

Aranda SUPORTE VIRTUAL (AVS) é um sistema destinado a ser capaz de assumir o controle remoto de estações de trabalho com diferentes tipos de sistemas operacionais. Em um modelo Cliente-Servidor, onde existem Clientes do tipo: Consoles, aplicativos de desktop onde o controle remoto é gerenciado por especialistas e Agentes, aplicativos que são executados no lado da máquina para a qual o controle remoto é levado;

No Manual do Agente AVS, você deve levar em consideração as seguintes considerações:



1. Requisitos

Saiba mais sobre os requisitos para instalar o agente em estações de trabalho, versões de sistema operacional com suporte e configurar uma conta de usuário do Windows.

2. Estação de trabalho do agente

O agente Aranda Virtual Support é instalado nas estações de trabalho exigidas pelo cliente para realizar tarefas de suporte remoto, como transferência de arquivos e controle remoto pelo especialista.

Para quem é este Manual?

Este manual foi desenvolvido para as estações de trabalho e o especialista, para que possam instalar e configurar o agente nos diferentes dispositivos.

Qual é a nossa documentação?

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

Agentes AVS

Requisito de uso do agente AVS

⚠ Importante: Você não pode ter o AVS Agent e o Aranda Remote Control (ARC) Agent instalados simultaneamente na mesma estação de trabalho. Conflitos podem ser gerados entre os dois agentes, impedindo o uso adequado.

A seguir estão as condições mínimas para a instalação do agente que a estação de trabalho deve atender:

Requisitos da estação de trabalho	
Processador virtual	CPU de 2 núcleos
CARNEIRO	Mínimo de 4 GB
Espaço em disco	Mínimo de 400 MB

Versões suportadas

As versões do sistema operacional suportadas são as seguintes:

Sistema Operacional	Versão
Mac OS 12	Monterey
Mac OS 13	Fortuna
Mac OS 14	Sonoma
Windows 10 LTS 2019	1809
Windows 10 Enterprise LTSC 2021	20H1
janelas 10	20H2
janelas 10	21H1
janelas 10	21H2
janelas 10	22H2
janelas 11	21H2
janelas 11	22H2
Windows Server 2016	
Windows Server 2019	1809
Servidor Windows 2022	

Portas necessárias

Portas usadas pelo Workstation Agent.

Porta	Protocolo	Descrição
443	TCP	Necessário para a conexão do Workstation Agent com o servidor do Notifications.
8081	TCP	Necessário apenas para saída, destinado a conectar o Workstation Agent ao Turn Server no soquete do controle remoto.
	WebSockets	Eles estabelecem uma conexão bidirecional persistente entre o agente e o servidor.
64883	TCP	Necessário apenas para saída, destinado a conectar o Workstation Agent a Turn Servers externos na transferência de arquivos.
15000 – 65000	UDP	Intervalo necessário apenas para saída, destinado a conectar o Workstation Agent a Turn Servers externos na transferência de arquivos.

Configurações da conta de usuário do Windows

Define o conjunto de informações que permitem ao sistema operacional conhecer os recursos, como arquivos, pastas, programas, configurações, preferências pessoais, entre outros, aos quais um usuário tem acesso. Acessado pelo Windows Login

Agente AVS

Para que um especialista possa fornecer o serviço de controle remoto ou transferência de arquivos, os usuários devem ter um agente instalado em suas estações de trabalho de acordo com seu sistema operacional que facilite a operação.

Como funciona a implantação do agente

Nos processos de gerenciamento de suporte executados pelo administrador de suporte e pelo especialista do console web do AVS, um código de configuração do agente é gerado automaticamente.

O especialista em AVS compartilhará o código de configuração do agente com a estação de trabalho para executar a instalação do agente em dispositivos que exigem o início de tarefas de suporte remoto.



O processo de instalação e configuração do agente AVS nas estações de trabalho deve ser ajustado ao sistema operacional (Windows ou MacOS) para facilitar sua operação, seguindo os seguintes conceitos:

Instalando o agente

A instalação do agente no dispositivo da estação de trabalho permite suporte remoto e pode ser executada com o instalador, no modo instalado ou somente execução (sem instalar o agente) ou por linha de comando.

Configuração manual do agente

Após a instalação do agente, se o respectivo código de configuração não tiver sido gerado durante o gerenciamento do grupo de suporte no console da Web do AVS, você poderá executar a configuração manual do agente.

Notificações AVS

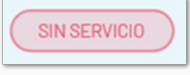
Nos processos de configuração do agente e durante o suporte remoto, o sistema gera diferentes notificações.

Atualização do agente

A versão mais recente do agente pode ser atualizada nos dispositivos, por meio de uma notificação que chega à estação de trabalho.

Notificações do agente

Ao instalar e configurar os agentes, através da interface do usuário, você poderá validar a disponibilidade da estação para suporte remoto, com a mensagem de status localizada no canto superior direito da interface. O status do dispositivo pode ser “Online”, “Desconectado”, “Licenciado”, “Sem grupo de suporte”, “Sem licença” ou “Sem serviço”. As variantes do agente com base no status relatado são descritas abaixo.

Estado	Cor da mensagem	Notificação	Imagem
Online	Verde	O dispositivo pode receber uma conexão remota	
Desconectado	Cinza	O dispositivo não está conectado ao servidor de notificação (pode ser devido a um URL incorreto ou falhas na rede da Internet)	
Graduado	Azul	Dispositivo licenciado	
Sem grupo de apoio	Laranja	O código do grupo de suporte é inválido	
Sem licença	Laranja	O dispositivo não está licenciado	
Sem serviço	Vermelho	Falha do agente no dispositivo quando o serviço é interrompido	

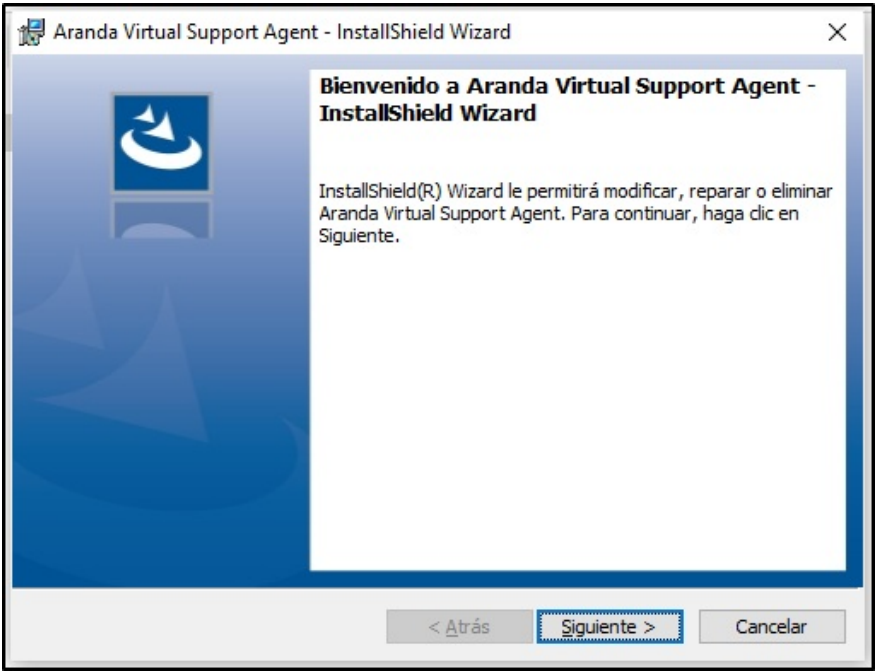
Agente do Windows

Instalação do Agente do Windows

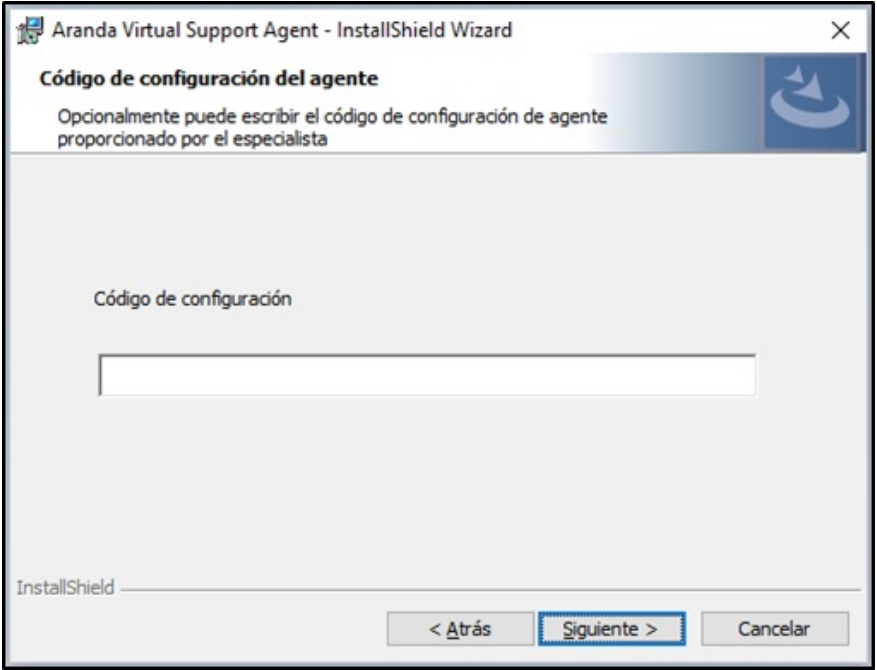
⚠ Importante: O sistema operacional deve ser licenciado para que a interface do usuário do agente e o chat sejam instalados corretamente.

