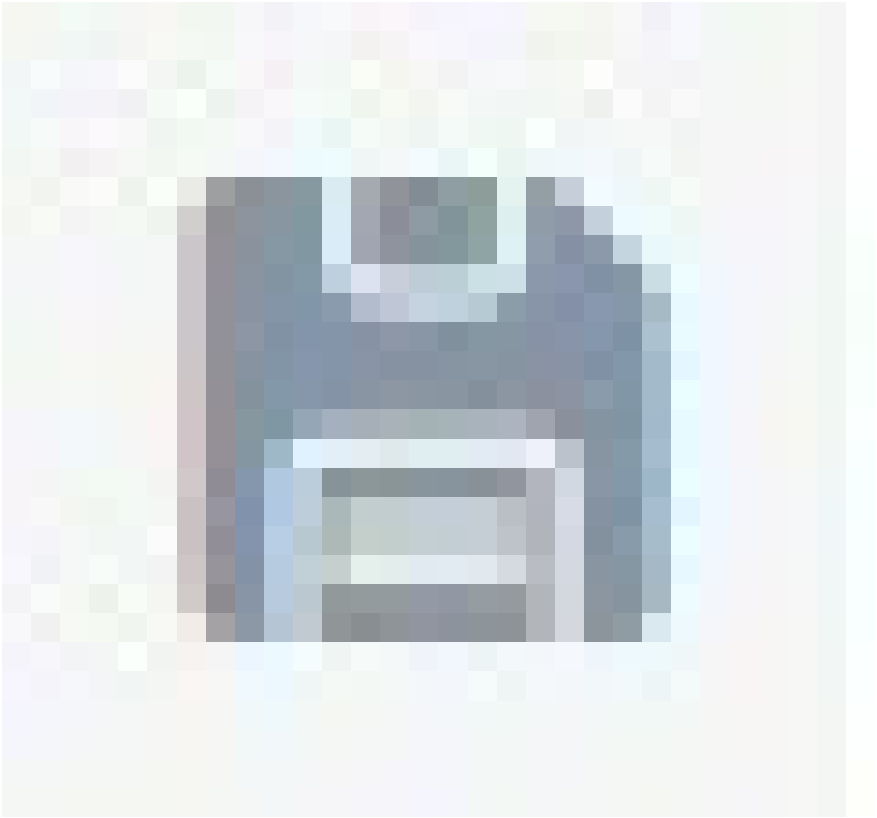
Indica si el agente para autorizar utiliza contraseña de un solo uso.

4. Na janela habilitada, insira as informações solicitadas no perfil do agente:

Dado	Obrigatório	Descrição
Nome	Sim	É o nome com o qual o perfil do agente é identificado.
Senha	Sim	É a chave inserida na configuração do agente, usada para autorizar uma sessão de suporte.
Caixa de seleção para ativar “Requer confirmação do usuário”.	Não	Dá ao usuário o poder de autorizar ou não uma sessão de suporte, por meio de uma mensagem que chega até ele.
Caixa de seleção para ativar a senha de uso único.	Não	Uma senha usada apenas uma vez para autorizar uma sessão de suporte.

⚠ Nota: Cada um dos campos no perfil do agente deve levar em consideração o [Especificações de campo](#) de perfis de agentes AVS.

5. Quando terminar de configurar o perfil do agente, clique no ícone Salvar



para confirmar as alterações feitas.

Editar perfis de agente

6. Para editar um perfil de agente, na visualização de informações do site da AVS, selecione um registro da listagem de perfis existente, na visualização de detalhes, clique no botão Editar



e modifique as informações necessárias (campos).

7. Quando terminar de editar o perfil do agente, clique no ícone Salvar para confirmar as alterações feitas.

Excluir perfis de agente

8. Para excluir perfis de agente, na exibição de informações, selecione um ou mais registros da lista de perfis existentes e selecione o Eliminar para limpar as informações associadas.

Aranda Virtual Support

AD

CONFIGURACIONES

Grupos de soporte

Perfiles de agente

Sesiones de soporte

Auditoria

Perfiles de agente

Visualice los perfiles de agente para generar la actualización

Buscar

Nuevo

Eliminar

Limpiar filtros

Opciones de columna

Nombre	Fecha de creación	Fecha de modificación
☒ Perfil_confirma_usuario	18/04/2024 6:02:15 pm	18/04/2024 6:02:15 pm
☐ Perfil_Contrase_Solo_USo	03/05/2024 5:32:37 am	03/05/2024 5:32:37 am
☒ Perfil_Sin_Detalles	18/04/2024 6:02:27 pm	18/04/2024 6:02:27 pm
☐ Perfil_todos_Detalles	03/05/2024 5:32:58 am	03/05/2024 5:32:58 am

< 1 >

Mostrando 1 al 4 de 4 registros

Como alternativa, insira um perfil de agente criado e, na janela habilitada, clique no botão Eliminar

Gerenciar sessões de suporte

Exibir sessões de suporte

1. Faça login no site da AVS com um usuário com função de Administrador de Suporte ou Administrador Geral, selecione a opção Sessões de suporte no menu principal. Na visualização de informações, você pode visualizar a lista de sessões de suporte agrupadas por dados como nome, usuário, e-mail, dispositivo, status do usuário, status do dispositivo, status da sessão de suporte e data de expiração.

Aranda Virtual Support

AD

CONFIGURACIONES

Grupos de soporte

Perfiles de agente

Sesiones de soporte

Auditoria

Sesiones de soporte

Gestione las sesiones de soporte activas.

Buscar

Eliminar

Limpiar filtros

Opciones de columna

	Nombre	Usuario	Correo	Dispositivo	Estado del dispositivo	Estado de la sesión	Fecha de expiración
☐	JU				Activo	Sin autorizar	05/02/2024 2:48 pm
☐	JU				Activo	Sin autorizar	05/02/2024 2:55 pm
☐	TE				Activo	Sin autorizar	04/28/2024 6:33 pm
☐	TE				Activo	Sin autorizar	04/28/2024 6:30 pm
☐	ES				Activo	Sin autorizar	04/25/2024 11:06 am
☐	ES				Activo	Sin autorizar	04/25/2024 10:41 am
☐	JU				Activo	Sin autorizar	04/25/2024 2:10 pm
☐	TE				Activo	Sin autorizar	04/24/2024 3:56 pm
☐	TE				Activo	Sin autorizar	04/24/2024 2:48 pm

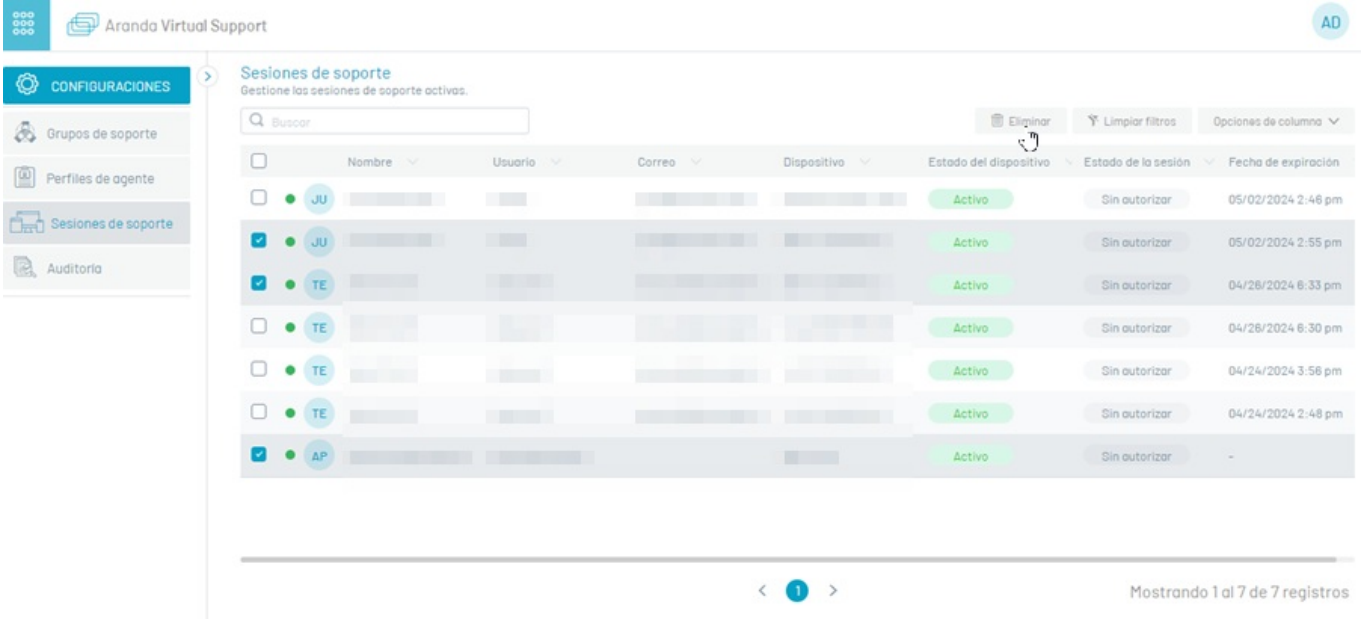
< 1 2 >

Mostrando 1 al 9 de 10 registros

2. Na visualização de informações das sessões de suporte, você terá ações de gerenciamento e organização de informações disponíveis. [Visualização de informações do ambiente Web AVS](#)

Excluir sessões de suporte

3. Para excluir uma sessão de suporte, na exibição de informações, selecione um ou mais registros na lista de sessões de suporte existentes e selecione o botão Eliminar para limpar as informações associadas.

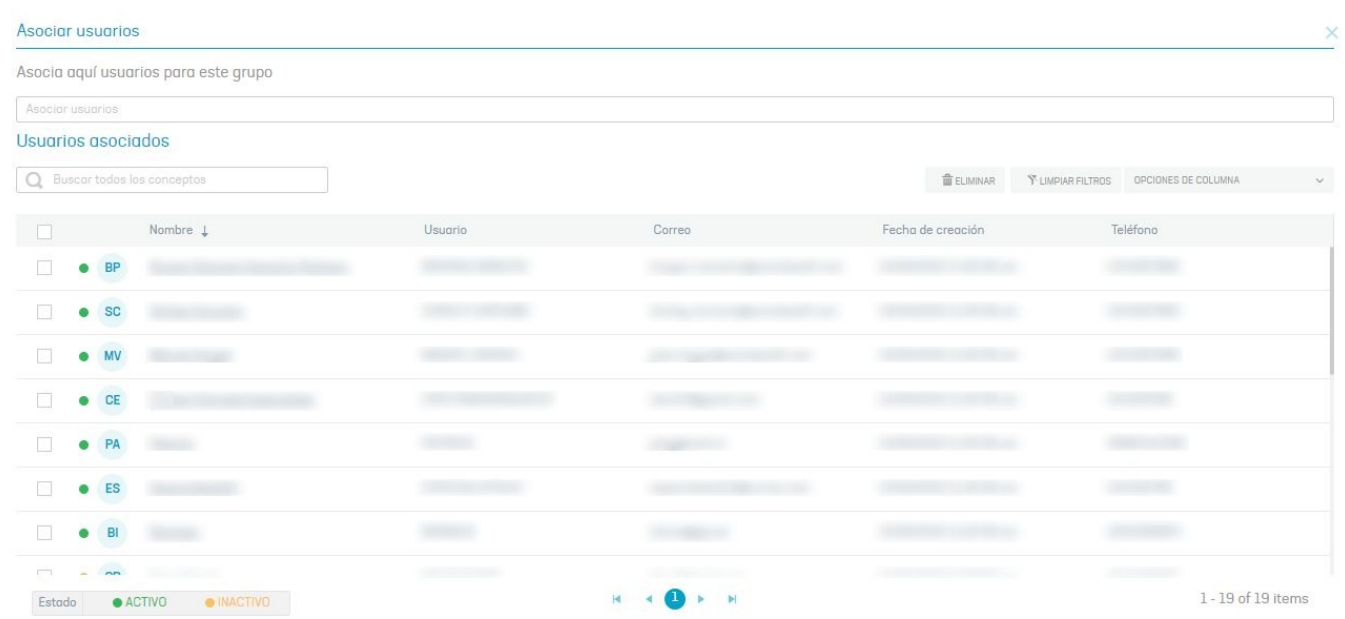


4. Você receberá uma mensagem de remoção bem-sucedida.

Associar usuários e grupos de usuários

Associar usuários a grupos de suporte

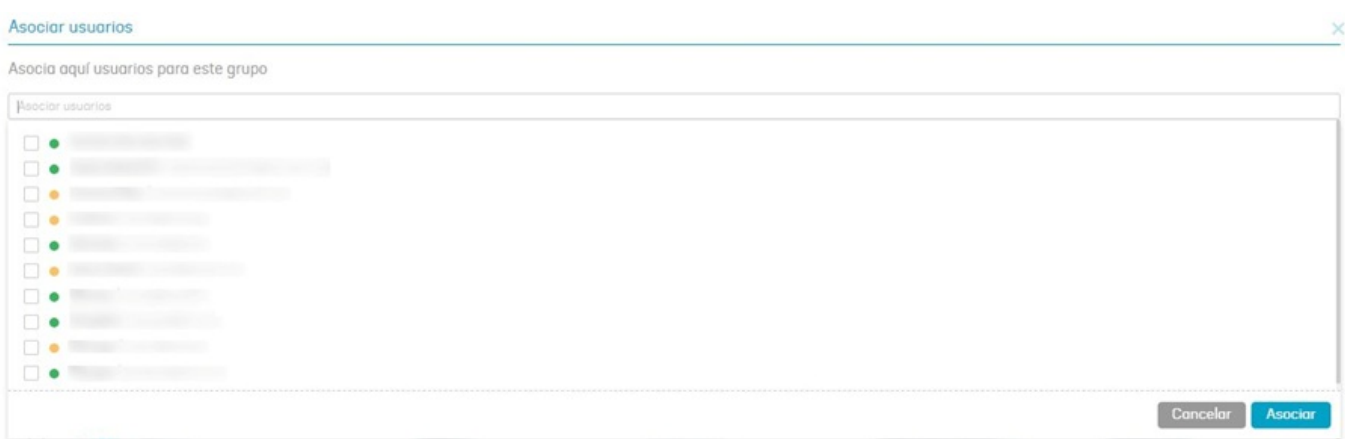
1. Depois de selecionar o grupo de suporte no site da AVS, na seção Usuários, clique no botão Associar usuários, que habilita a janela onde você pode visualizar e adicionar os usuários necessários para o grupo definido.
2. A lista de usuários associados é organizada por dados como nome, nome de usuário, e-mail, data de criação, telefone e status (ativo ou inativo).



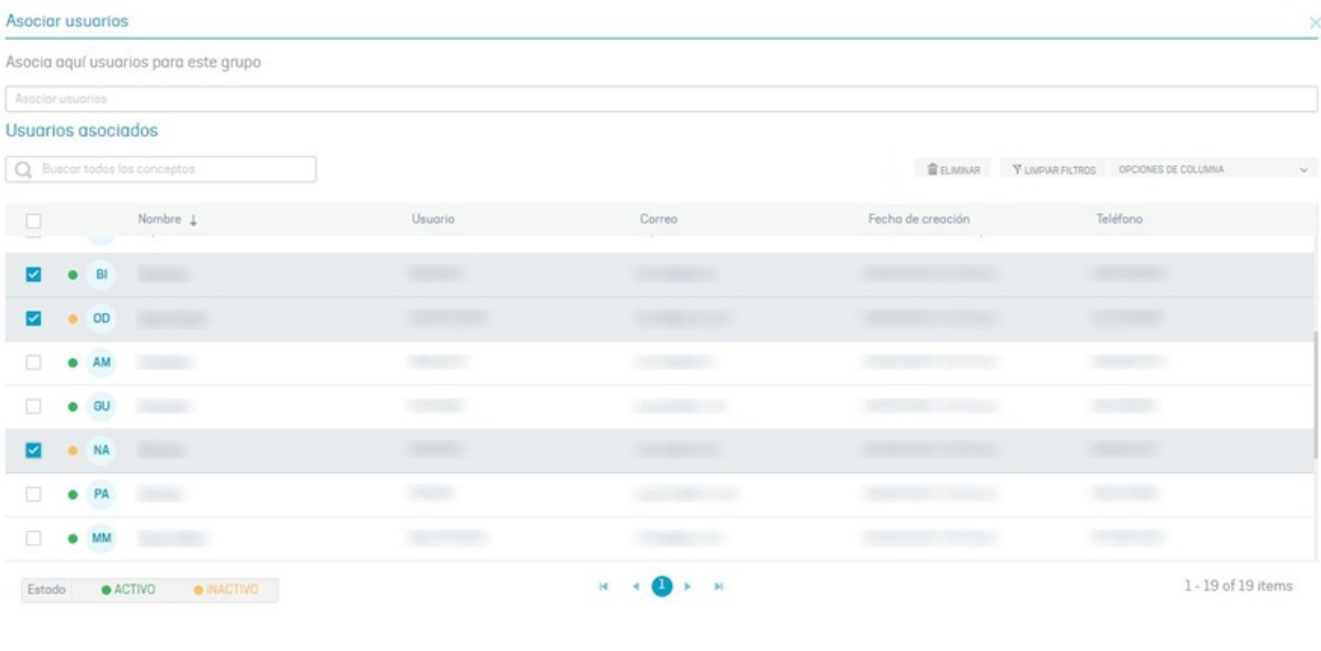
3. Na exibição de usuários associados, você terá ações de gerenciamento e organização de informações disponíveis. [Visualização de informações do ambiente Web AVS](#). Não se aplica ao filtro por status.