Executar agente com instalação

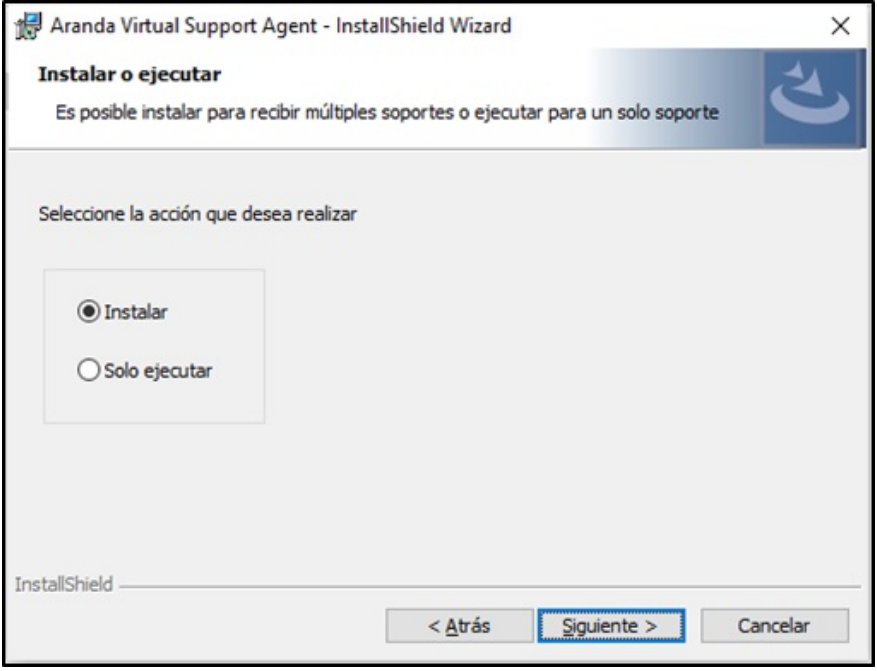
1. Para realizar a instalação manual do agente, o especialista fornece o arquivo executável do agente do Aranda Virtual Support. Entrar no instalador iniciará o assistente de instalação, clique em Seguinte.



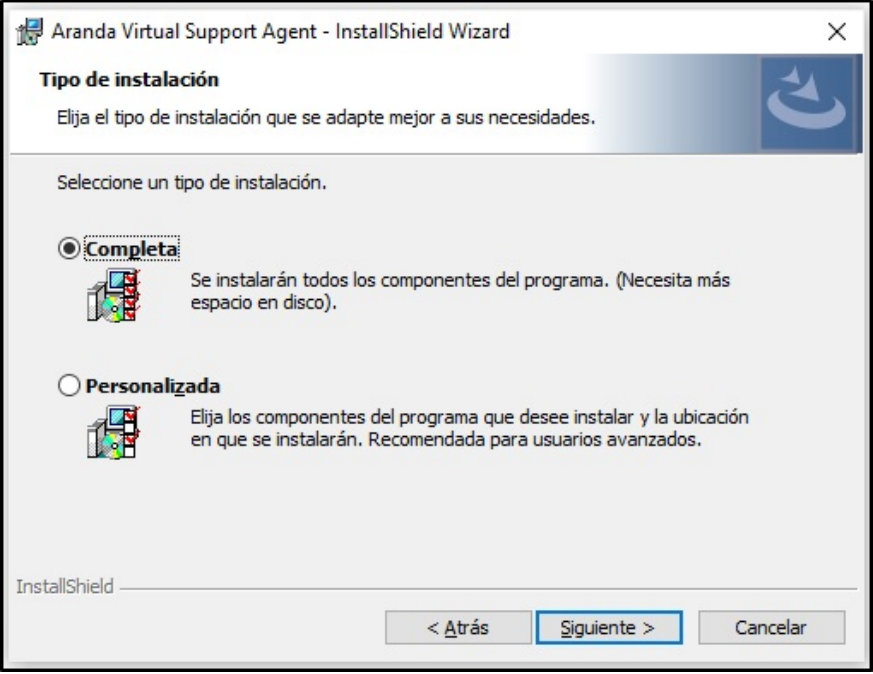
2. Insira o [Código de configuração do agente](#) e clique em Seguinte. Se você não tiver esse código, deixe o espaço vazio e clique em Seguinte.



3. Se você precisar ter vários suportes, selecione o instalar e clique em seguinte.

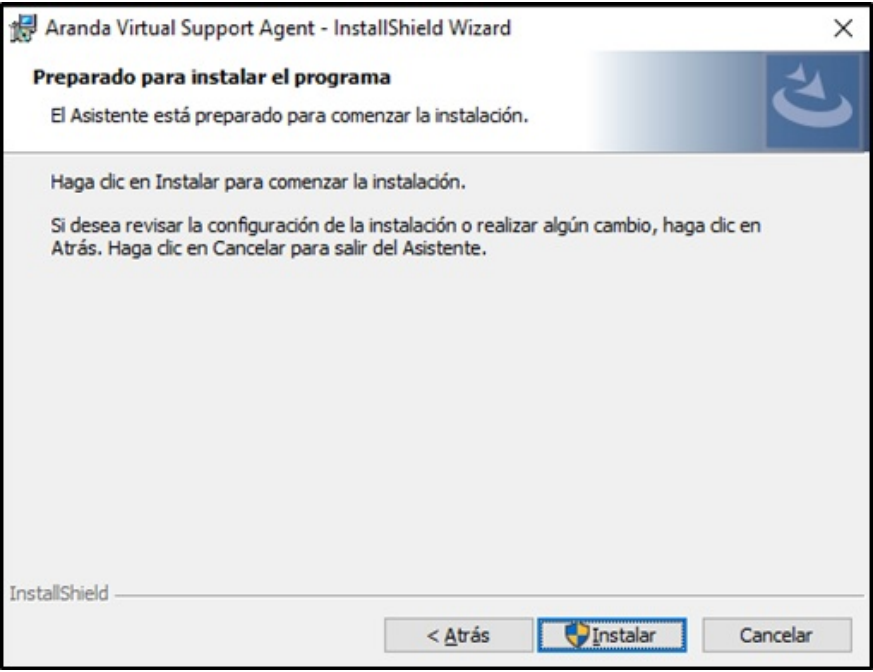


4. Na janela suspensa, preencha os dados da organização, clique em Seguinte, selecione o tipo de instalação que deseja executar (completa ou personalizada) de acordo com suas competências e habilidades e clique em Seguinte.

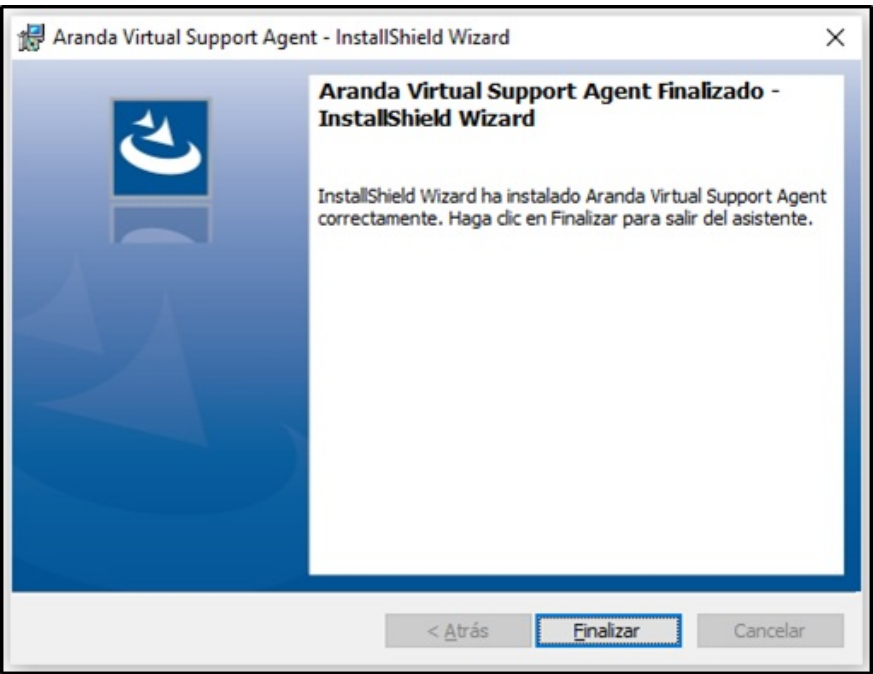


↳ Nota: A instalação do agente gera diferentes [Processos e serviços do Aranda Virtual Support](#).

5. Para iniciar a instalação do agente, clique em Instalar.



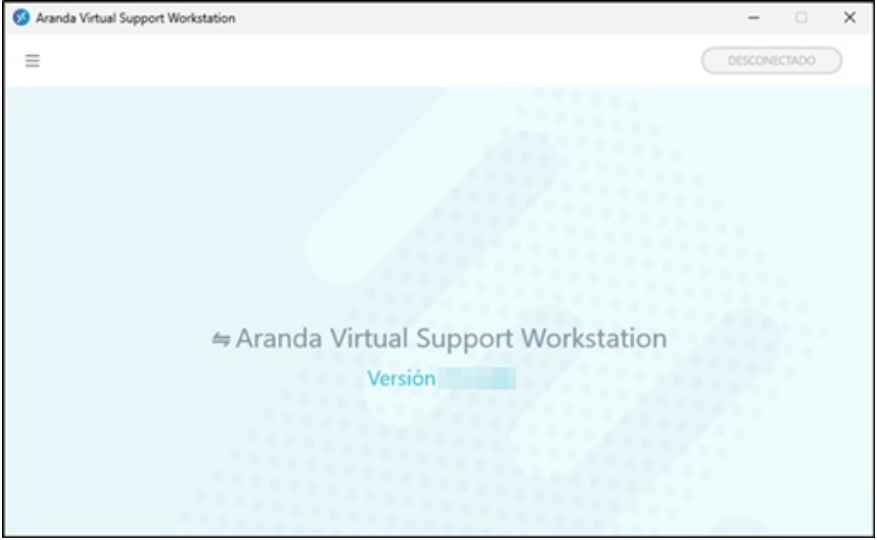
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em Fim.



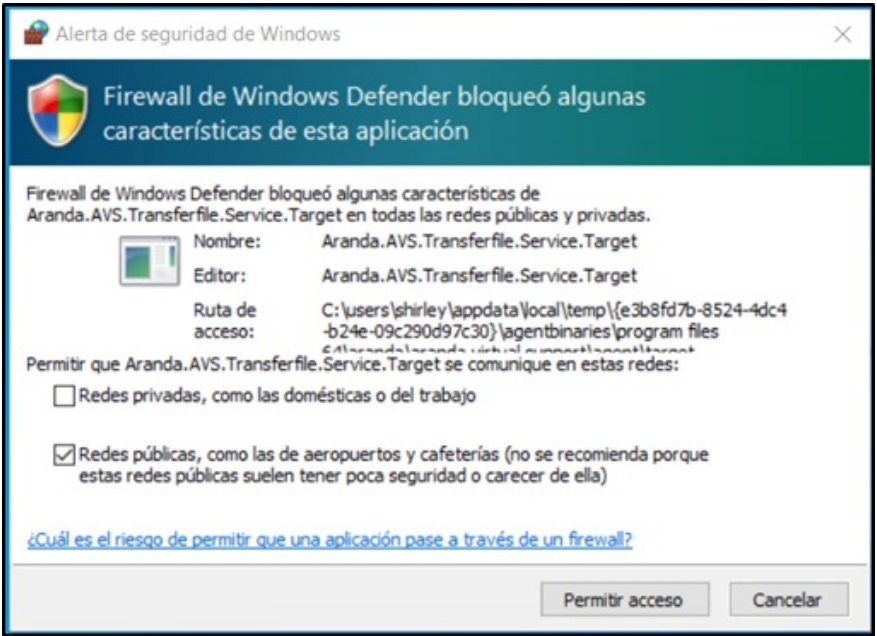
7. Verifique se, no menu Iniciar do Windows, no caminho Todos os aplicativos, Aranda Software, a opção ‘Aranda Virtual Support Workstation’ está presente. Seleccione este item para abrir a interface do usuário do agente.



8. Si no se ingresó ningún código de configuración en el paso 2, en la interfaz de usuario del agente, podrá visualizar el mensaje de notificación en color gris y con el estado ‘Desconectado’. Dirijase a la sección [Configuración manual de agente](#) para completar el proceso. Ver también [Notificaciones](#)



▮ Nota: Se o especialista executar uma transferência de arquivos no dispositivo da estação de trabalho pela primeira vez, o Firewall enviará um alerta de segurança. Marque todas as caixas de seleção e clique em Permitir acesso.

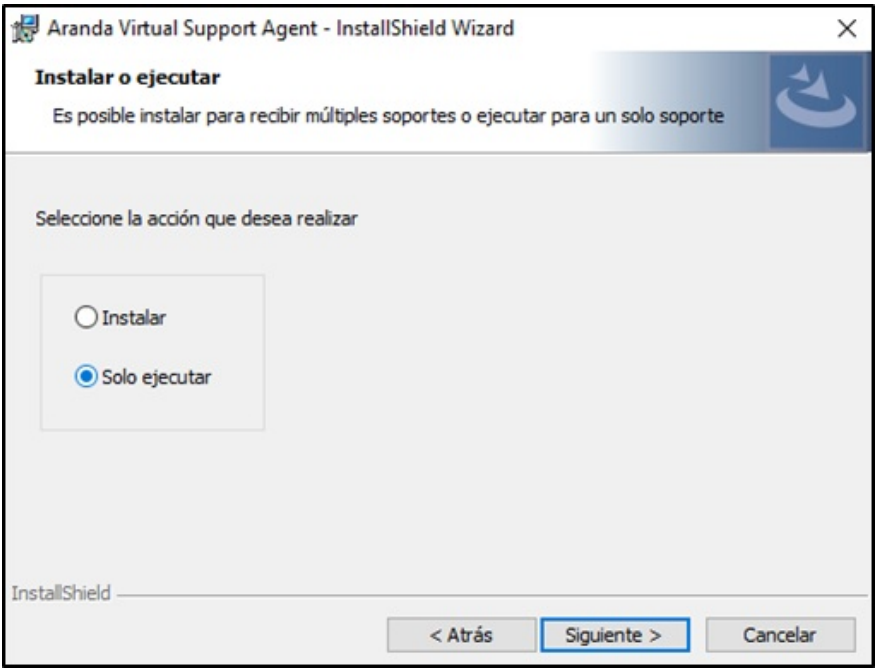


- ▮ Anotações:
1. Durante a instalação do agente, é necessário conceder o [Permissões de Controle de Conta de Usuário \(UAC\)](#).
 2. Assim que o processo de instalação do agente for concluído, se necessário, você poderá entrar novamente [O código de configuração do agente](#).

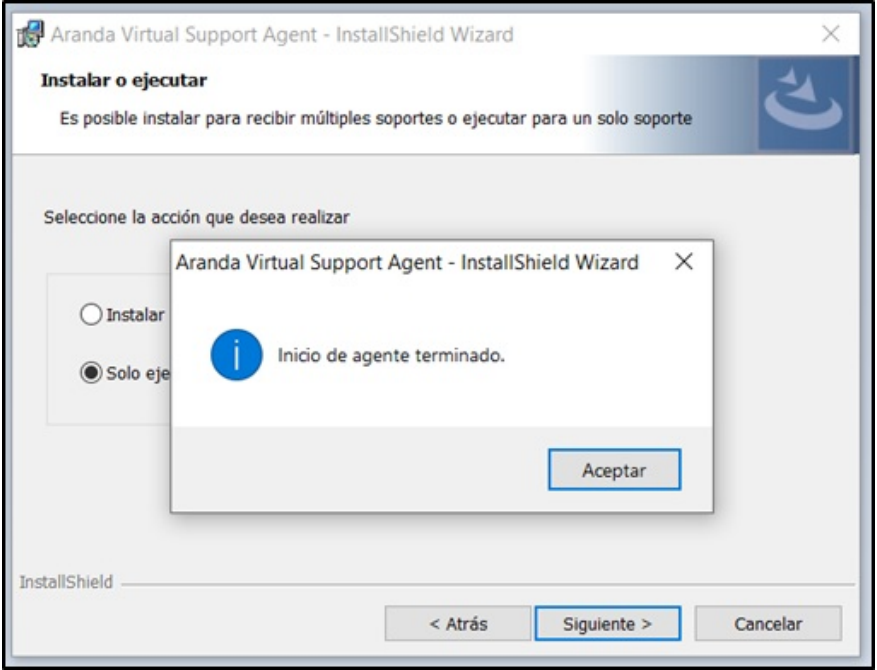
Executar o Agente sem instalar

Para executar o agente sem instalá-lo, siga estas etapas:

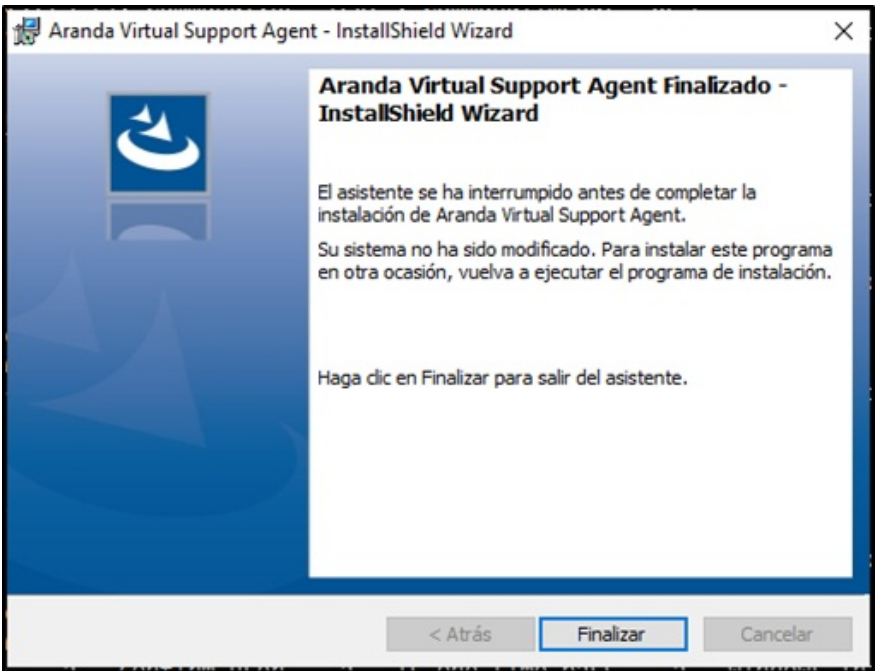
1. Siga os passos 1 e 2 de [Executar com instalação](#).
2. Selecione a opção Executar somente e clique em Seguinte.



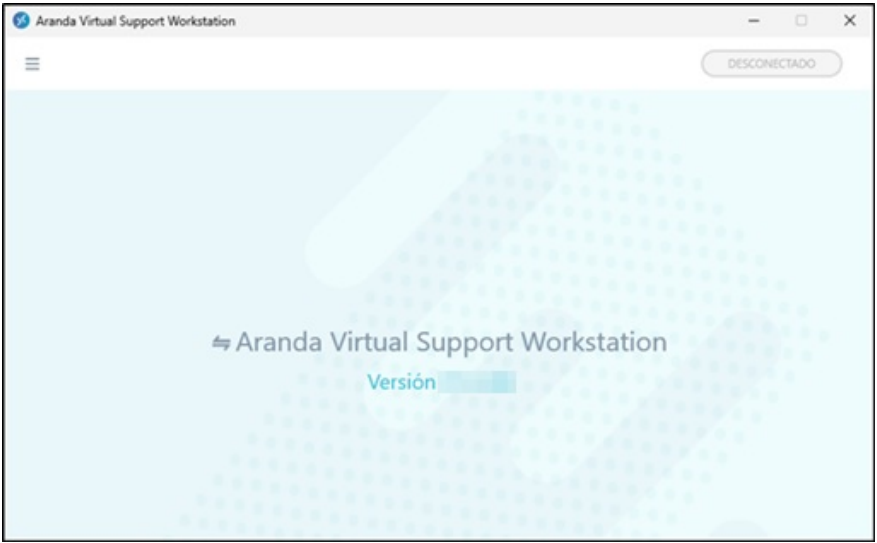
3. Uma janela é aberta com a seguinte mensagem e a pergunta Controle de Conta de Usuário é iniciada. [Exibir permissões de instalação](#)



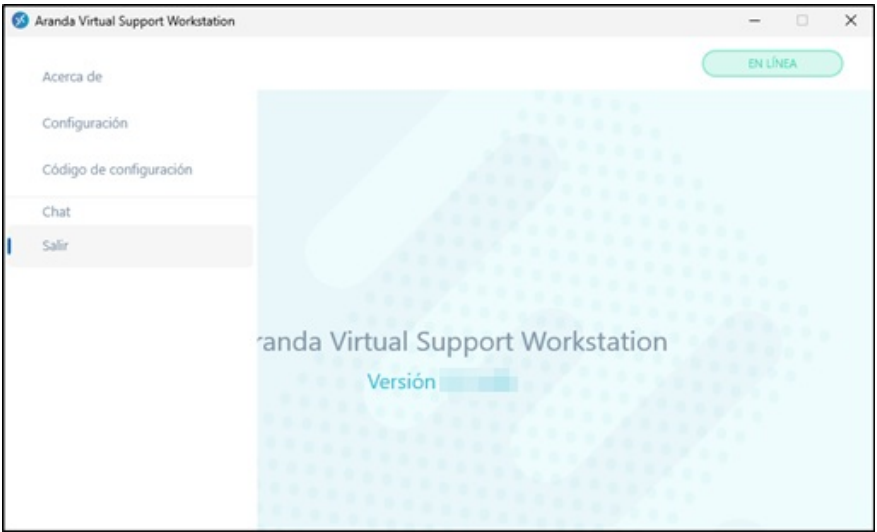
4. Clique Aceitar e depois em Fim.