Gerenciar usuários

4. Para adicionar um ou mais usuários a um grupo de suporte, selecione o campo de pesquisa Associar usuários, ao fazer isso, todos os usuários cadastrados no sistema são exibidos:
5. Selecione um ou mais registros de usuário e clique no botão Associar.

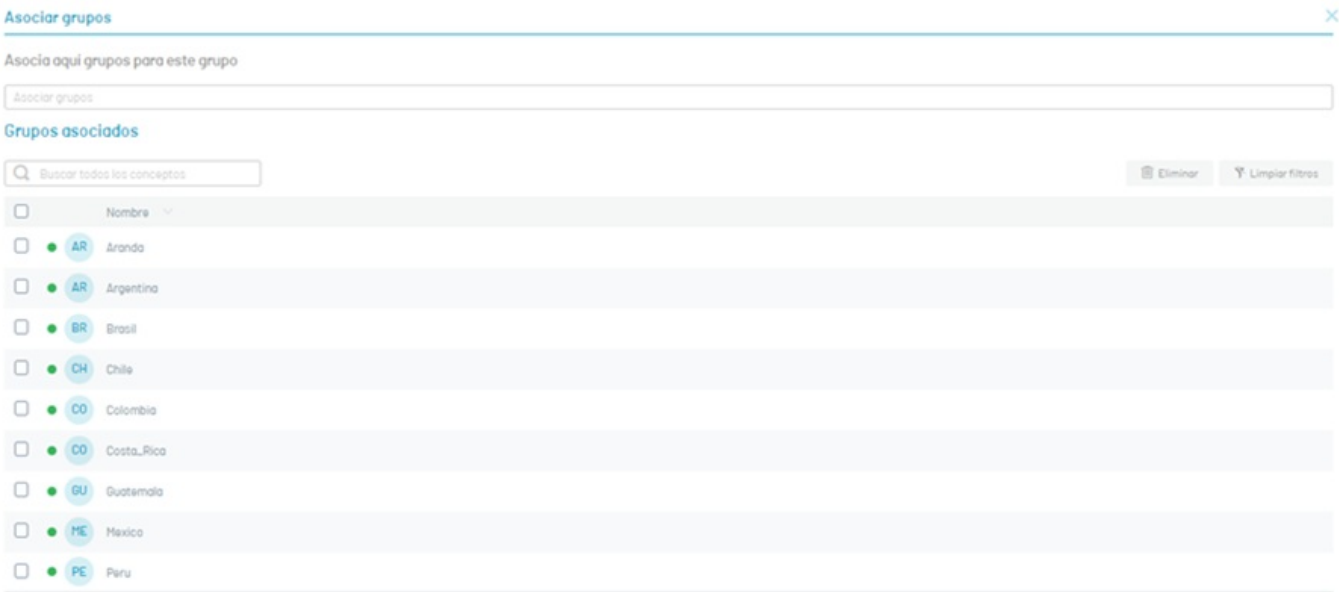


6. Para remover um usuário de um grupo de suporte, selecione um ou mais registros na lista de usuários e clique no botão Eliminar:



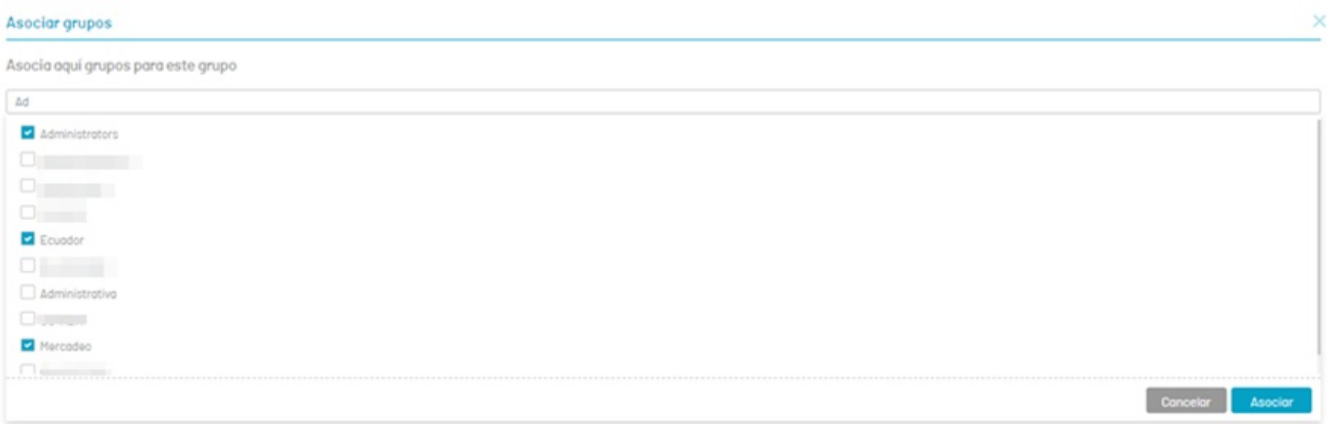
Associar grupos de usuários a grupos de suporte

1. Depois de selecionar o grupo de suporte no site da AVS, na seção Agrupamentos, clique no botão Grupos asociados, que habilita a janela onde você pode exibir e adicionar os grupos de usuários necessários para o grupo definido.
2. A lista de grupos de usuários associados é organizada por nome, que pode ser classificado em ordem alfabética.



Gerenciar grupos de usuários

3. Para adicionar um ou mais grupos de usuários a um grupo de suporte, selecione o campo de pesquisa Grupos asociados, ao fazer isso, todos os grupos de usuários cadastrados no sistema são exibidos.
4. Selecione um ou mais registros de grupo de usuários e clique no botão Asociar.



5. Para remover um grupo de usuários de um grupo de suporte, selecione um ou mais registros na lista de grupos de usuários e clique no botão Eliminar. Confirme a exclusão clicando no botão Sim.

Suporte remoto

Serviço de suporte remoto

O serviço de suporte remoto no AVS é realizado pelo usuário com função de especialista e é responsável pelo desenvolvimento das seguintes tarefas:



1. Visualize grupos e gere o código de configuração do agente

Os especialistas associados aos grupos de suporte poderão consultar as informações de seus grupos, obter o código de grupo único e gerar o código de configuração do agente, que será utilizado durante o processo de instalação do agente nas estações de trabalho.

2. Verifique os dispositivos vinculados

Os dispositivos no Aranda Virtual Support correspondem a todas as estações de trabalho (laptop, desktop ou servidores) da organização com um agente AVS instalado.

O especialista em AVS poderá monitorar e consultar as informações dos dispositivos controlados.

3. Gerencie sessões de suporte especializado

Com o Aranda Virtual Support, o especialista poderá gerenciar suas próprias sessões de suporte, para estabelecer o controle dos dispositivos pelos quais é responsável remotamente.

4. Pegue o controle remoto

Estabeleça a conexão e o controle remoto com uma ou mais estações de trabalho e execute as ações necessárias.

5. Transferir arquivos

O especialista pode transferir arquivos de forma rápida e segura de seu próprio computador para uma estação de trabalho ou da estação de trabalho para seu próprio computador, por meio do aplicativo da web AVS.

6. Bate-papo

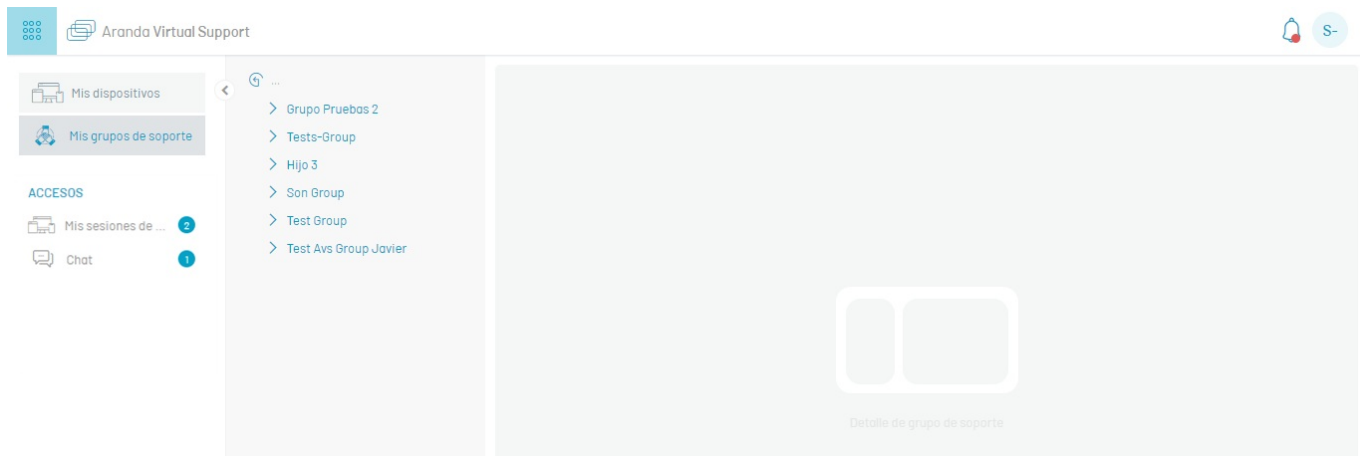
O Especialista pode interagir com os usuários das estações de trabalho associadas aos seus grupos.

Para oferecer o serviço de suporte remoto, o [Instalação de agente especialista](#).

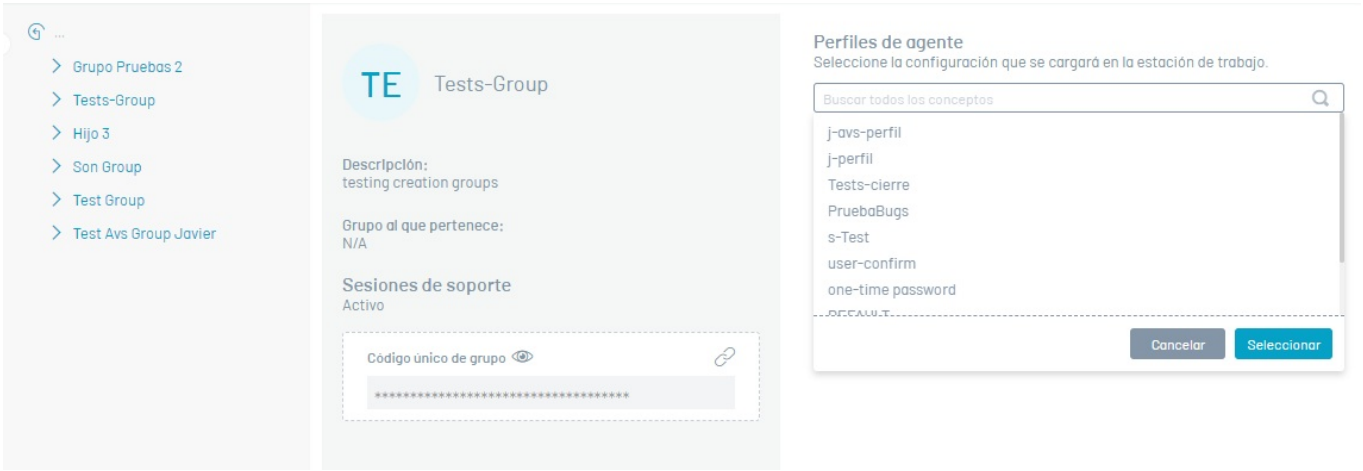
Meus Grupos de Apoio

Ver meus grupos de apoio

- 1. Faça login no site da AVS com um usuário com uma função de especialista, selecione a opção Meus Grupos de Apoio no menu principal. Na visualização de informações, você poderá visualizar os grupos de suporte aos quais foi atribuído.
- 2. Na janela habilitada, selecione um grupo de suporte.



3. Ao selecionar um grupo, duas seções adicionais são habilitadas:



- Informação básica: As informações básicas do grupo são apresentadas como:

Campo	Descrição
Nome	Este é o nome atribuído ao grupo de apoio.
Descrição	É a finalidade ou objetivo para o qual o grupo de apoio foi criado.
Grupo ao qual ele pertence	É o grupo pai ou grupo raiz ao qual esse grupo de suporte pertence. Se você não pertencer a nenhum grupo, as letras N/A para “Não aplicável” aparecerão.
Código de grupo exclusivo	Código de identificação do grupo, fornecido para sessões de suporte ativo.

📌 Nota: O código de grupo único é registrado no [Configuração manual do agente](#) e é o que permite estabelecer a conexão entre o dispositivo e o especialista.



- Perfis de agente: Nesta seção, você pode listar os perfis de agente que foram configurados durante o gerenciamento de suporte.

Gerar código de configuração do agente

1. Faça login no site da AVS com um usuário com uma função de especialista, selecione a opção Meus Grupos de Apoio No menu principal, selecione o grupo ao qual a estação de trabalho pertence de acordo com sua organização. Em seguida, clique na caixa de pesquisa na seção Perfis do agente e selecione um perfil:



2. Clique no botão Selecionar e copie o código de configuração clicando no botão ícone de link:

Perfiles de agente

Seleccione la configuración que se cargará en la estación de trabajo.

Buscar todos los conceptos

Q

Código del perfil seleccionado: s-Test

AbqJlqZ5aVfqPGsaha+dEbNPdXHmIS+uzq32uwE=

🔗

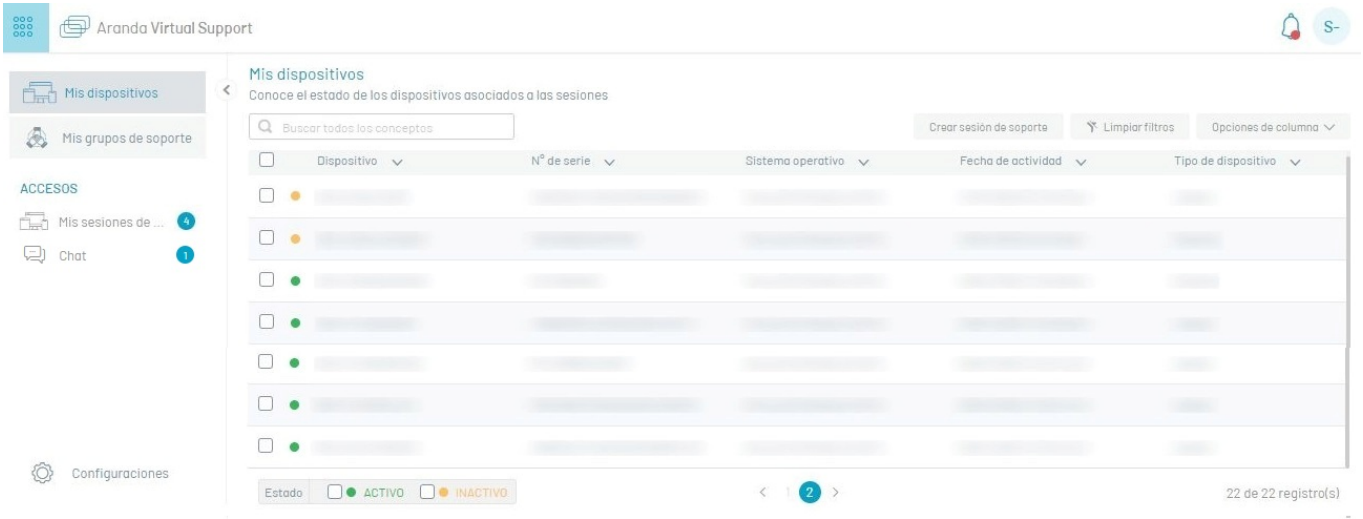
📖 Anotações:

- A seleção do perfil do agente unifica as informações do perfil do agente com o código exclusivo do grupo de suporte e as salva no Código de configuração do agente.
- O código de configuração do agente permite que você insira todos os dados de configuração do agente automaticamente e o especialista se encarregará de copiá-los e compartilhá-los com o cliente para seus correspondentes [Instalação da estação de trabalho](#).