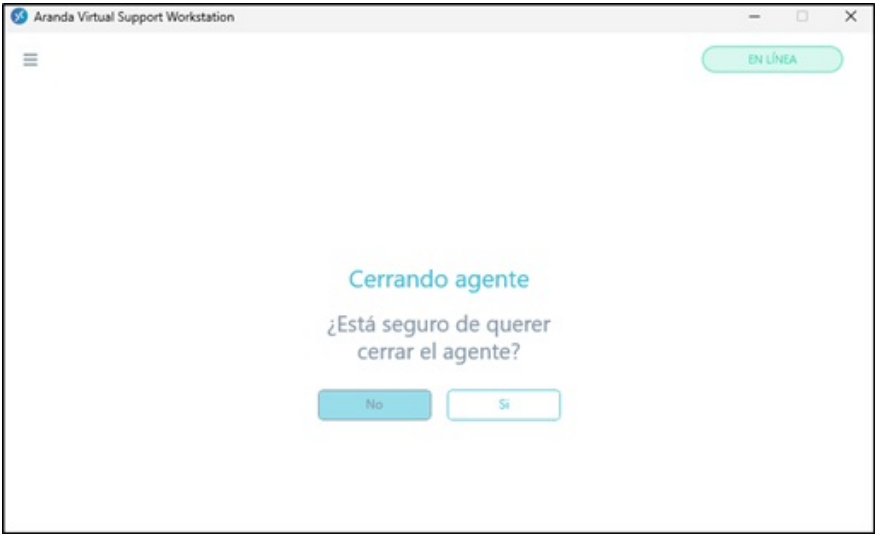
5. A interface do usuário do agente será iniciada automaticamente. Se nenhum código de configuração tiver sido inserido na etapa 2, a mensagem de notificação ficará esmaecida na interface do usuário do agente e com o status 'Desconectado'. Vá para o [Configuração manual do agente](#) para concluir o processo.



- 📌 Anotações:
1. Se o especialista realizar uma transferência de arquivos no dispositivo da estação de trabalho no modo "Somente execução", o Firewall enviará um alerta de segurança. Marque todas as caixas de seleção e clique em Permitir acesso.
 2. O arquivo executável do instalador do agente não pode ser verificado por antivírus, que o identificam como um falso positivo e podem ser bloqueados ou removidos da máquina onde são examinados.
6. Para encerrar o agente no modo somente execução, no menu suspenso da interface do usuário do agente, selecione a opção Fora.



7. Confirme clicando em Sim.



📌 Nota: Se opção Não Na confirmação, o agente não é finalizado e redireciona para a exibição Sobre.

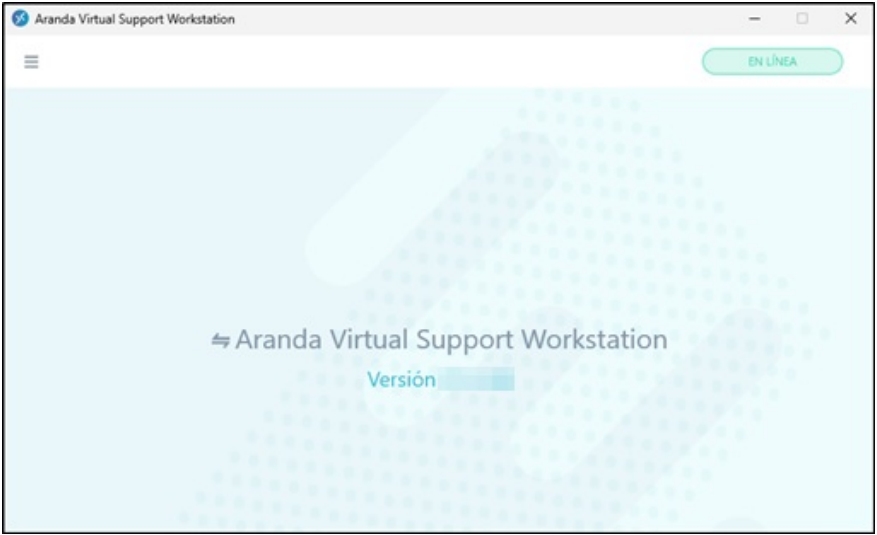
Instalando e configurando o agente por linha de comando

A instalação e a configuração do agente também podem ser feitas por linha de comando. Essa ação pode ser realizada remotamente pela própria estação de trabalho ou pelo especialista. Nesse caso, siga os passos abaixo:

1. Faça login no cmd como administrador
2. Selecione a pasta onde o instalador foi baixado
3. Execute o comando <.\\AVS.Agent.Installer.X.X.X.X.exe /S /V "/norestart /qn ACC=Código_de_configuración">, (O X.X.X.X corresponde à versão do instalador).

Para o instalador do AVS. Agent.Installer.msi, o <msiexec.exe /i "Ruta\\al\\archivo\\AVS.Agent.Installer.msi" /norestart /qn ACC=Código_de_configuración>.

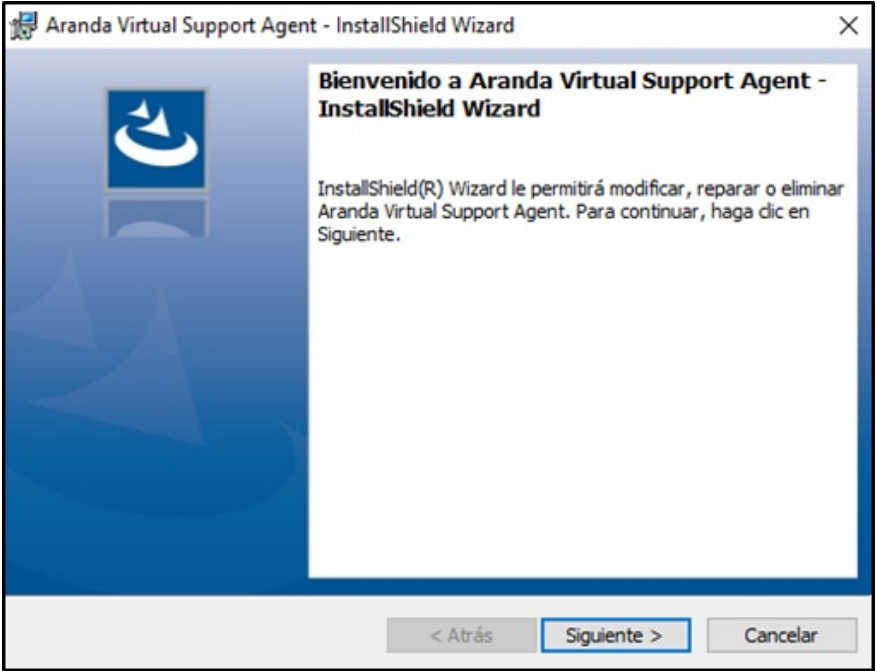
4. Se a instalação e configuração foram bem-sucedidas, no menu Iniciar do Windows, no caminho Todos os aplicativos, a Aranda Software poderá exibir a opção 'Aranda Virtual Support Workstation'. Selecione este item para abrir a interface do usuário do Agente, exibir a mensagem de notificação em verde e com o status 'Online'; Isso pode levar cerca de 10 minutos. Se o código de configuração estiver incorreto ou nenhuma licença estiver disponível, o agente será instalado, mas não será configurado e a mensagem de notificação do agente permanecerá esmaecida no estado 'Desconectado' após 10 minutos.



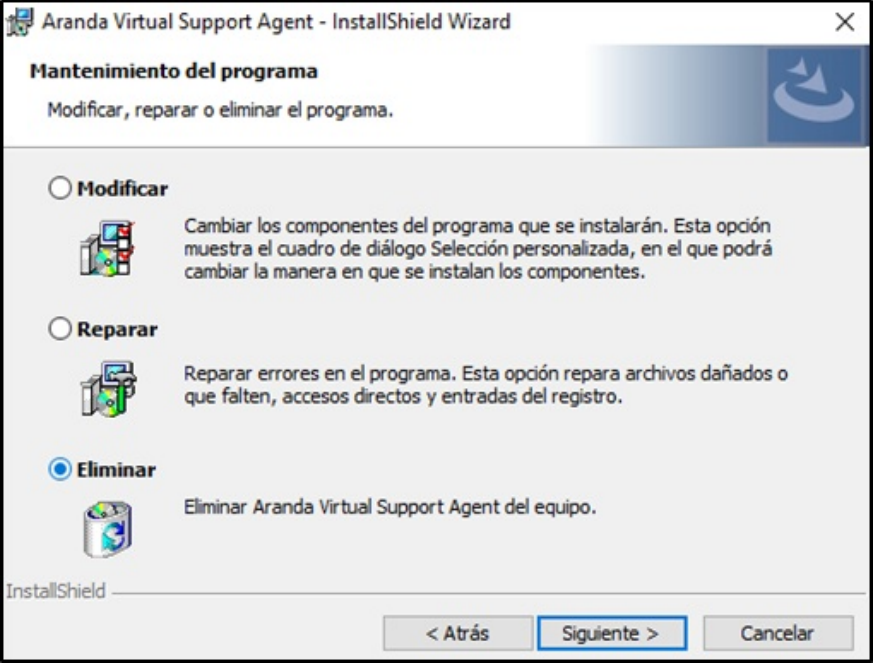
📌 Nota: Para desinstalar o agente, execute o comando <wmic product where "name like 'Aranda Virtual Support Agent'" call uninstall /nointeractive>.