Meus dispositivos

Ver Meus Dispositivos

1. Faça login no site da AVS com um usuário com uma função de especialista, selecione a opção Meus dispositivos no menu principal.



2. Na visualização de informações, você pode visualizar a lista de dispositivos (estações de trabalho) vinculados ao especialista, agrupados por dados como:

Coluna	Descrição
Dispositivos	É o nome com o qual a estação de trabalho é identificada.
Número de série	Este é o número de série da estação de trabalho.
Sistema Operacional	Sistema operacional da estação de trabalho com sua respectiva versão.
Data da atividade	Data em que o último registro foi feito pela estação de trabalho.
Tipo de dispositivo	O tipo de estação de trabalho pode ser: Desktop ou Servidor.
Estado	Antes do nome do dispositivo, há uma marca indicando se a estação de trabalho está ativo (marca verde) ou inativo (marca laranja).
Versão	Esse é o número da versão do agente instalado na estação de trabalho. (Desabilitado por padrão, habilitado nas opções de coluna.)

📖 Nota: Quando a coluna Versão Se não houver dados, é porque a estação de trabalho tem uma versão do agente inferior à 9.6.0.

3. Na visualização de informações de Meus Dispositivos, você terá ações disponíveis para gerenciar e organizar as informações descritas no [Guia de introdução do AVS](#).

Minhas sessões de suporte

Ver minhas sessões de suporte

1. Faça login no site da AVS com um usuário com uma função de especialista, na Acesso No menu principal, selecione a opção Minhas sessões de suporte. Aqui você pode ver o Dispositivos no controle, que correspondem à lista de dispositivos com sessões de suporte criadas.



← Regresar



Dispositivos en control



Filtrar



vm-agent-Window



vm-agent-1



windows-server



BG-D-BCAMACH...



Autorizado



Sin autorizar

2. No Dispositivos no controle Você poderá filtrar as informações associadas ao dispositivo na sessão e excluir as sessões de suporte existentes. No campo de pesquisa, você pode filtrar as informações do dispositivo com dados como nome do dispositivo, número de série, sistema operacional ou modelo. A imagem a seguir mostra um filtro usando o modelo do dispositivo:

← Regresar

Dispositivos en control



Latitude 3410



DESKTOP-V5UKG...

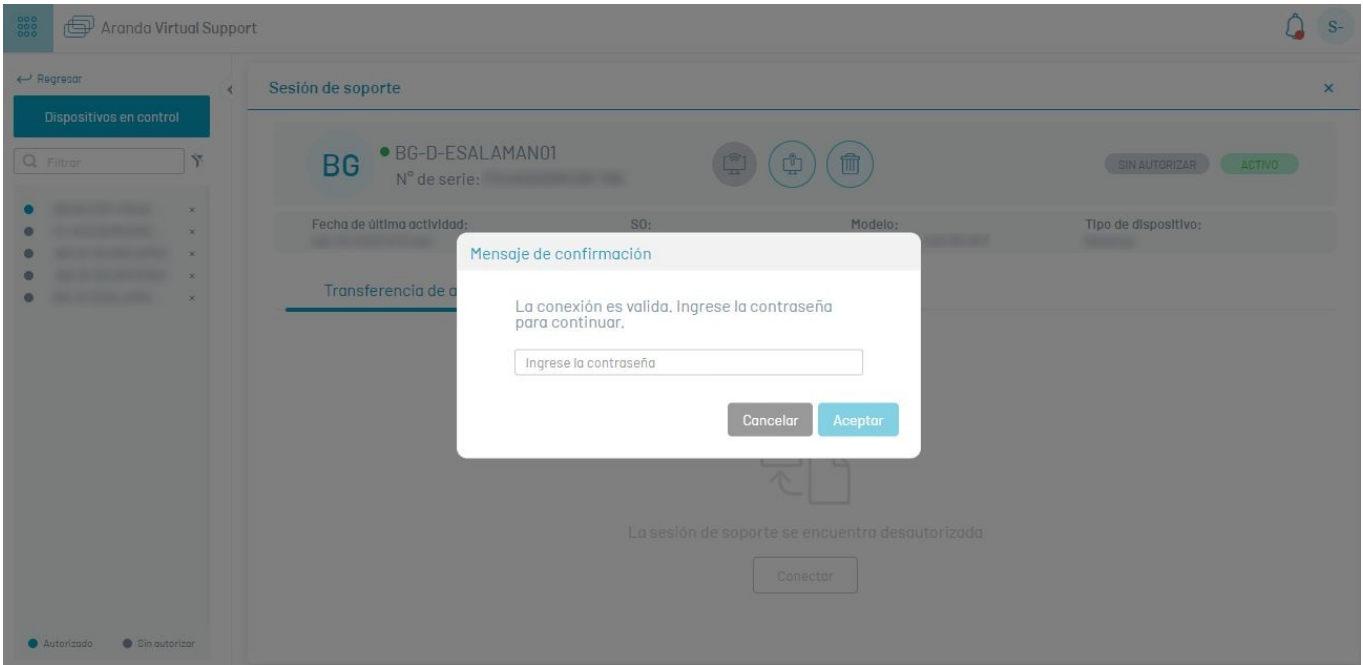


A partir deste menu, você também pode excluir uma sessão de suporte, clicando no ícone x, conforme mostrado na imagem a seguir:

especialista deve reconectar.

Autorizar a sessão de suporte

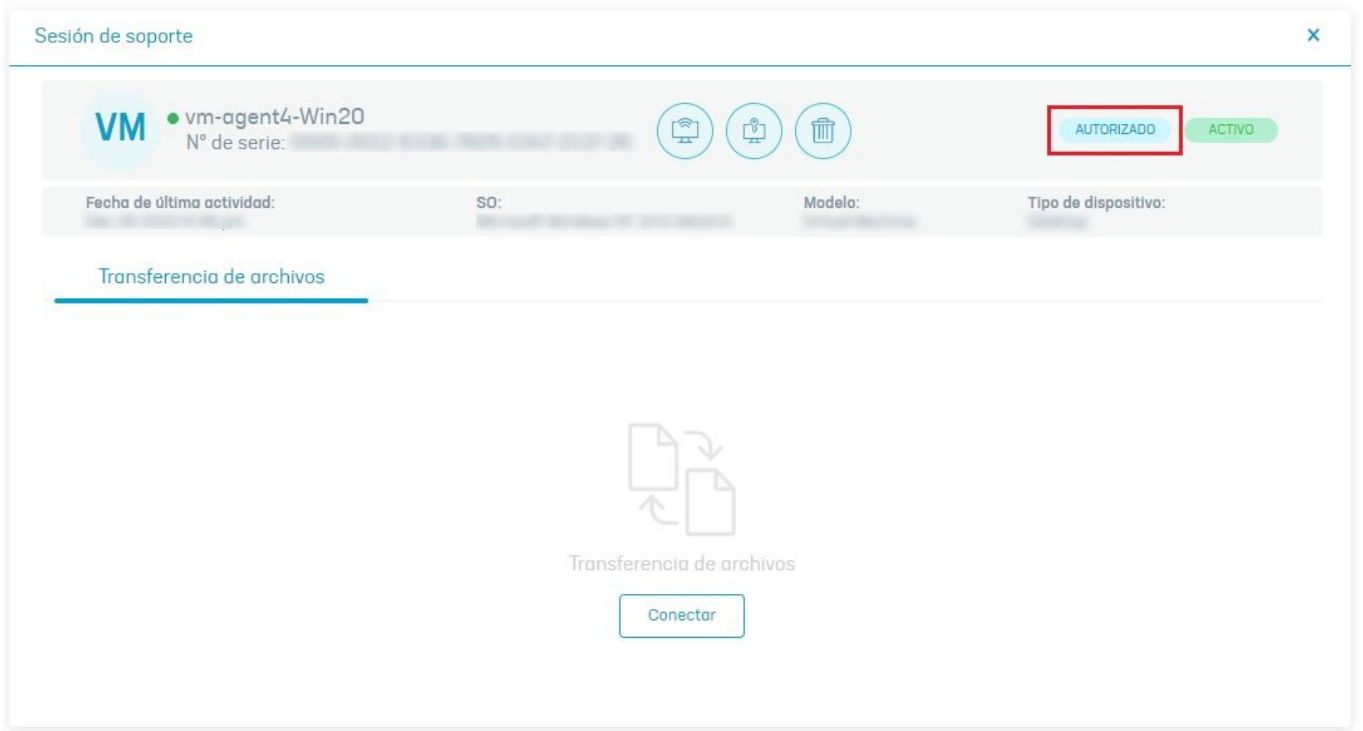
5. Se o dispositivo estiver ativo e a conexão for válida, outra mensagem de confirmação será exibida solicitando a entrada da senha de autorização.



▮ Anotações:

- Se o dispositivo estiver ocioso, você não receberá a mensagem de confirmação solicitando a entrada de senha para autorizar a sessão de suporte.
- A senha de autorização pode ser a senha fixa ou a senha de uso único inserida nas configurações do agente da estação de trabalho.

6. Se a senha estiver correta e a sessão for autorizada, a janela será ativada Sessão de suporte com informações básicas do dispositivo e ações que podem ser executadas durante a sessão de suporte (Assumir controle remoto, Solicitar autorização, Excluir sessão, Transferir arquivos)



Informações básicas do dispositivo

Na sessão de suporte, você poderá visualizar os seguintes recursos do dispositivo:

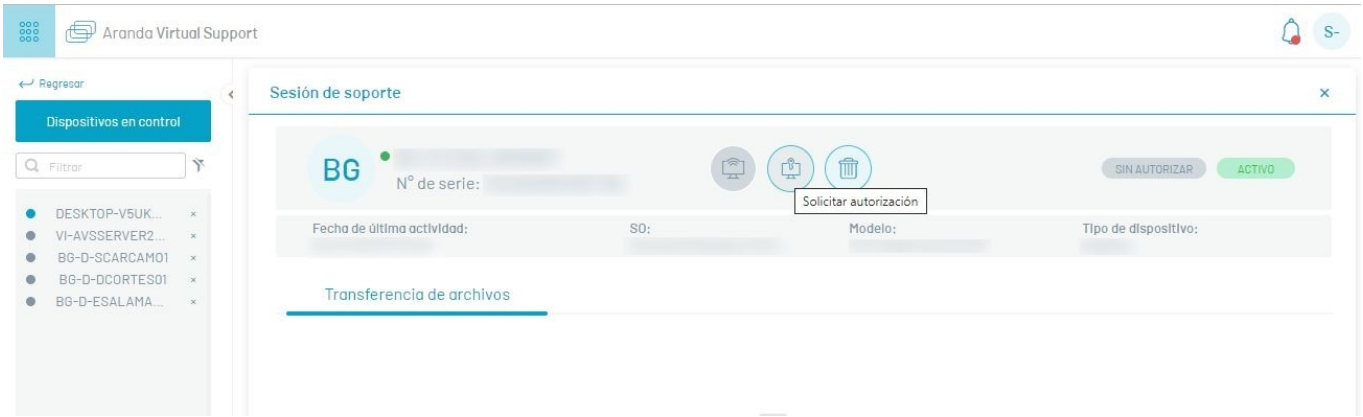
Dado	Descrição
Nome	Nome do dispositivo
Número de série	Código exclusivo para identificação do dispositivo
Data da última atividade	Última data e hora em que o agente fez check-in
Sistema Operacional	Sistema operacional do dispositivo, pode ser: Windows
Modelo	O modelo do dispositivo
Tipo de dispositivo	Tipo de dispositivo, pode ser: Desktop ou servidor

Ações permitidas em uma sessão de suporte

A qualquer momento durante a sessão de suporte, o especialista pode realizar as seguintes ações:

Ações	Descrição
 Pegue o controle remoto	O especialista poderá assumir o controle remoto da estação de trabalho selecionada. O dispositivo deve estar ativo e a sessão de suporte autorizada.
 Solicitar autorização	Essa ação permite gerar autorização para a sessão de suporte. Ao ativar esta opção, você poderá inserir a respectiva senha. Para que a autorização seja dada, o dispositivo deve estar ativo. Se o dispositivo estiver inativo, o botão de solicitação de autorização será bloqueado.
 Excluir sessão	Essa ação encerra a sessão de suporte.

7. A autorização de uma sessão de suporte expira após quatro (4) horas (padrão) ou de acordo com o horário personalizado configurado ([Visualizar personalização da sessão de suporte](#)). Para autorizar novamente a sessão, clique no ícone Solicitar autorização.



A imagem a seguir representa os diferentes estados em que uma sessão de suporte pode ser encontrada:



Esses status definem se as tarefas de controle remoto e transferência de arquivos podem ser definidas.

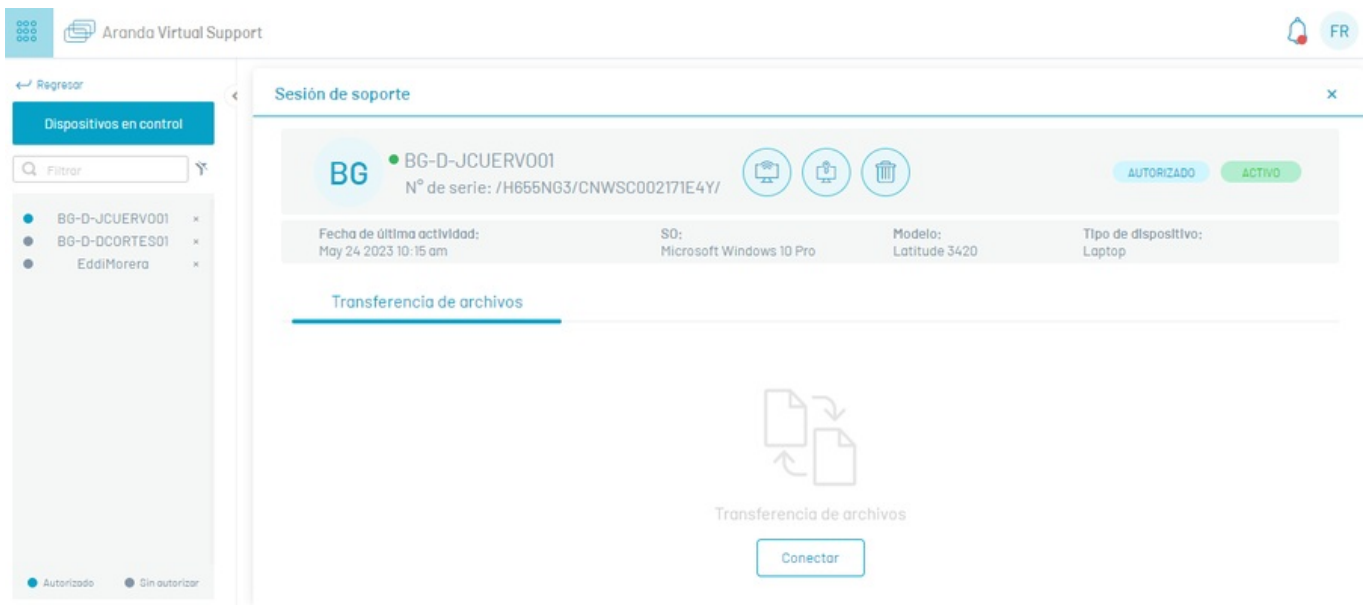
Pegue o controle remoto

Para assumir o controle remoto de um dispositivo, o seguinte deve ser configurado previamente:

- ▮ Requisitos:
 - A estação de trabalho deve ter [Agente instalado](#) instalado ou simplesmente como um executável e ter o [Portas de conexão](#) Habilitado.
 - A estação de trabalho deve ter a configuração do servidor pronta e o [Configurações do agente](#).
 - O especialista deve ter o [Agente Especialista](#) no seu dispositivo, conte com o [Portas de conexão](#) habilitado e ter permissões de acesso ao site da AVS para gerenciamento de dispositivos e sessões de suporte.
 - O [Sessão de suporte](#) deve estar ativo e autorizado.