Desinstalar agente

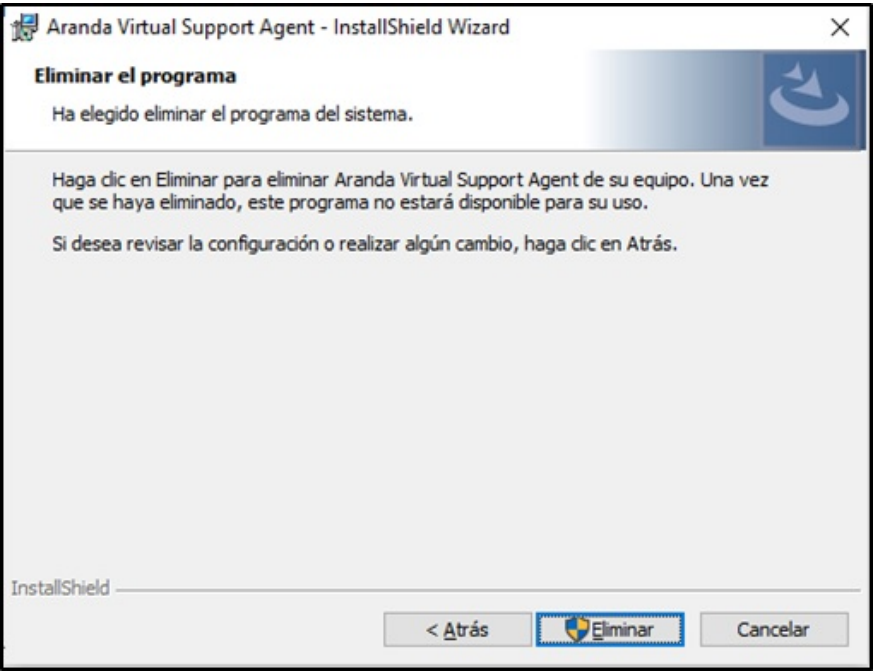
1. Vá para o instalador do agente.
2. O assistente de instalação será iniciado, clique em Seguinte.



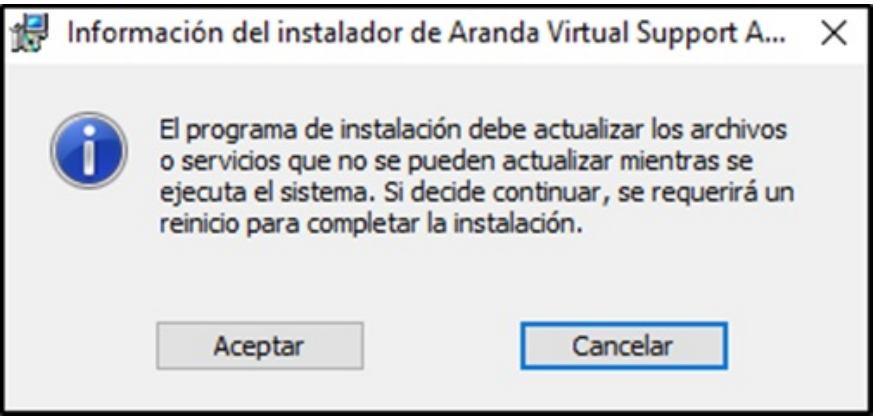
3. Escolha a opção Eliminar e clique em Seguinte.



4. Clique Eliminar e depois em Aceitar na mensagem de confirmação.



5. A seguinte mensagem é recebida:



6. Clique Aceitar e em Fim. O agente será desinstalado com êxito.

📌 Nota: O agente também pode ser desinstalado na opção Programas e Recursos do painel de controle.

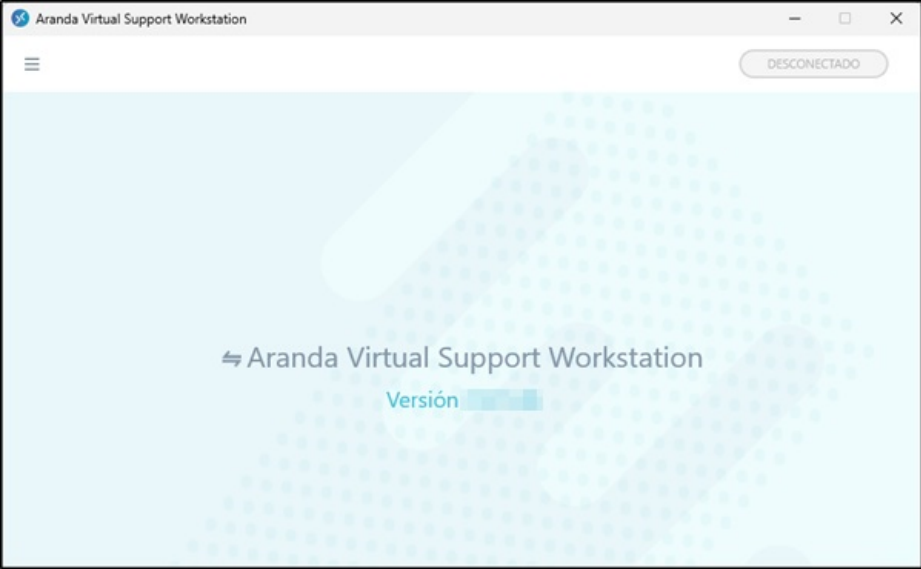
Configuração manual do agente do Windows

Depois que o agente estiver instalado, siga estas etapas para acessar a interface do usuário:

1. Clique no botão “Iniciar” do Windows.
2. Navegue até “Todos os aplicativos”.
3. Na pasta “Aranda Software”, localize e selecione a opção “Aranda Virtual Support Workstation”.



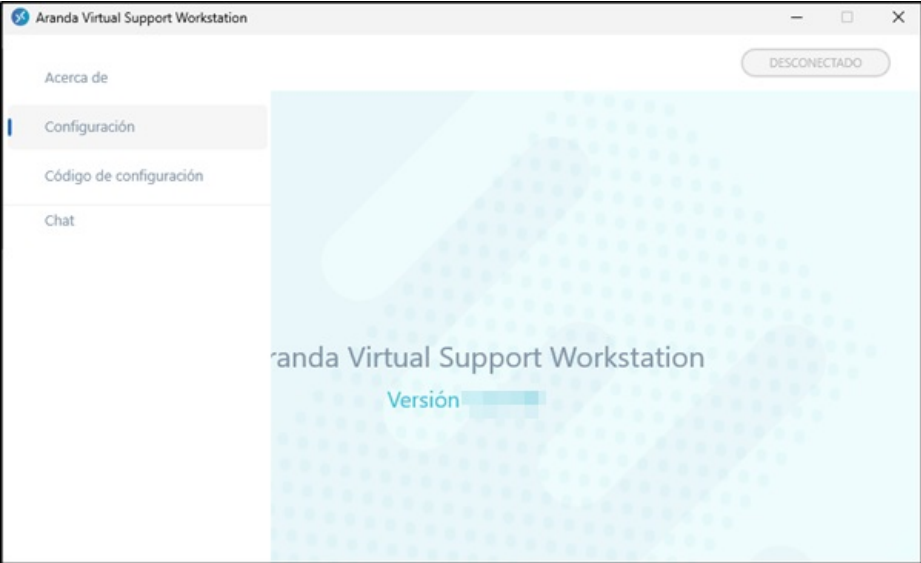
A interface do usuário do agente é ativada, onde você pode fazer ajustes na configuração.



Opção	Descrição
Menu suspenso	Exibe um menu de opções: - Sobre: Permite exibir a versão atual do agente (opção padrão). - Configuração: Permite ajustar a configuração do host, o código do grupo e aplicar o código de configuração. - Código de configuração: Permite atualizar a configuração do agente inserindo um novo código de configuração. Exibir código de configuração. - Fora: Ativa a opção de fechar a interface do agente, disponível apenas no modo “Somente execução”
Mensagem de status	Ele permite que você visualize o status atual do agente. Exibir notificações

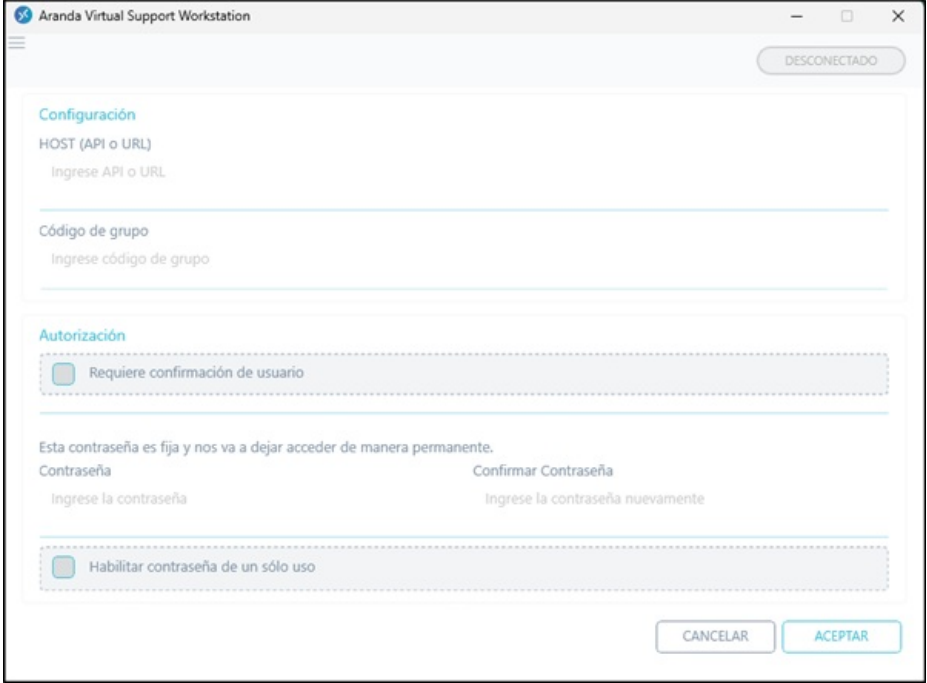
Configuração

1. No menu suspenso da interface do usuário do agente, selecione o ícone Configuração:



2. Na janela Configurações, faça o seguinte Campos.

Campo	Obrigatório	Descrição
host(api ou url)	Sim	URL do servidor Aranda Virtual Support (AVS), que deve ser fornecida pelo especialista que executa o suporte.
Código do Grupo de Apoio	Sim	Código do grupo de suporte que deve ser fornecido pelo especialista que fornecerá o suporte.
Requer confirmação do usuário	Não	Este campo serve para habilitar ou desabilitar a confirmação pelo usuário ao autorizar uma sessão de suporte.
Senha fixa	Sim	A senha de autorização para a sessão de suporte. A senha deve atender às seguintes características: 1. Deve ter pelo menos uma letra maiúscula. 2. Deve ter pelo menos uma letra minúscula. 3. Deve ter pelo menos um número. 4. Deve ter pelo menos um caractere especial. 5. Deve ter um comprimento mínimo de 12 e um máximo de 50 caracteres.
Senha de uso único	Não	Esta senha é feita para ser usada apenas uma vez ao autenticar a sessão de suporte, uma vez que a sessão de suporte tenha sido autorizada, a senha não será mais válida e uma nova será gerada. Uma nova senha pode ser invalidada e gerada clicando no ícone de atualização nesse campo ou clicando no botão Aceitar.



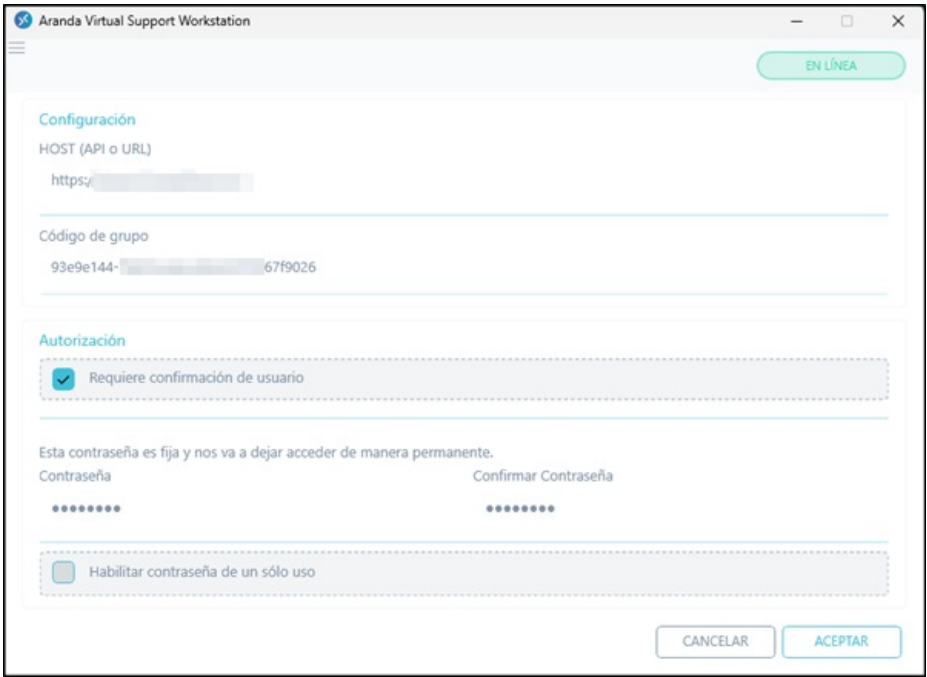
3. Para salvar as configurações, clique em Aceitar. Se os campos tiverem sido inseridos corretamente, a mensagem será exibida: “ Correto, Configurações atualizadas.”

- 📌 Anotações:
1. Clique no botão Cancelar para desfazer as modificações feitas, desde que as alterações não tenham sido salvas anteriormente.
 2. Se for necessária uma alteração na configuração do agente, após a instalação do agente, você poderá fazer login novamente [O código de configuração](#).

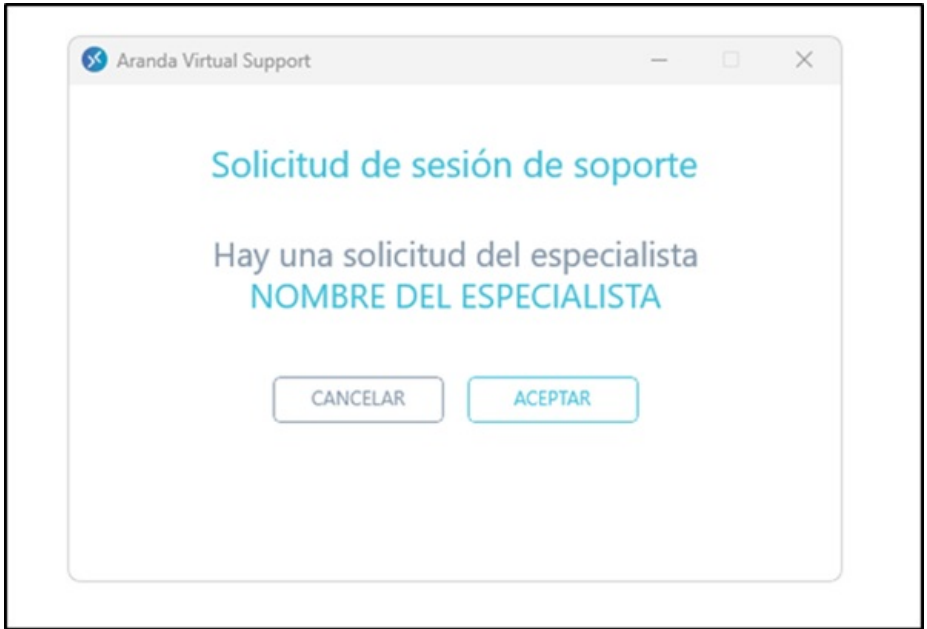
Confirmação do usuário

A confirmação do usuário significa que o especialista não pode entrar na estação de trabalho até que o usuário aprove a autorização. Os seguintes passos devem ser seguidos:

1. Na interface do usuário do agente, na janela Configurações, ative o Requer confirmação do usuário.



2. Quando o especialista solicitar autorização para uma sessão de suporte, a estação de trabalho receberá uma mensagem de validação:

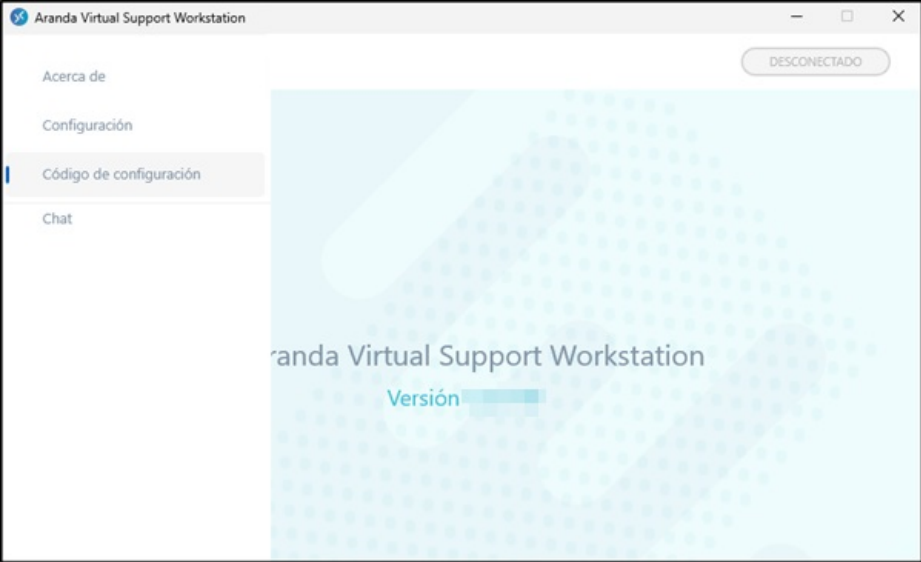


3. O especialista ficará em espera, enquanto o pedido é aceito. Se aceito, o suporte é autorizado.

Digite o código de configuração

É possível que em algum momento a configuração do agente precise ser atualizada devido a mudanças no especialista de suporte, organizacional, sede, mudanças departamentais, etc. Nesses casos, é possível inserir novamente o código de configuração sem a necessidade de uma nova instalação do agente. Para fazer isso, execute as seguintes etapas:

1. No menu suspenso da interface do usuário do agente, selecione o ícone Código de configuração:



2. No Configuração, insira o código de configuração fornecido pelo especialista na área Código de configuração e clique em Enviar:



3. Se o código estiver correto, a mensagem será exibida: " Correto, Configurações atualizadas." Os campos de [Configuração](#) Eles serão atualizados de acordo com os parâmetros definidos no perfil do agente. [Anotações]- Quando clicado Enviar Sem preencher o campo, será exibida a mensagem: "Erro: O código de configuração não pode estar vazio".
- Quando clicado Enviar Ao preencher um código simples, a mensagem será exibida: "Erro: O código de configuração não está em um formato válido."]

Serviço de bate-papo

⚠ Importante: O Chat não lida com o histórico de conversas, quando a janela de chat for fechada, as conversas serão excluídas.

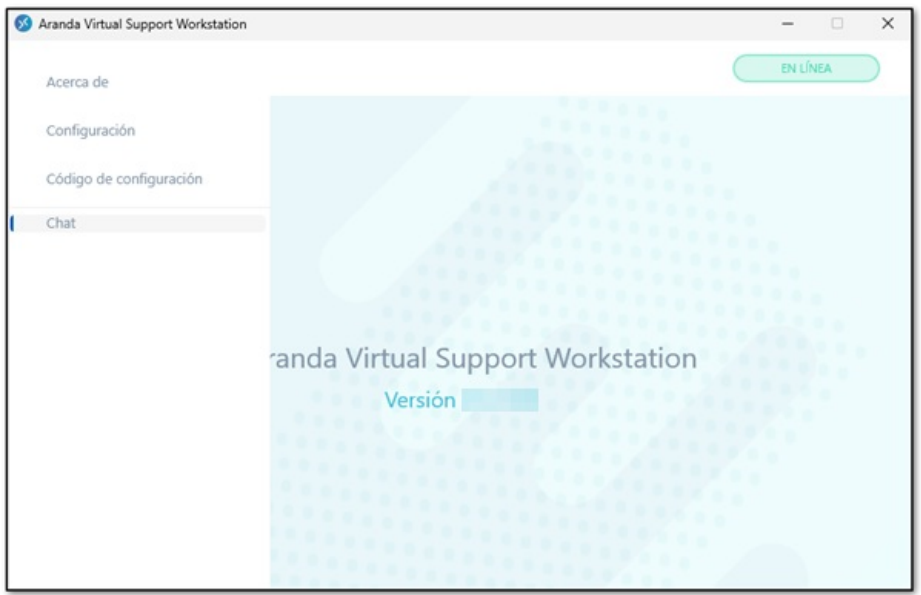
O serviço de bate-papo permite que o usuário da estação de trabalho se comunique com os especialistas on-line do Aranda Virtual Support (AVS). Para acessar o serviço de bate-papo na interface do usuário (UI) do AVS Agent e se comunicar com um especialista, siga estas etapas:

Requisitos

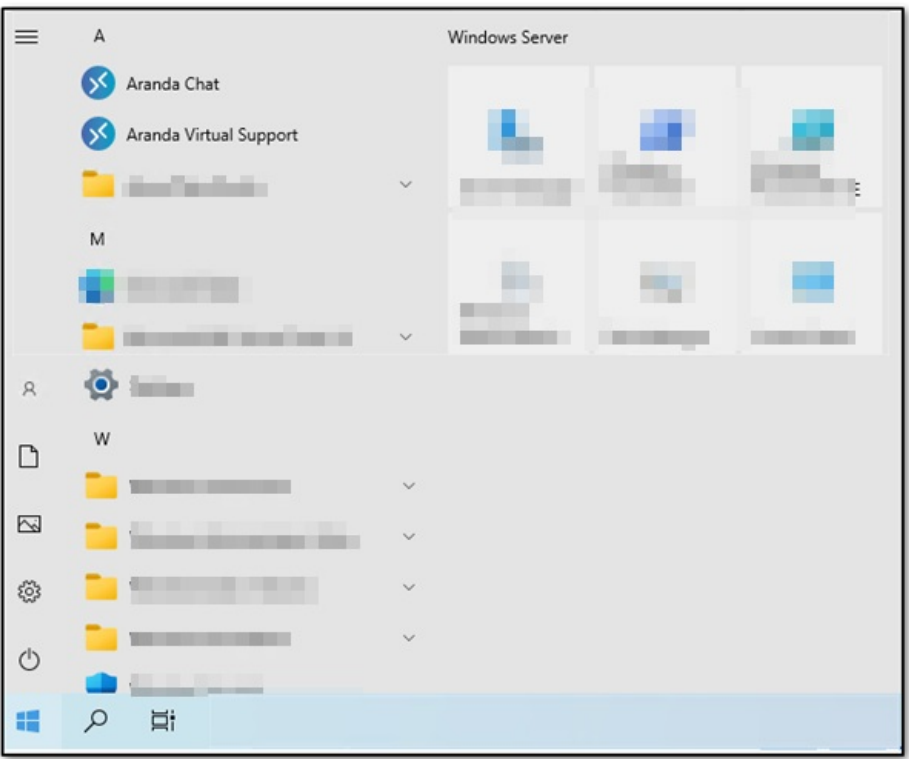
- O Agente deve ser [Instalado](#) ou iniciado em [Modo de execução](#) e estar no status "Online".
- A estação de trabalho deve estar associada aos grupos de suporte de especialistas que estão online no site da AVS.

Acesso ao chat

1. Faça login na interface do usuário (UI) do AVS Agent na estação de trabalho e selecione a opção Bater papo no menu flutuante.



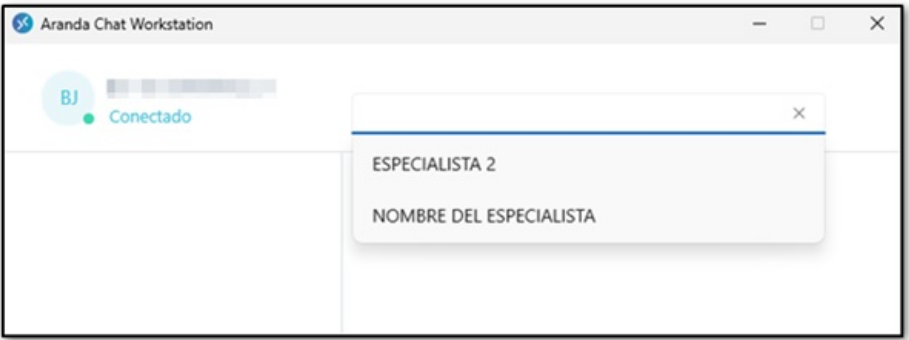
Também pode ser acessado a partir do menu iniciar, selecionando a opção Bate-papo Aranda.



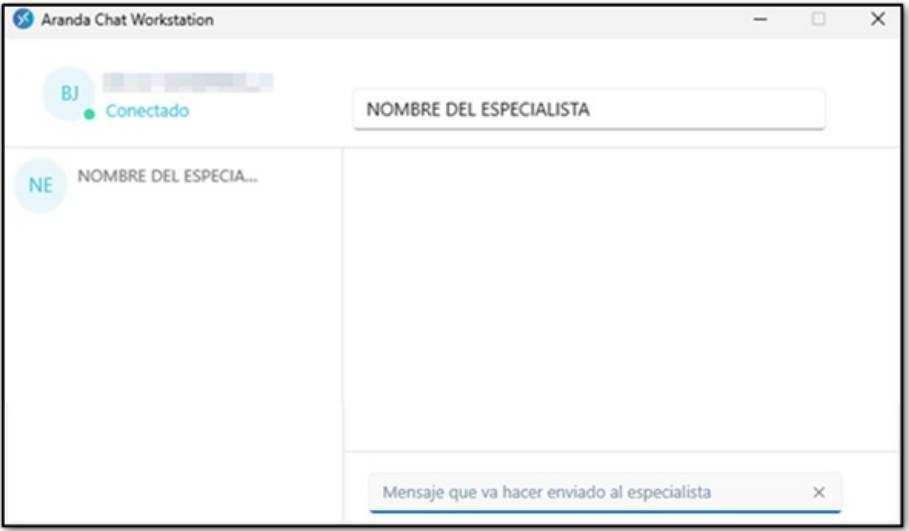
2. A janela de bate-papo é ativada onde as seguintes opções serão ativadas:



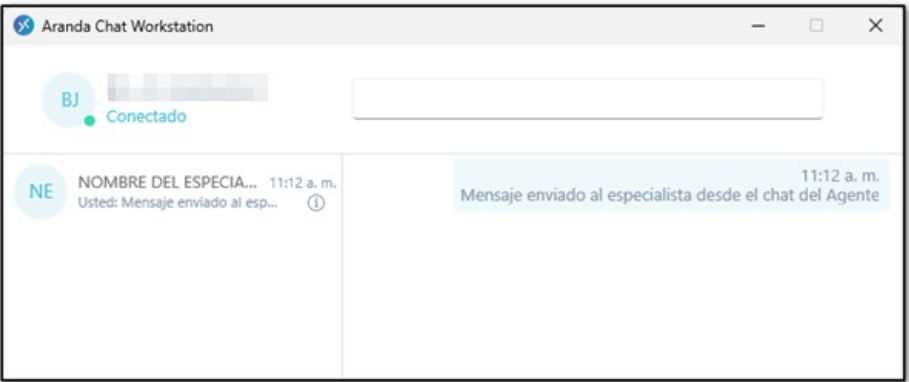
3. Para enviar uma mensagem a um especialista, clique no campo de consulta e selecione o nome na lista de chats gerados. Neste campo, você também pode filtrar digitando o nome do especialista.



4. Ao selecionar o especialista, você poderá visualizar a lista de bate-papos recentes e a seção de conversa está habilitada, onde você pode 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).

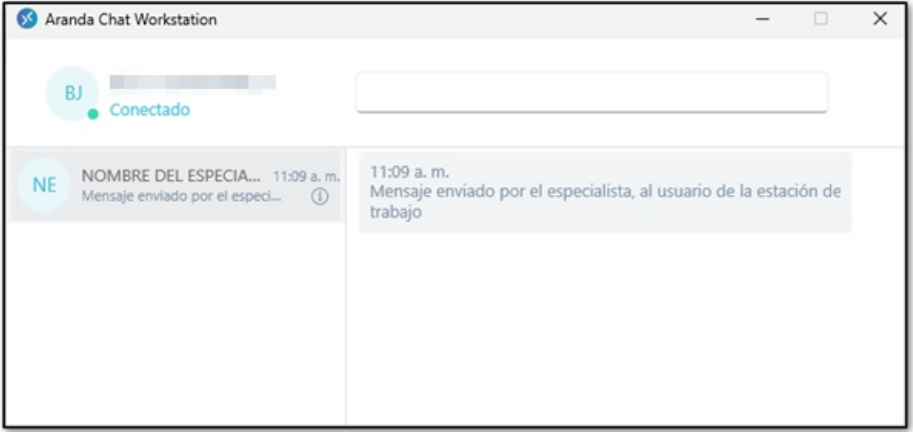


5. Quando a mensagem é enviada, ela é gravada na seção de conversa da janela de bate-papo, mostrando o carimbo de data/hora do envio.



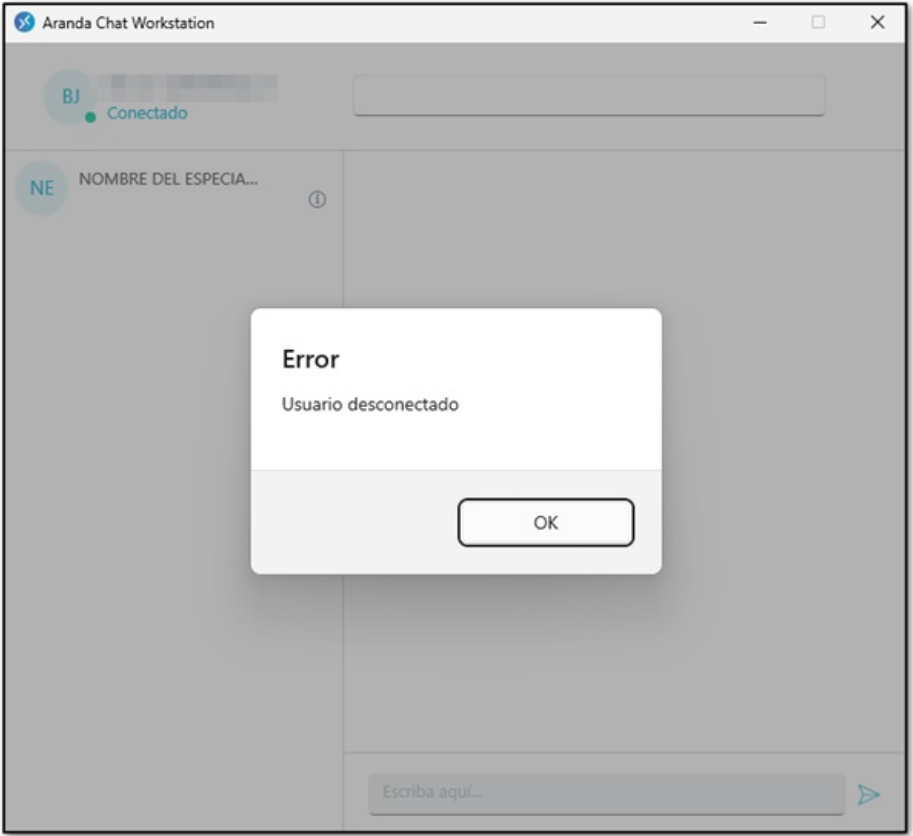
Recebendo mensagens e notificações

Quando a estação de trabalho recebe uma nova mensagem, a janela de bate-papo é iniciada, permitindo que o usuário inicie a conversa com o especialista em tempo hábil. As notificações ajudam a manter um fluxo eficaz de comunicação entre usuários e especialistas.