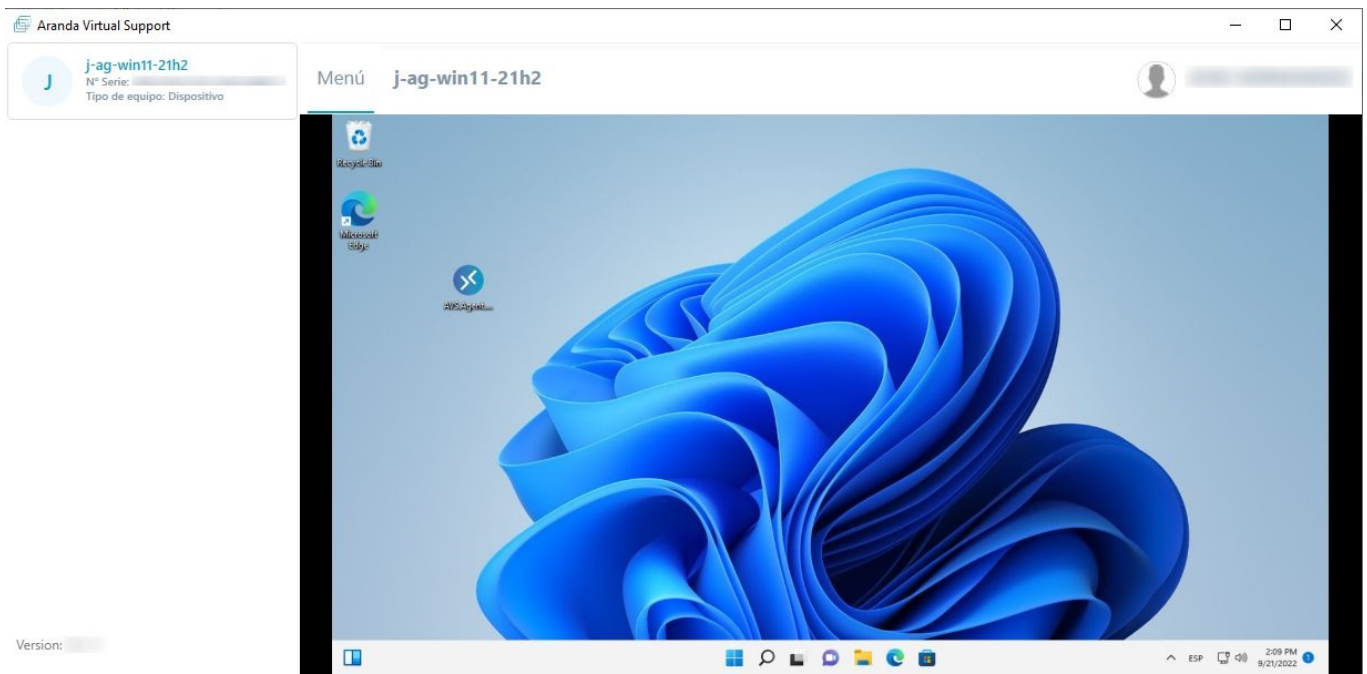
- ▮ Nota: Em estações MacOS, você deve garantir que uma sessão de usuário esteja conectada antes de tentar a tomada remota.

1. Faça login no site da AVS com um usuário com uma função de especialista, selecione a opção Minhas sessões de suporte, no Acesso no menu principal.
2. No Dispositivos no controle Selecione a sessão de suporte. Se o dispositivo estiver ativo e autorizado. Selecione o ícone Pegue o controle remoto



Nota: Se a sessão de suporte não estiver ativa ou autorizada, o botão “Assumir controle remoto” não será ativado.

3. Ao confirmar a tomada de controle remoto, uma solicitação de validação é enviada para a estação de trabalho; Se for bem-sucedido, uma janela aparecerá mostrando a imagem do dispositivo remoto por meio do visualizador:



- Anotações:
- Ao inserir um dispositivo via RDP (Azure Virtual Machine ou uma máquina física) e ao mesmo tempo assumir o controle remoto pelo aplicativo AVS, a tela pode falhar. Nesse caso, a tela RDP não pode ser minimizada; se a tela tiver essa condição, o visualizador AVS não exibirá a imagem do dispositivo e a conexão será perdida.
 - Ao assumir o controle remoto de um dispositivo que tenha outro aplicativo de controle remoto aberto, não há garantia de que o AVS funcione 100%.
 - Dois especialistas não podem assumir o controle remoto de um dispositivo simultaneamente, pois há intermitência na tela do visor.
 - Quando o [parâmetro que permite personalizar a duração da sessão de suporte](#), a hora da sessão de controle remoto será associada ao valor parametrizado.

Ações a serem executadas na tomada do controle remoto

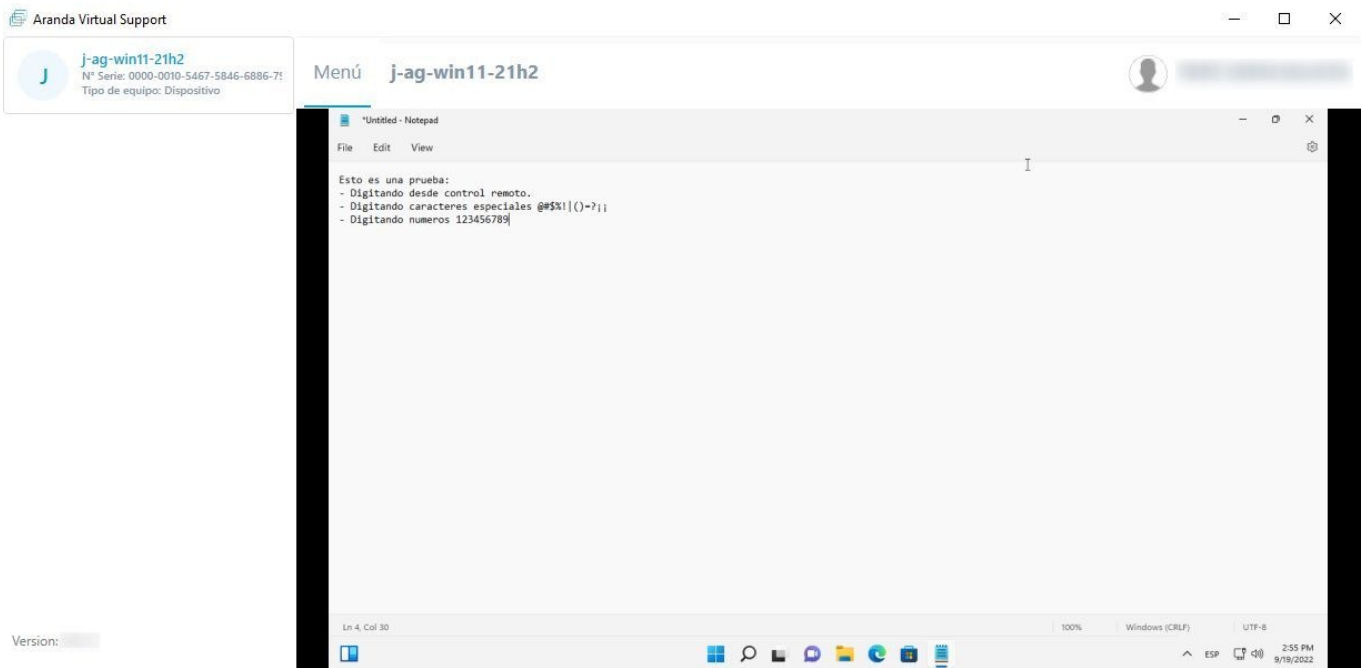
As ações que um especialista pode executar ao assumir o controle remoto de uma estação de trabalho são as seguintes:

Digitando caracteres

Você pode escrever qualquer caractere como:

- Caracteres minúsculos ou maiúsculos.
- Caracteres especiais.
- Personagens com acentos.
- Caracteres ASCII.
- Números.

O especialista pode executar atalhos de teclado para digitar um caractere específico.



📖 Nota: Quando o especialista se move entre o visualizador e as outras janelas do dispositivo com Alt + Tab, a tecla Alt é ativada no dispositivo da estação de trabalho e todas as ações do teclado e do mouse falham (digitar texto, ações da área de transferência, clicar duas vezes em um arquivo para abri-lo, etc.). Para desativar esta função do teclado, pressione a tecla Alt.

Ações do mouse

Você pode realizar ações com o mouse, como clicar com o botão direito ou esquerdo e ser capaz de ver seu efeito na estação de trabalho, você pode mover um elemento de um lado para o outro com um clique direito sustentado, você pode usar a roda do mouse em ambas as direções.

Copiar e colar a área de transferência

Você pode executar as ações de copiar e colar texto do dispositivo do especialista para a estação de trabalho ou vice-versa, usando atalhos de teclado ou clicando com o botão direito do mouse.

- 📖 Anotações:
- Quando você copia e cola texto de um dispositivo para outro, acentos e caracteres especiais não são reconhecidos.
 - Não é possível copiar e colar arquivos por meio do visualizador AVS; Você pode fazer isso no [Transferência de arquivos](#).

Perguntas sobre o Controle de Conta de Usuário (UAC)

Quando o especialista precisa realizar uma ação que leva a uma pergunta do UAC, e o usuário não tem boa velocidade de internet, o processo de consulta e solução da questão do UAC e o retorno à tela principal podem ser um pouco atrasados.

Para otimizar a velocidade do aplicativo, entre no Menu Viewer, selecione a opção Qualidade de imagem e na lista exibida, o Rendimento. Se você não obtiver resposta do visualizador com esta opção ou se ele travar, saia e assuma o controle remoto novamente.

Menu

Para obter uma descrição das opções de configuração fornecidas pelo [Menu do visualizador do AVS](#)

Transferência de arquivos

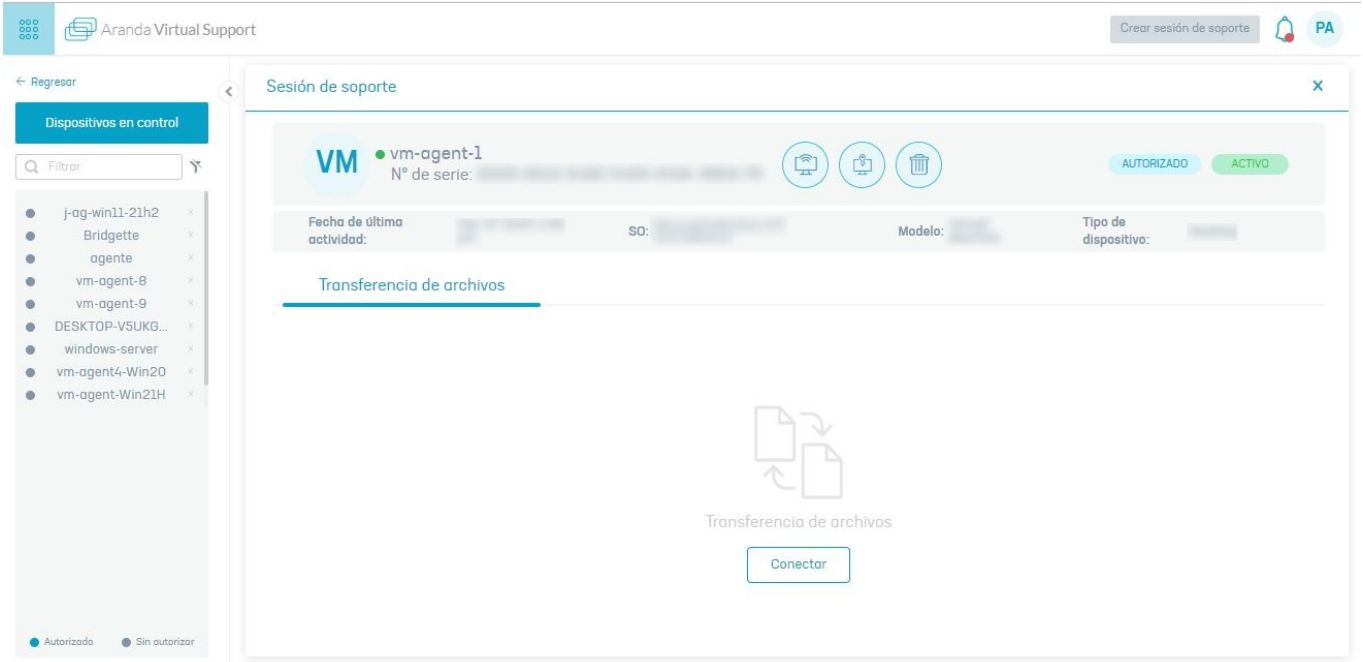
Para realizar a transferência de arquivos, as seguintes condições devem ser atendidas:

- 📖 Requisitos:
- A estação de trabalho deve ter [Agente instalado](#) e, se necessário, o [Configurações do agente](#).
 - O especialista deve ter o [Agente Especialista](#) no seu dispositivo e tenha permissões de acesso ao site da AVS para gerenciamento de dispositivos e sessões de suporte.
 - O [Sessão de suporte](#) deve estar ativo e autorizado.
 - O especialista deve ter as portas 5021 e 5029 disponíveis.

📖 Importante Atualmente, a funcionalidade de transferência de arquivos não está disponível para endpoints do MacOS.

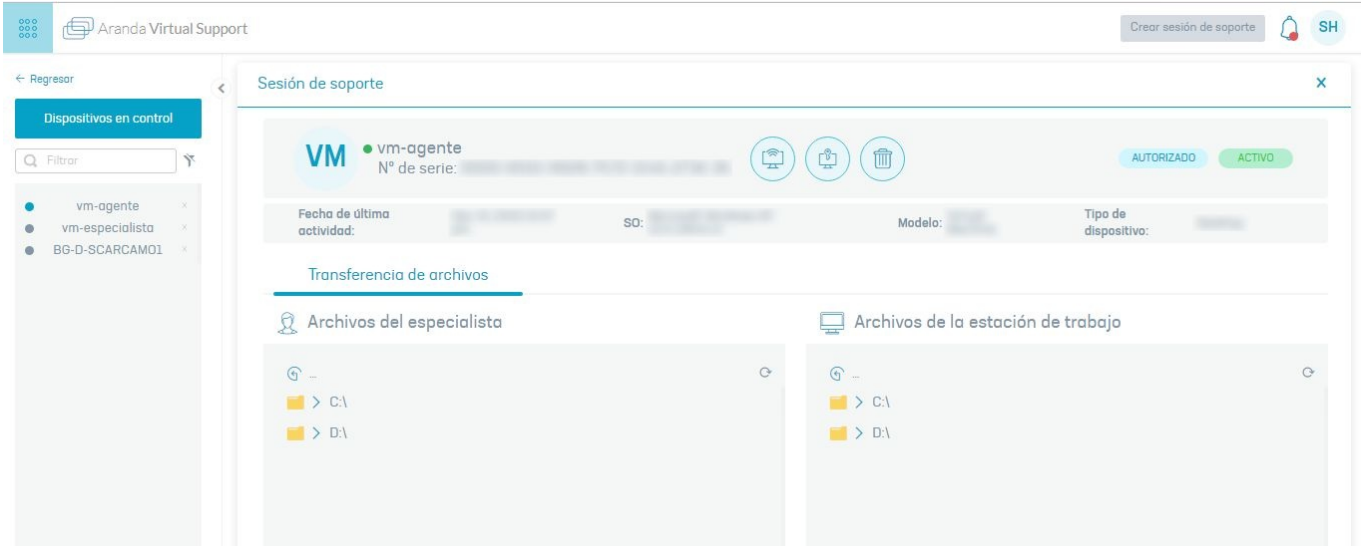
Além dos requisitos acima, o especialista deve seguir os seguintes passos:

1. Abra a sessão de suporte e clique em Ligar:



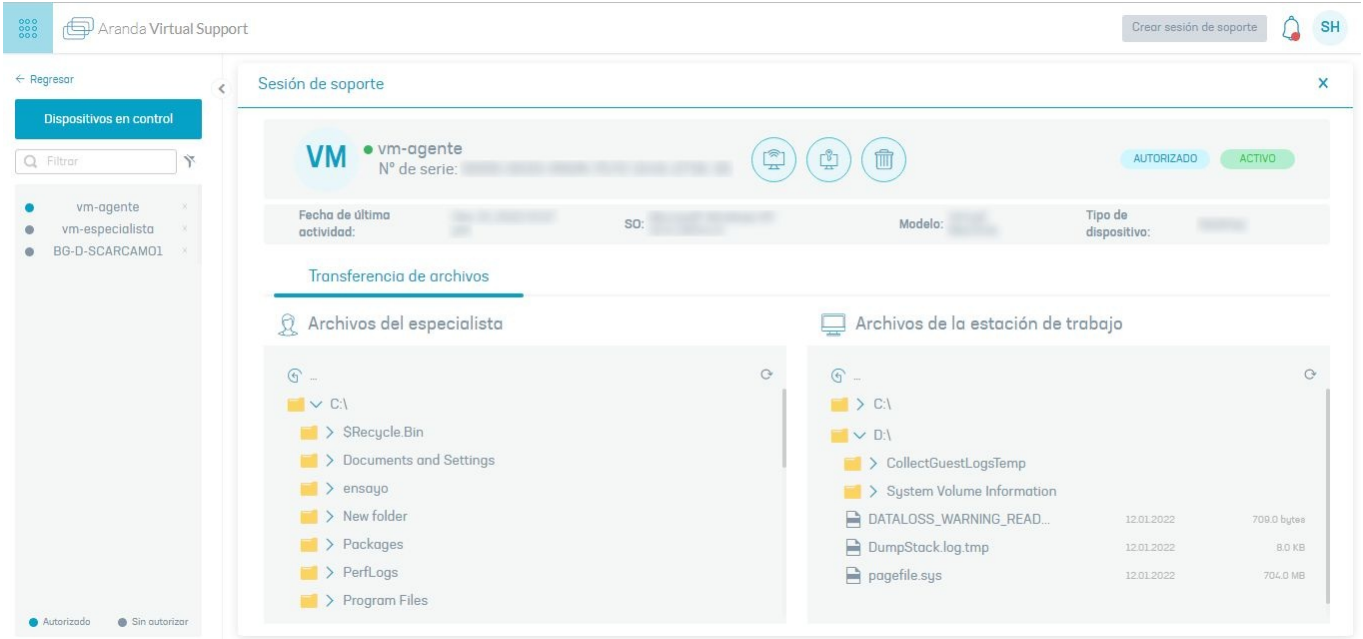
Nota: Durante a conexão, o Pegue o controle remoto e Solicitar autorización não estará disponível.

2. Esta ação habilita duas janelas mostrando os dispositivos e unidades de disco dos computadores especialista e estação de trabalho, permitindo a conexão entre as duas máquinas:



3. Seleccionar una unidad de disco abre las pastas y archivos nela. Os arquivos têm as seguintes informações:

- Nome do arquivo com sua respectiva extensão (.exe, .xlsx, .txt, .pdf, .docx)
- Tamanho em bytes (KB, MB, GB)
- Data de modificação.



Nota: Quando o especialista executa uma transferência de arquivos pela primeira vez, o usuário da estação de trabalho recebe um alerta de segurança do Firewall [Permissões geradas pelo agente](#).

Transferir arquivos

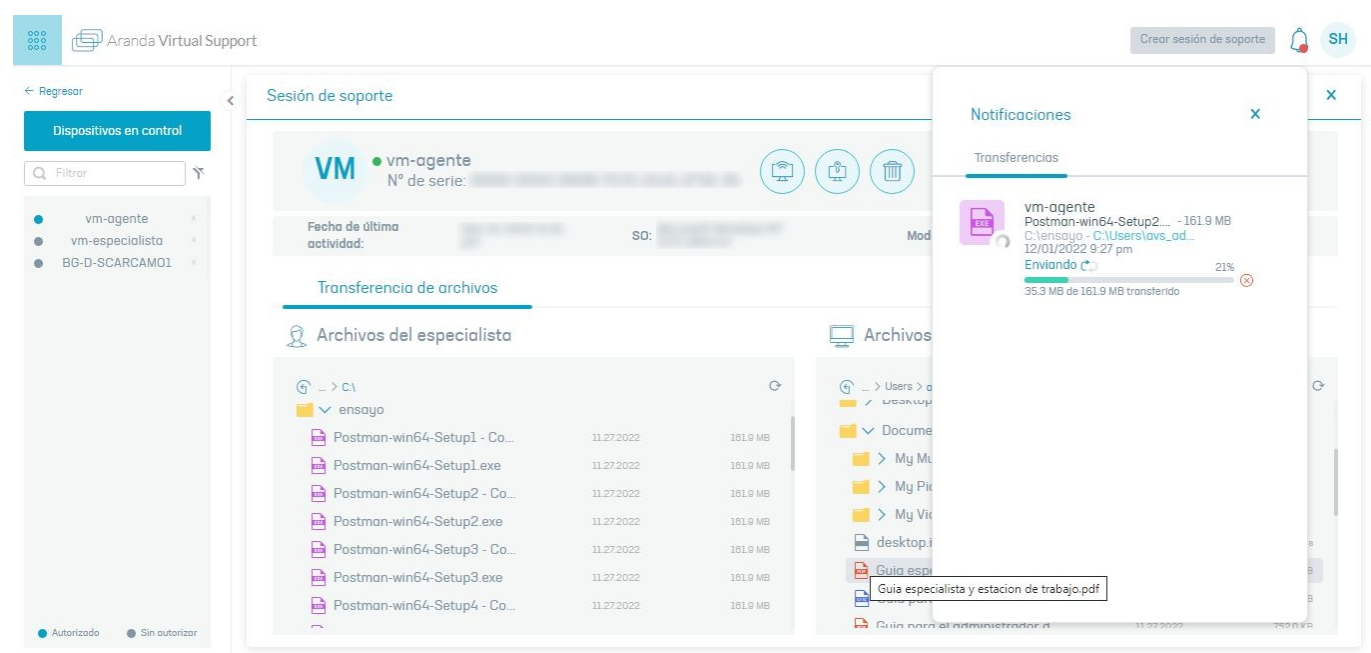
1. Para realizar uma transferência de arquivo de um dispositivo para outro, selecione um arquivo, mova-o e salve-o na pasta desejada. A transferência de arquivos é bidirecional entre a estação de trabalho e o especialista.

2. A execução da ação acima ativa um pop-up perguntando se você deseja transferir o arquivo.

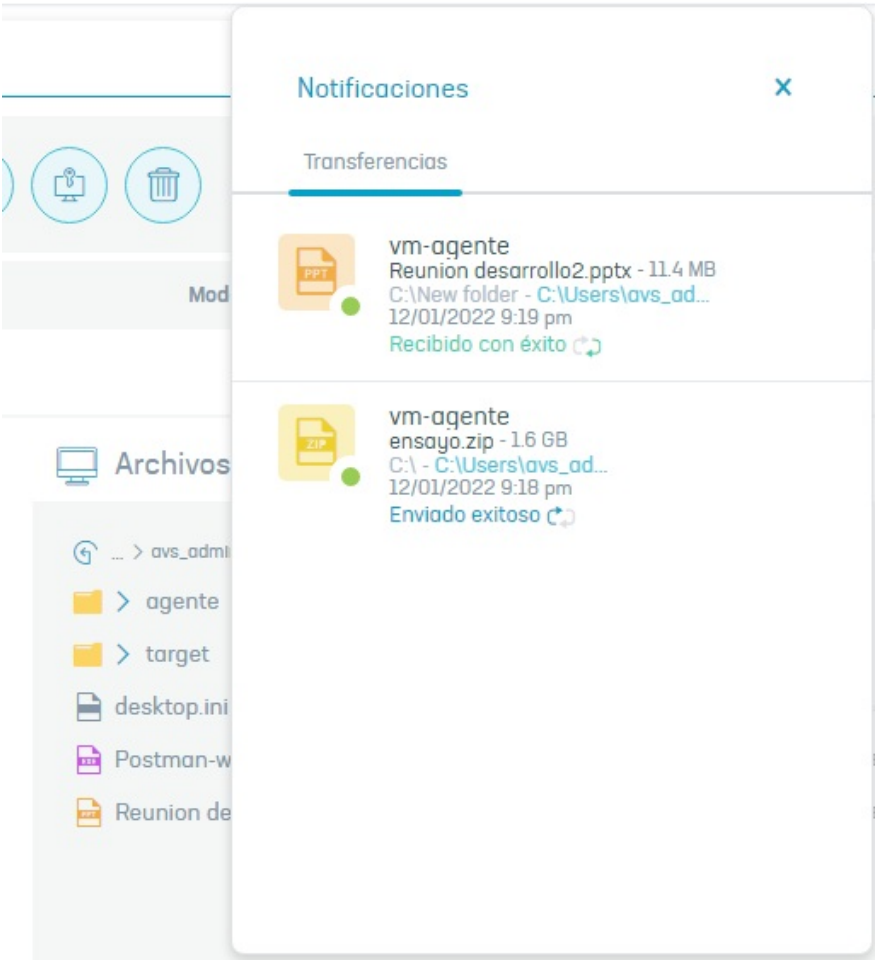
3. Ao confirmar a transferência, uma mensagem de início de transferência é recebida e a bandeja de notificação é observada com as seguintes informações:

- Nome da estação de trabalho
- Nome do arquivo
- Tamanho do arquivo em bytes (KB, MB, GB)

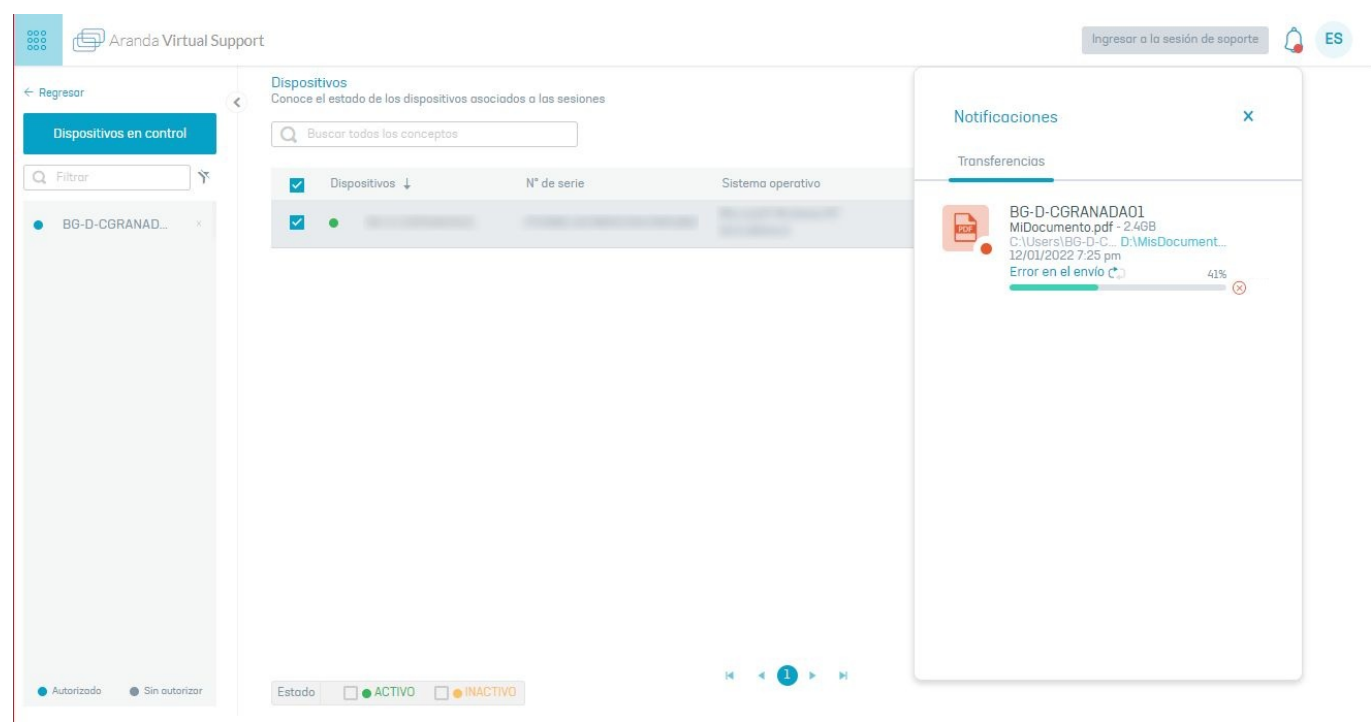
- Caminho de origem do arquivo
- Destino do arquivo
- Data de transferência
- Porcentagem de progresso da transferência
- Número de bytes transferidos
- Mensagem indicando se o especialista está enviando ou recebendo o arquivo



4. Se a transferência for bem-sucedida, uma mensagem aparecerá na bandeja de notificação: “Envio bem-sucedido” ou “Recebido com sucesso”.



5. Se a transferência falhar, uma mensagem de erro aparecerá na bandeja de notificação:



6. As transferências com falha podem ser canceladas para exclusão com o fechar.

- 📌 Anotações:
- Não é possível arrastar pastas de um dispositivo para outro.
 - Quando uma ação não autorizada é executada ou ocorre um erro, uma das seguintes mensagens é recebida:

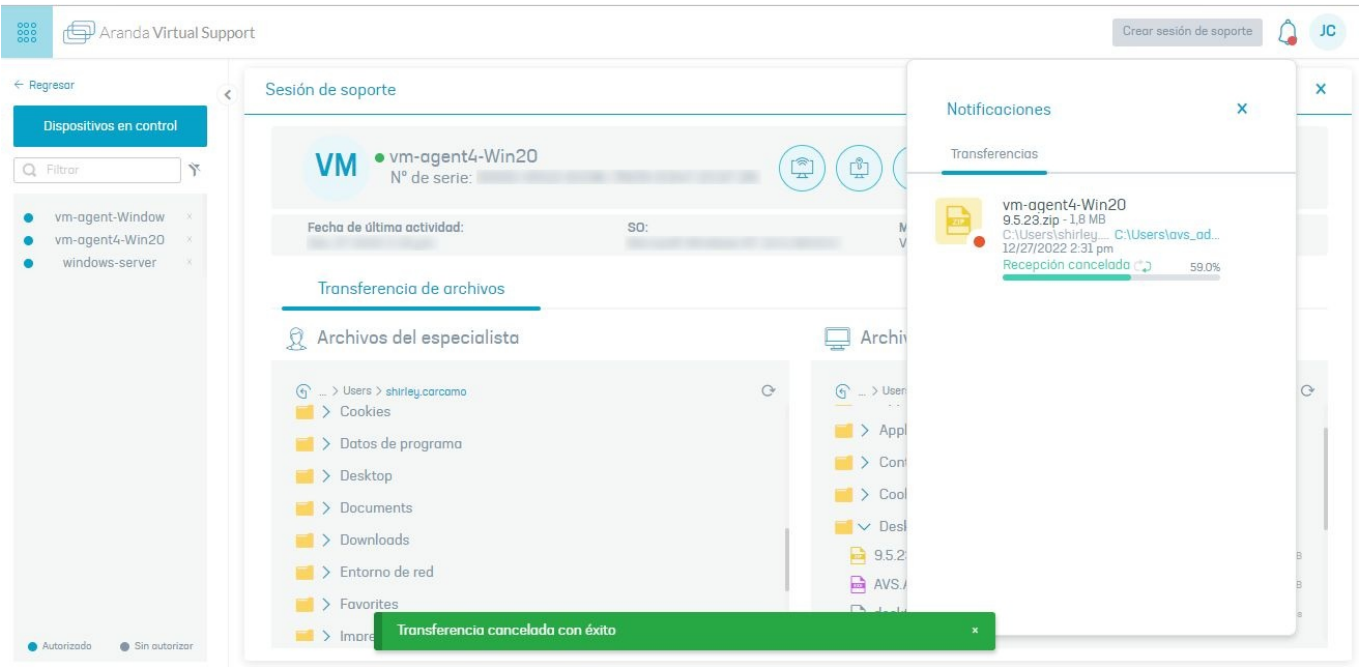
Mensagem	Descrição
Conexão com a estação de trabalho perdida	Ao tentar conectar o especialista à estação de trabalho, a estação de trabalho tem problemas com a Internet ou com o equipamento de conexão.
Talvez você queira transferir o arquivo para o outro site?	Ocorre quando um arquivo é enviado para o mesmo dispositivo de origem (por exemplo, de estação de trabalho para estação de trabalho).
Talvez você queira transferir o arquivo para uma pasta?	Ocorre quando um arquivo é arrastado e solto em outro arquivo, de um dispositivo para outro.
A transferência deste arquivo já está em andamento	Ocorre quando um arquivo é transferido duas vezes ao mesmo tempo para a mesma pasta.
O serviço especializado caiu	Esta mensagem é apresentada devido a falhas ao tentar conectar os dispositivos do especialista e a estação de trabalho.

Cancelar transferência de arquivos

1. Quaisquer transferências com falha ou em andamento podem ser canceladas. Para cancelar, clique no ícone de fechamento à direita da barra de progresso da transferência.



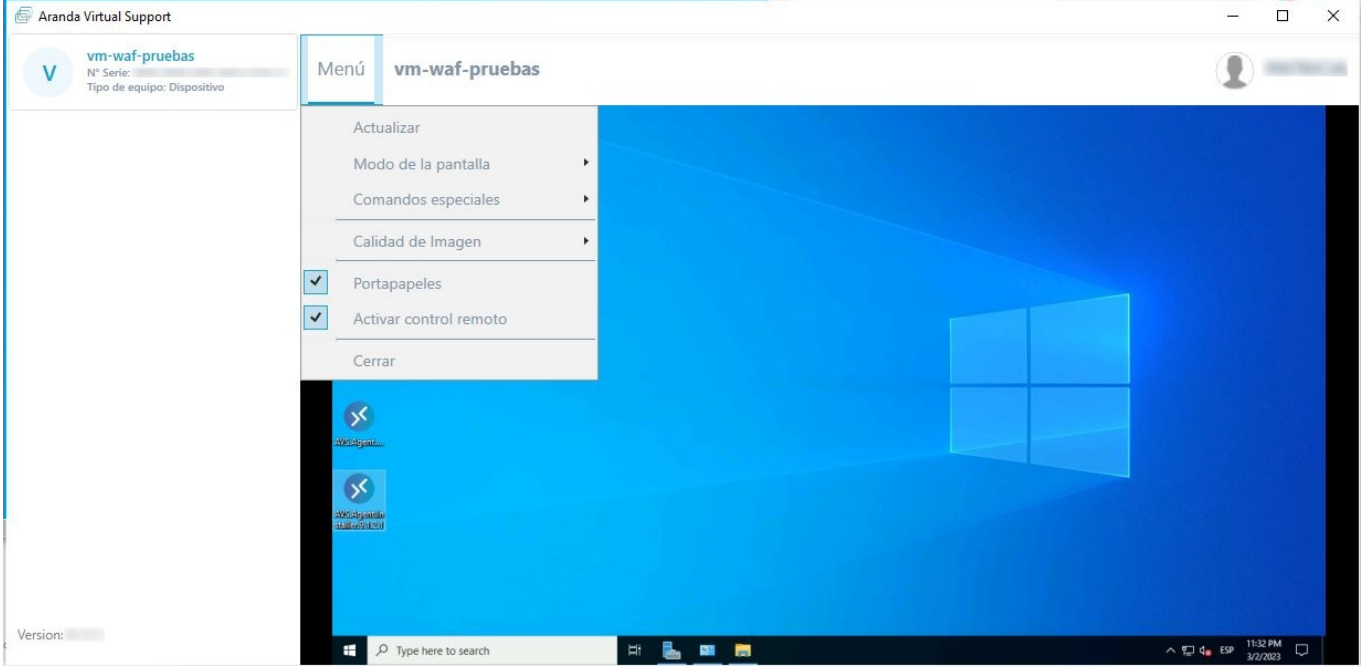
2. Uma janela pop-up será aberta perguntando se você deseja cancelar a transferência. Clique em OK 3. Se o cancelamento for bem-sucedido, a mensagem “Transferência cancelada com sucesso”:



Tomada do visor Controle remoto

Menu

1. No visor podemos encontrar um menu com as opções de configuração do soquete do controle remoto descritas abaixo:



Modo de exibição

1. Tem a função de poder ajustar a tela do visualizador, possui as seguintes opções:

Valor	Descrição
Ecrã inteiro	Esta opção permite visualizar o visor em tela cheia.
Ajustar exibição	Essa opção vem por padrão e faz medições na tela do especialista.
Tela de escala	Esta opção permite que você tome o tamanho da tela da estação de trabalho.

Comandos especiais

1. Comandos especiais têm a função de executar combinações de teclas que não podem ser executadas a partir do controle remoto. As combinações disponíveis são as seguintes:

- Ctrl + Alt + Del
 - Ctrl + Quebrar
 - Ctrl + Esc
- 📌 Anotações:
- Quando a velocidade de internet do usuário é baixa, o uso do comando Ctrl + Alt + Del pode levar algum tempo para ser executado, tanto para login do Windows Server quanto para habilitar a janela de funcionalidade que ativa o comando e suas opções disponíveis. Para otimizar a velocidade, vá para o menu do visualizador AVS, selecione o Qualidade de imagem e na lista exibida, o Rendimento. Se você não obtiver resposta do visualizador com esta opção ou se ele travar, saia e assuma o controle remoto novamente.
 - Se você tiver uma sessão de controle remoto conectada a outro aplicativo, usar o comando “Ctrl + Alt + Del” no visualizador AVS pode não funcionar, pois os outros aplicativos podem interferir nas permissões do administrador.

Atalhos de teclado que não podem ser usados no AVS

Todos os atalhos de teclado executados com a tecla Windows não podem ser usados no AVS; por exemplo: Tecla Windows + D, Tecla Windows + Tab, Tecla Windows + Seta para cima ou Seta para baixo, etc. Bem como atalhos como Alt + Tab e comandos especiais habilitados no menu.

Qualidade de imagem

Serve para melhorar a qualidade da imagem ou a velocidade com que as informações são recebidas da estação de trabalho, isso depende das necessidades do especialista que assume o controle remoto. Ele tem as seguintes opções:

Valor	Descrição
Qualidade	Esta opção permite visualizar o visor com alta qualidade de imagem.
Equilibrando qualidade e desempenho	Esta opção vem por padrão e permite que você trabalhe com bom desempenho e qualidade de imagem aceitável.
Rendimento	Essa opção melhora a velocidade da conexão, mas diminui a qualidade da imagem.

Ativar funcionalidades

Botão	Descrição
Área de transferência	Isso é usado para habilitar ou desabilitar a área de transferência da estação de trabalho.
Ativar controle remoto	É usado para ativar ou desativar o controle remoto, se esta opção estiver desativada, o mouse ou teclado não poderá ser usado.
Fechar	Ele é usado para encerrar a conexão remota.

Bater papo

⚠ Importante: O bate-papo não lida com o histórico de conversas, portanto, quando você sair do site do Aranda Virtual Support, as conversas serão excluídas.

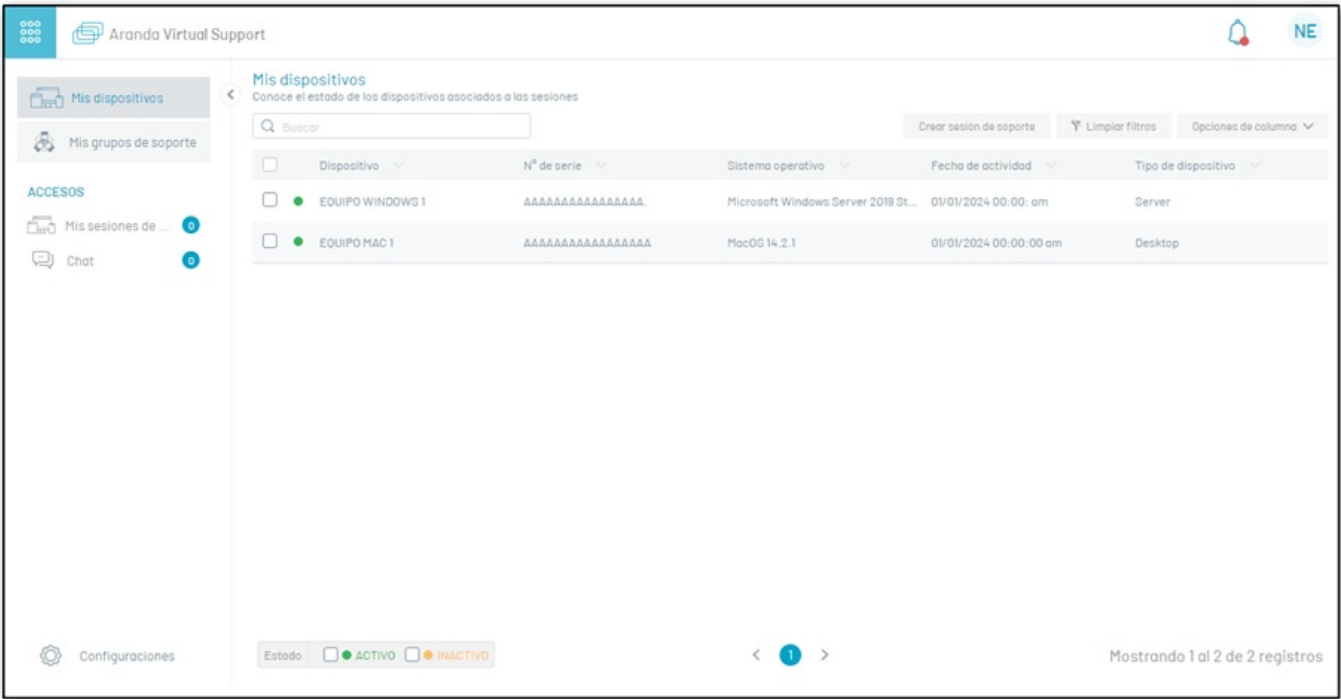
O módulo de bate-papo permite que os especialistas se comuniquem com os usuários da estação de trabalho. Para acessar o serviço de chat e iniciar uma conversa com um usuário da estação de trabalho, siga estas etapas:

Requisitos

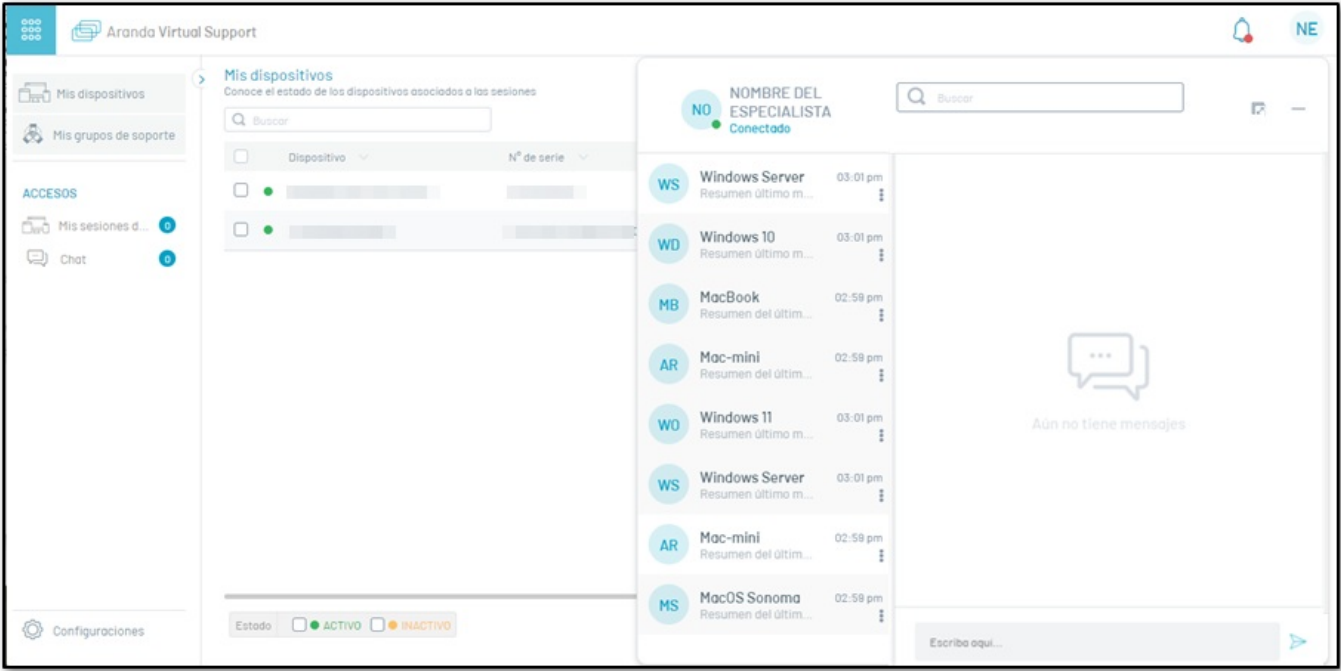
- Na estação de trabalho, [O Agente](#) deve ser instalado ou iniciado no modo Runtime (Windows) e estar no Online.
- A estação de trabalho deve estar associada aos grupos de suporte do especialista da sessão.

Acesso ao chat

1. Faça login no site da AVS com as credenciais que têm a função de Especialista e selecione a opção Bater papo no menu principal.



2. A janela de bate-papo é ativada onde as seguintes opções serão ativadas:



Cabeçalho

No Cabeçalho você poderá exibir o nome do especialista da sessão, o status (Conectado - Desconectado) e um campo para pesquisar e selecionar os dispositivos (estações de trabalho) associados aos grupos do especialista da sessão.

Bate-papos recentes

Na visualização de bate-papo, você poderá ver uma lista dos bate-papos ativos que possui. A lista está associada às seguintes informações:

- Nome do dispositivo (estação de trabalho).
- Data da última mensagem enviada ou recebida.

- Resumo da última mensagem eniada ou recebida.
- Opção para remover um bate-papo da lista (ícone de três pontos).

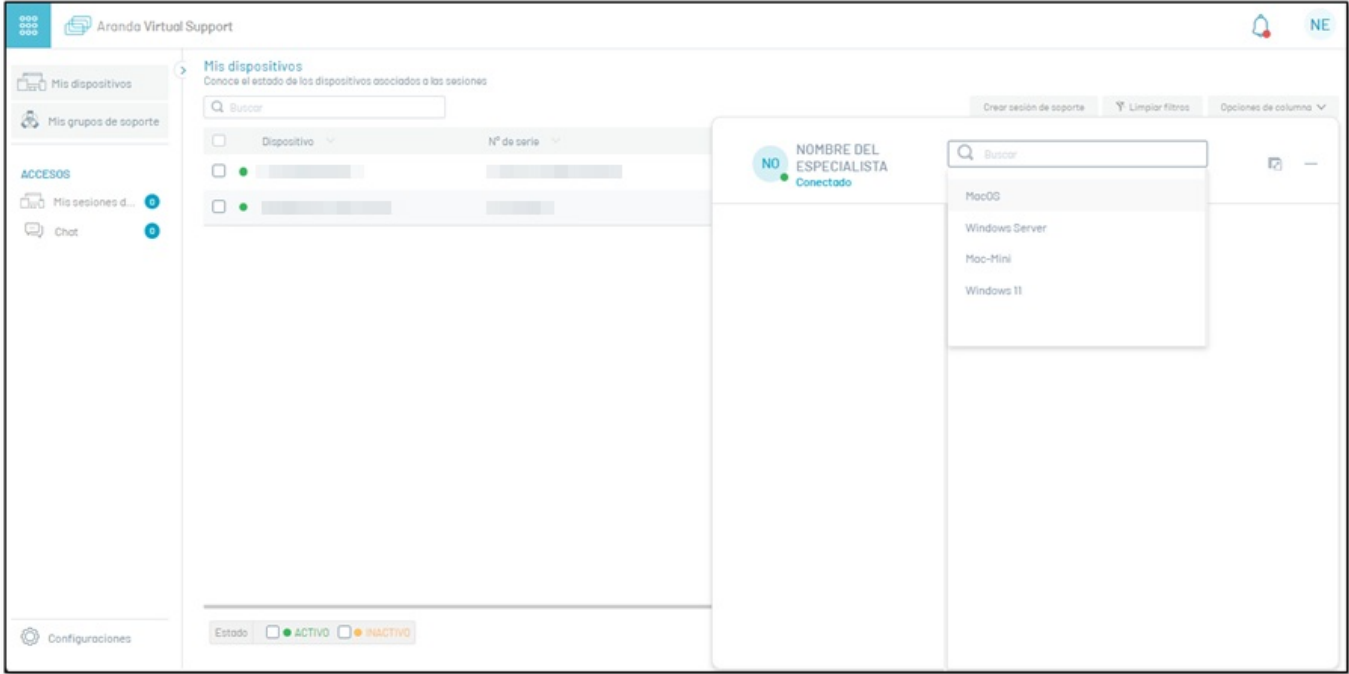
Seção de conversa

Esta seção permite que o especialista envie e receba mensagens continuamente para os usuários das estações de trabalho (dispositivos). As mensagens enviadas serão alinhadas à direita, enquanto as mensagens recebidas serão alinhadas à esquerda, apresentando uma ordem cronológica para facilitar o acompanhamento da conversa. Nesta seção, você encontrará os seguintes elementos:

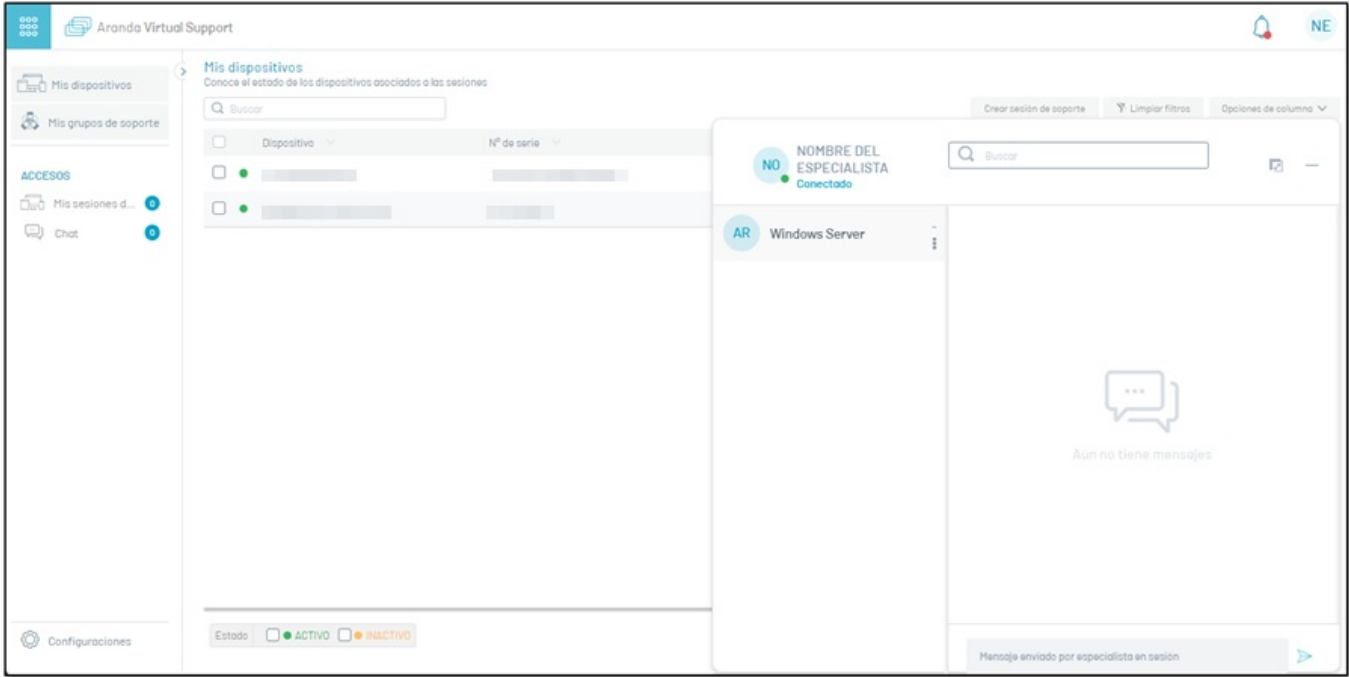
- Campo de texto que permite escrever a mensagem a ser enviada.
- Botão Enviar (ícone de avião de papel).

Enviar mensagem do bate-papo

1. Para enviar uma mensagem a um usuário da estação de trabalho, selecione o dispositivo na lista de bate-papo gerada na consulta. Neste campo, você também pode filtrar digitando o nome do dispositivo.



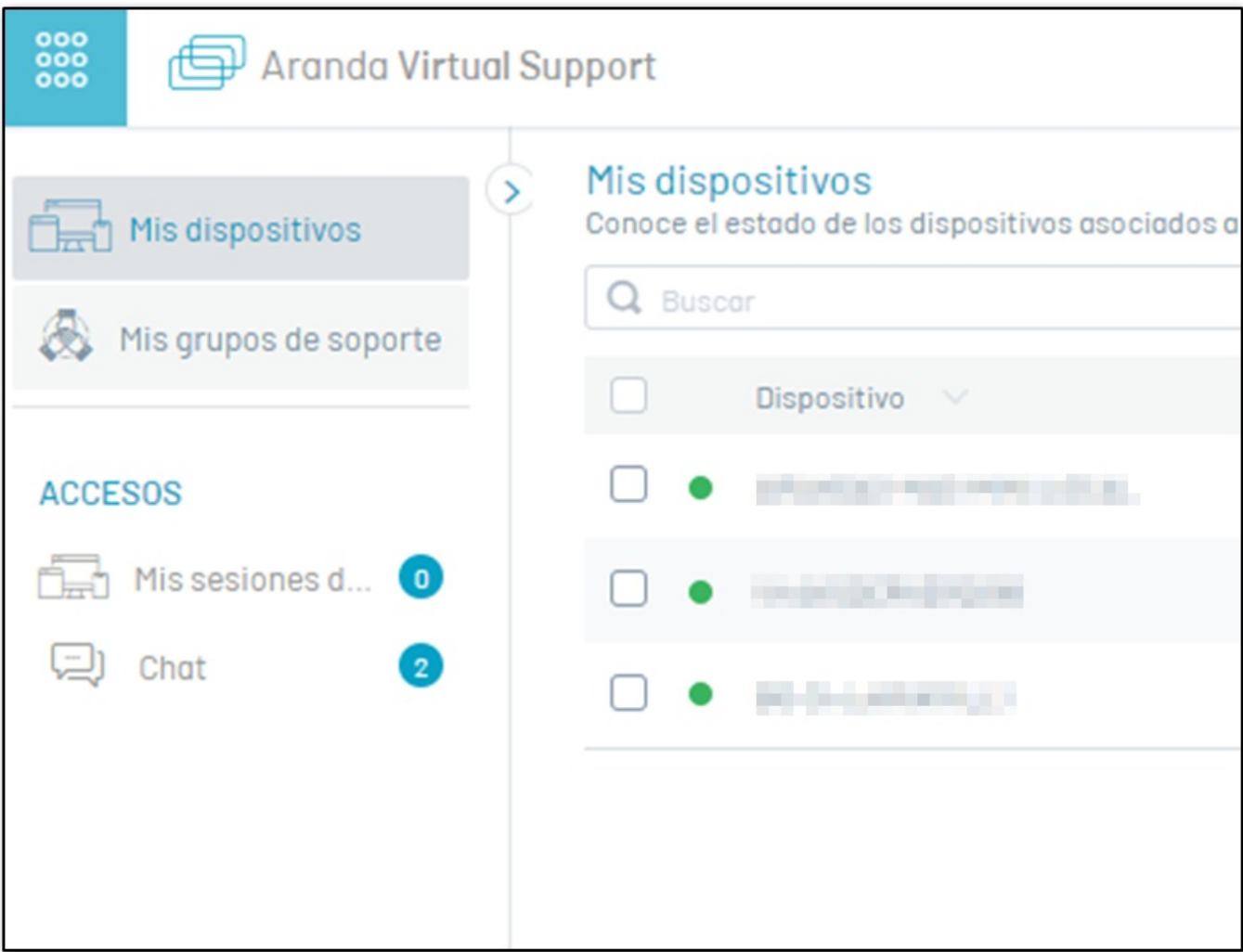
2. Ao selecionar o dispositivo, ele poderá ser visto na lista de bate-papos recentes e a seção de conversa será habilitada, onde você poderá iniciar a conversa. Digite a mensagem no campo de texto fornecido e pressione Enter para enviá-la ou clique no botão Enviar (ícone de avião de papel).



3. Quando a mensagem é enviada, ela é gravada na seção de conversa da janela de bate-papo, mostrando o carimbo de data/hora do envio.

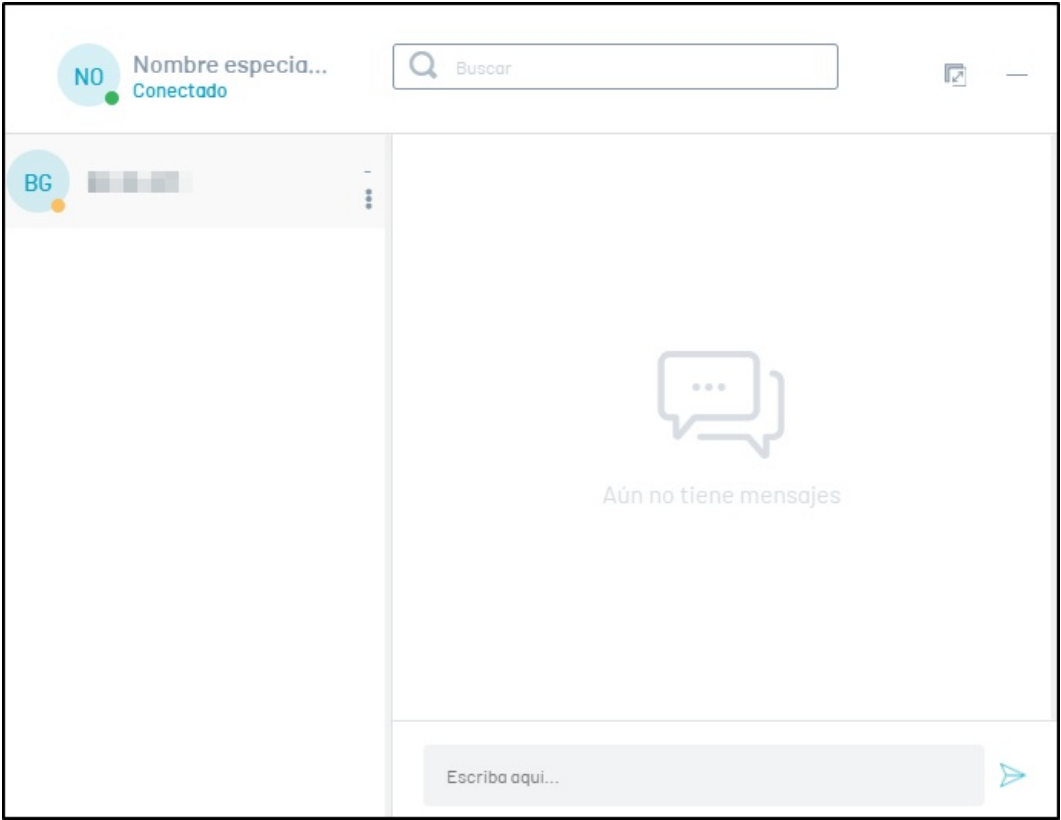
Recebendo mensagens e notificações

Quando o especialista receber uma nova mensagem, ele será notificado através do contador localizado na opção de chat do menu principal.



Lidando com a perda de conexão durante a interação do usuário

Caso a conexão seja perdida durante uma conversa entre o especialista e o usuário da estação de trabalho, o Campo de Texto que permite digitar a mensagem a ser enviada será desabilitado e o especialista não poderá enviar mensagens até que a comunicação seja restaurada, o ícone de status permanecerá em amarelo enquanto o dispositivo estiver offline:



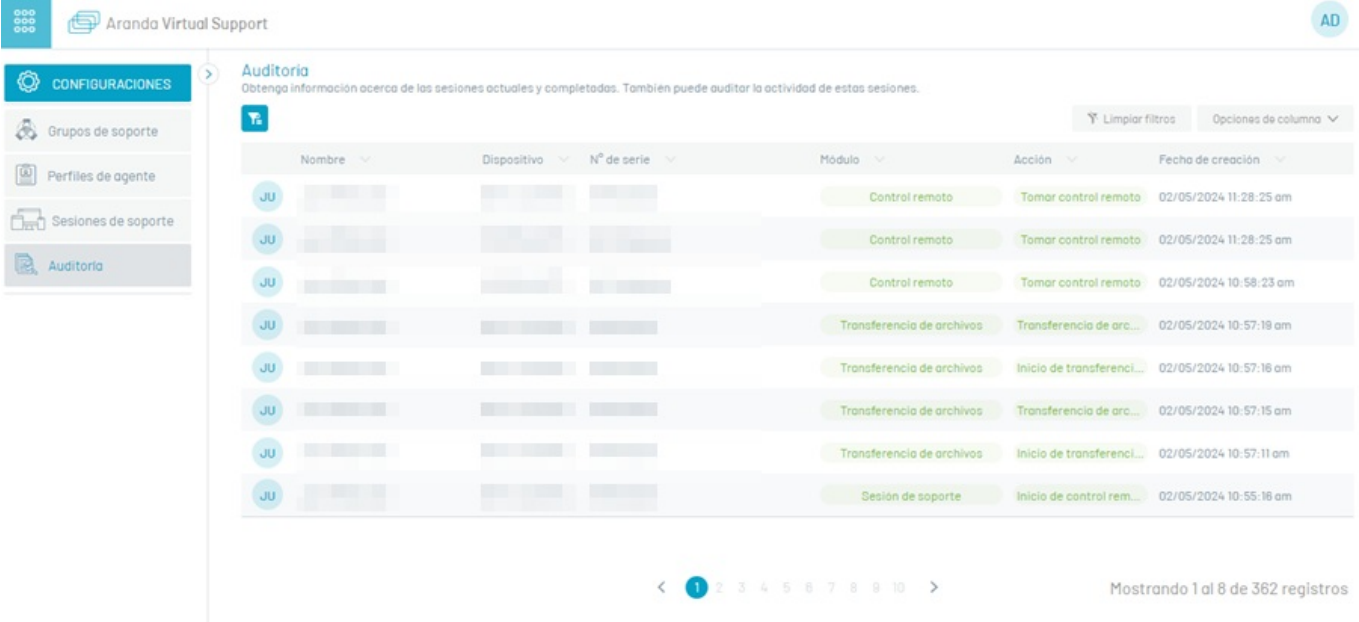
Nota: Durante a perda de conexão com a estação de trabalho em uma interação do usuário, a mensagem do especialista não será enviada. Ao restabelecer a conexão, o especialista poderá continuar a conversa.

Auditoria

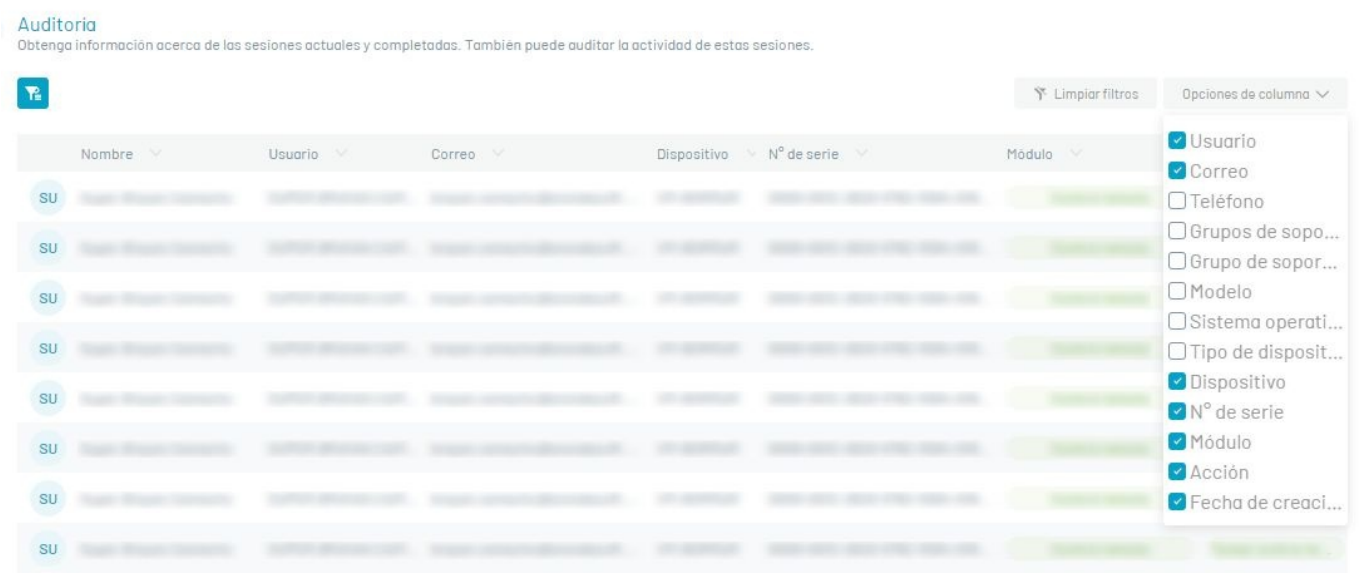
Auditoria

Este módulo permite que os administradores tenham um registro detalhado das atividades realizadas pelos especialistas, desde a criação de sessões de suporte até a aquisição remota.