Lidando com a conexão perdida durante a interação com o especialista

Se durante uma conversa com um especialista ele for desconectado, ou se você selecionar um especialista que não esteja conectado no site da AVS e tentar enviar uma mensagem, o aplicativo exibirá a seguinte mensagem:



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

Atualização do Agente do Windows

1. Cada vez que uma nova versão do agente AVS for lançada, o cliente receberá uma notificação informando que há uma nova versão e perguntando se deseja atualizá-la.

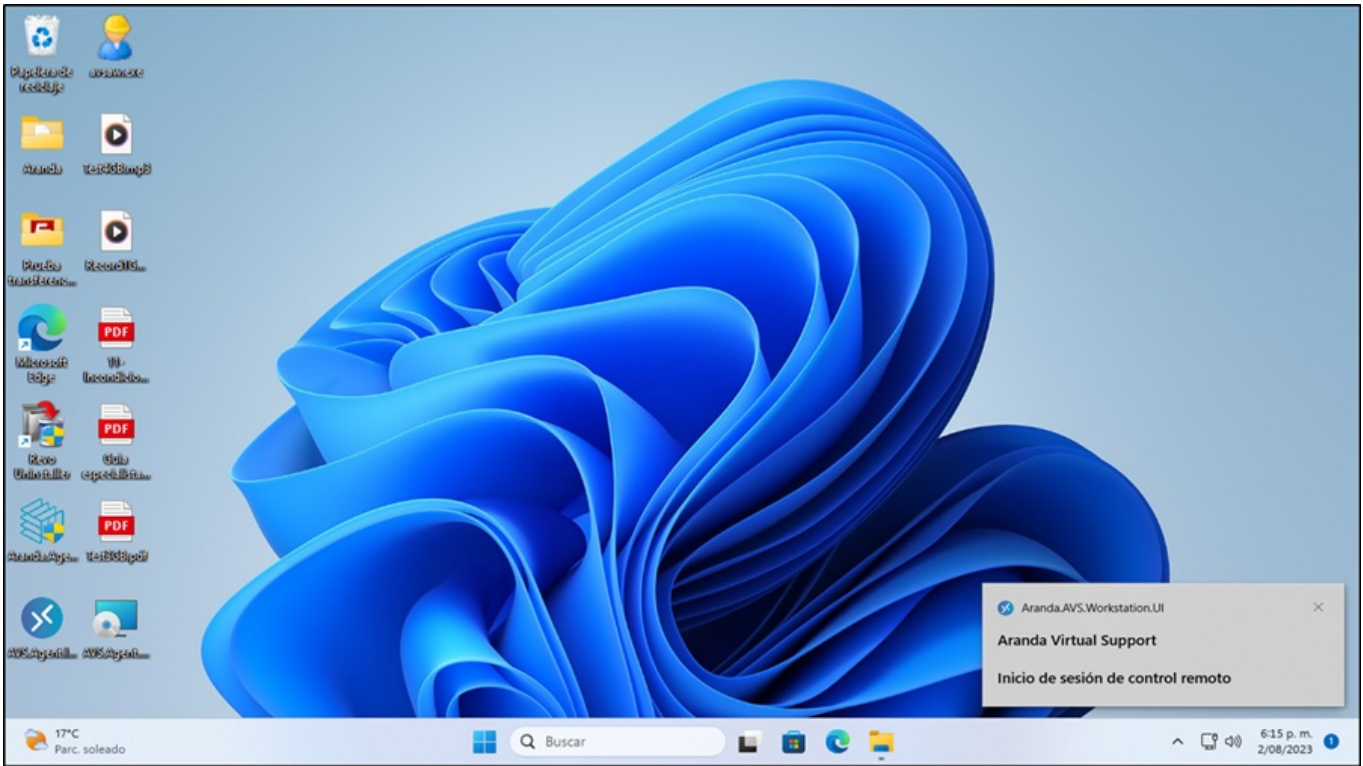


2. Assim que o cliente decidir aceitar essa atualização, a nova versão do agente instalado no dispositivo será obtida automaticamente.

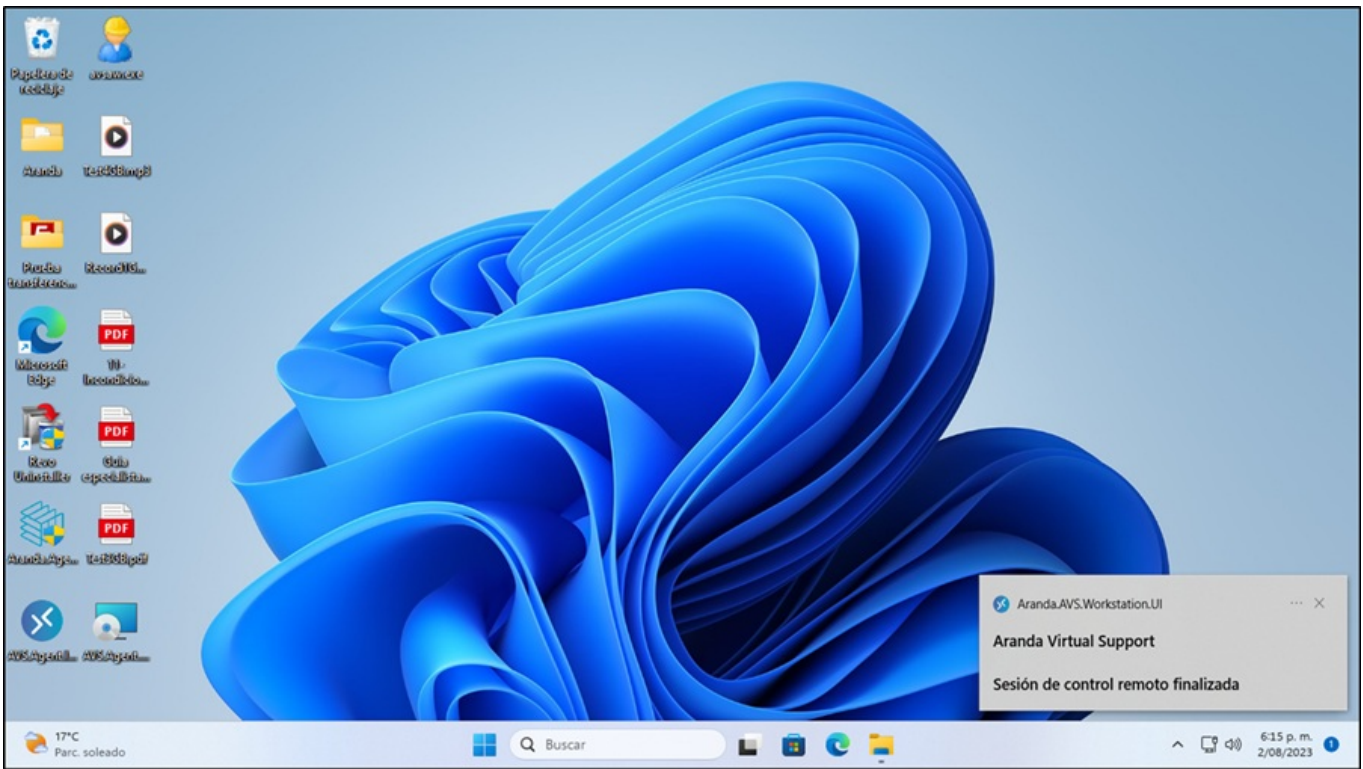
- Anotações:
- Quando clicado Posterior, após 2 horas, o sistema reiniciará a notificação de atualização.
 - Se você tiver um antivírus que restrinja downloads, deverá adicionar o agente às exclusões para realizar a atualização.

Notificações de controle remoto do Windows

1. Cada vez que um especialista assume o controle remoto de um dispositivo, a estação de trabalho Windows recebe uma mensagem informando que seu dispositivo está em uma sessão de suporte remoto.



2. Depois que um especialista terminar uma sessão de controle remoto em um dispositivo Windows, a estação de trabalho receberá uma mensagem indicando a conclusão da sessão de suporte remoto.



Permissões e processos

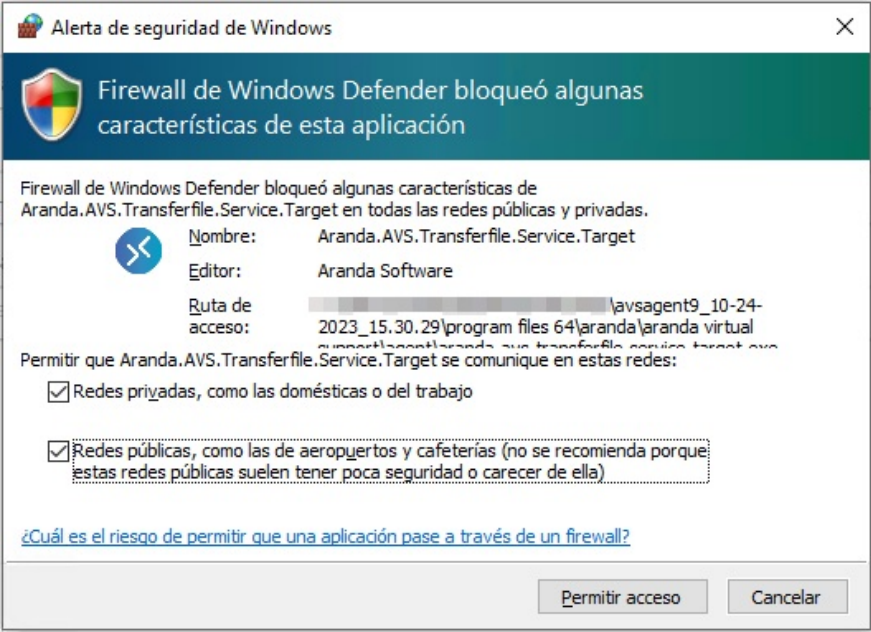
Permissões do Agente do Windows

Permissões na inicialização

Firewall