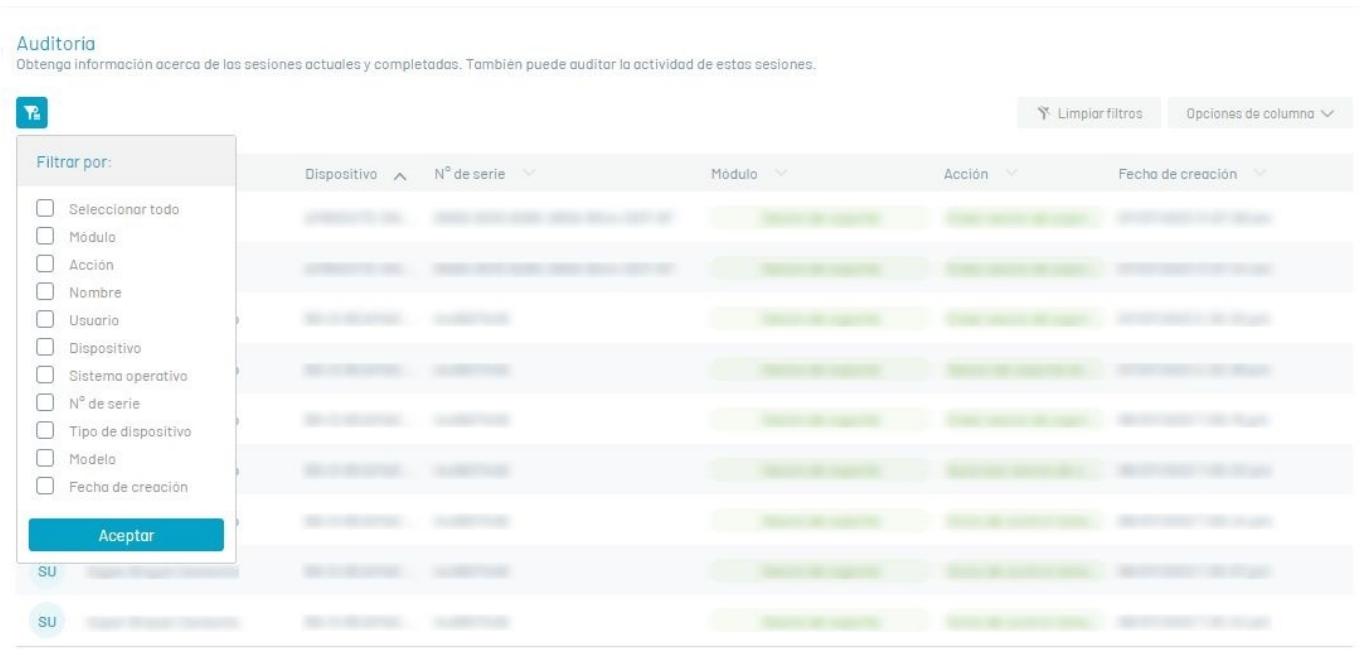
- 1. Para obter os logs de auditoria, faça login no site do AVS com um usuário com uma função de Administrador de Suporte ou Administrador Geral, selecione a opção Auditoria no menu principal. Na visualização de informações, você pode visualizar a lista de sessões agrupadas por dados como Nome, Dispositivo, Número de Série, Módulo, Ação e Data de Criação



2. Ao selecionar o ícone Opções de coluna Na exibição de informações, você pode selecionar dados adicionais de usuário, dispositivo e grupo de suporte.

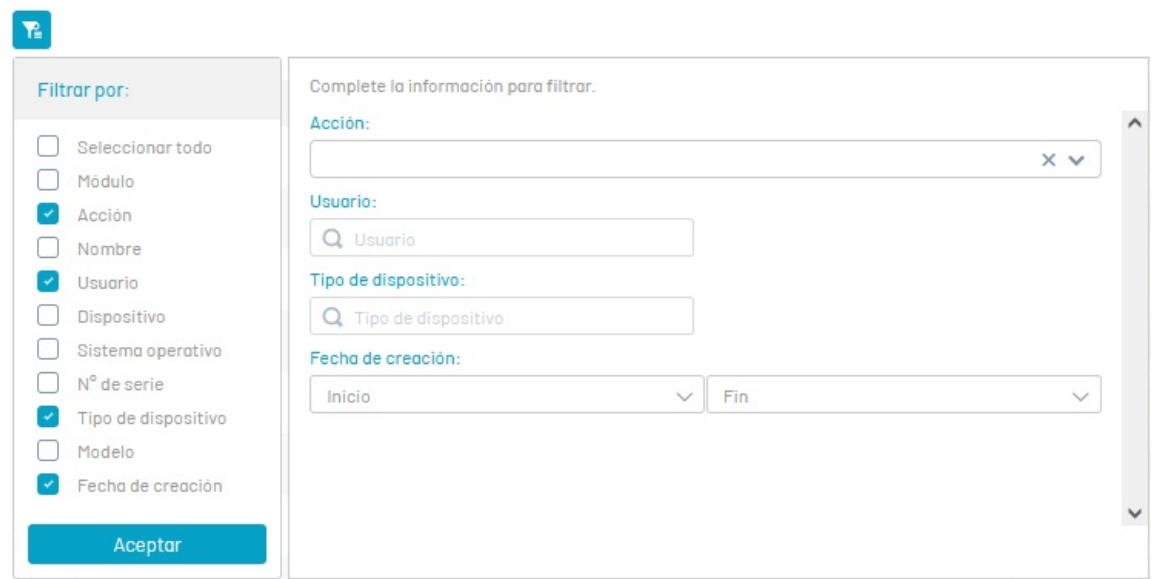


3. Ao selecionar o ícone de filtro, você poderá consultar os registros de atividades do especialista usando diferentes critérios para consultar as informações.



4. Um ou mais filtros podem ser selecionados por vez. Aqui está um exemplo usando vários filtros:

- Clique nas caixas de seleção Ação, Usuário, Tipo de dispositivo e Data de criação.



- Na janela pop-up, selecione a ação que deseja filtrar (neste caso, Autorizar sessão de suporte)

Filtrar por:

☐ Seleccionar todo

☐ Módulo

☒ Acción

☐ Nombre

☒ Usuario

☐ Dispositivo

☐ Sistema operativo

☐ N° de serie

☒ Tipo de dispositivo

☐ Modelo

☒ Fecha de creación

Aceptar

Complete la información para filtrar.

Acción:

Crear sesión de soporte

Autorizar sesión de soporte

Contraseña inválida en sesión de soporte

Confirmación de sesión de soporte denegada

Sesión de soporte eliminada

Inicio de control remoto

Inicio de transferencia de archivos

Transferencia de archivo finalizada

Transferencia de archivo cancelada

- Insira os dados do usuário e do tipo de dispositivo (por exemplo, o usuário é chamado Especialista S e o dispositivo é tipo Servidor)
- Selecione o intervalo de datas em que a ação que você deseja filtrar foi executada (o intervalo escolhido é de 5 a 10 de julho de 2023).

Filtrar por:

☐ Seleccionar todo

☐ Módulo

☒ Acción

☐ Nombre

☒ Usuario

☐ Dispositivo

☐ Sistema operativo

☐ N° de serie

☒ Tipo de dispositivo

☐ Modelo

☒ Fecha de creación

Aceptar

Complete la información para filtrar.

Fecha de creación:

julio 05, 2023

julio 10, 2023

< Julio > 2023

LUN

MAR

MIÉ

JUE

VIE

SÁB

DOM

26

27

28

29

30

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

- Depois de ter todas as informações, clique em Aceitar e no ícone de filtro

Isso permitirá que você veja os registros que atendem aos critérios selecionados:

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	Módulo	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 aos registros de auditoria depois de ativar um filtro, clique em Filtros limpos

📌 Anotações:

- Os registros de controle remoto podem levar vários minutos para serem carregados após o término de uma sessão de controle remoto.
- Por padrão, os logs de auditoria são válidos por 15 dias, ou seja, após 15 dias, os logs que incluem gravações de sessões de controle remoto serão excluídos. Se você quiser ter uma validade diferente, deverá fazer a configuração no banco de dados.

Gravação de sessões de controle remoto

O AVS V9 permite gravar sessões de suporte remoto e acompanhar a entrega do serviço de controle remoto pelo especialista. Nessas sessões, o conteúdo da tela remota é gravado. Não é possível gravar áudio, nem as ações executadas a partir do visualizador AVS.

No final de uma sessão de controle remoto ou após uma desconexão que leva mais de 10 minutos para se reconectar, o vídeo será enviado ao provedor de armazenamento. Em caso de problemas com a internet, a gravação tentará ser enviada a cada 30 minutos até que eu consiga fazer o upload.

📌 Nota: Em um ambiente multilocatário, as gravações são salvas em um contêiner de armazenamento com suporte do Aranda.

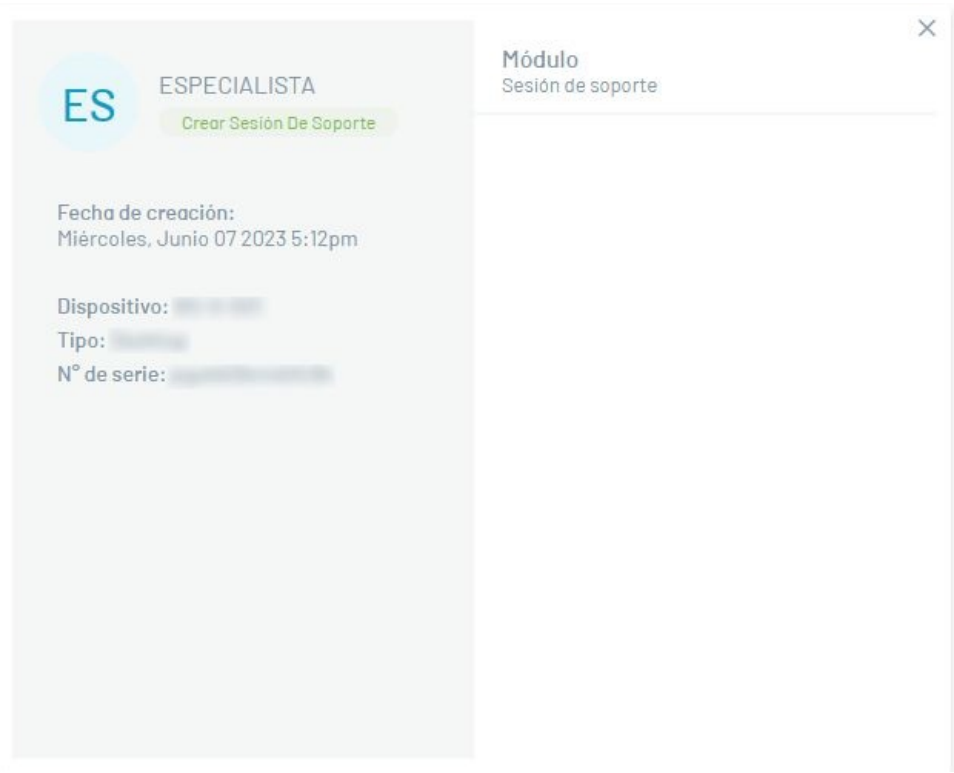
Informações detalhadas de auditoria

Cada um dos logs de auditoria tem uma exibição detalhada de acordo com a ação que foi executada.

Todos os módulos apresentam as seguintes informações gerais:

Dado	Descrição
Nome	É o nome com o qual o usuário se identifica.
Telefone	É o número de telefone para se comunicar com o usuário.
Email	É o e-mail cadastrado pelo usuário para enviar ou receber informações.
Dispositivo	É o nome com o qual o dispositivo é identificado.
Número de série	Este é o número de série do dispositivo.
Tipo de dispositivo	O tipo de dispositivo pode ser: Desktop, Laptop ou Servidor
Módulo	Existem quatro módulos: sessões de suporte, listagem de arquivos, transferência de arquivos e controle remoto.
Ação	As ações auditadas são: criação de sessão de suporte, exclusão de sessão de suporte, solicitação de autorização, rejeição de autorização
Data de criação	Data em que a ação foi realizada.

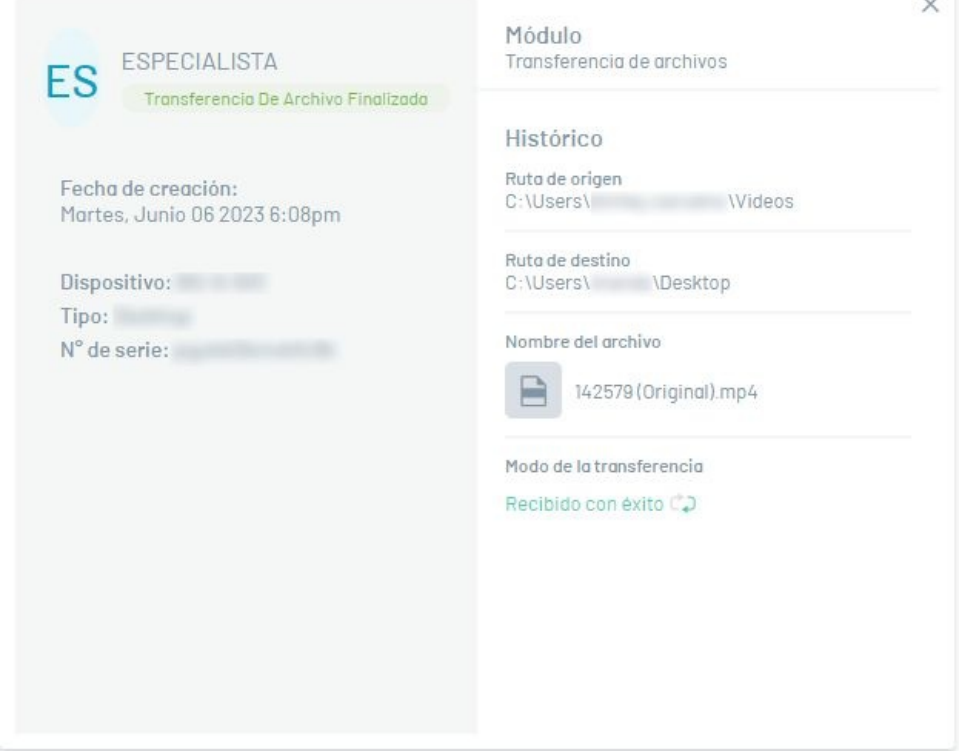
A imagem a seguir mostra as informações detalhadas do Sessões de suporte com o estoque Criar sessão de suporte



O módulo de transferência de arquivos apresenta os seguintes dados adicionais:

Dado	Descrição
Caminho de origem	Este é o caminho completo do local da pasta de origem.
Rota de destino	Este é o caminho completo do local da pasta de destino.
Nome do arquivo	Este é o nome do arquivo que está sendo transferido.
Modo de transferência	Indique se a transferência é enviada ou recebida pelo especialista, se foi cancelada ou se houve algum erro.

A imagem a seguir mostra os detalhes da auditoria do módulo Transferência de arquivos



O módulo Controle Remoto apresenta os seguintes dados adicionais:

Dado	Descrição
Gravação iniciada	Data e hora de início da gravação do controle remoto.
Gravação concluída	Data e hora de conclusão da gravação do controle remoto.

O detalhe deste módulo inclui um Baixar Gravação A partir do qual você pode acessar um arquivo em formato MP4 para baixar o vídeo da sessão de controle remoto:

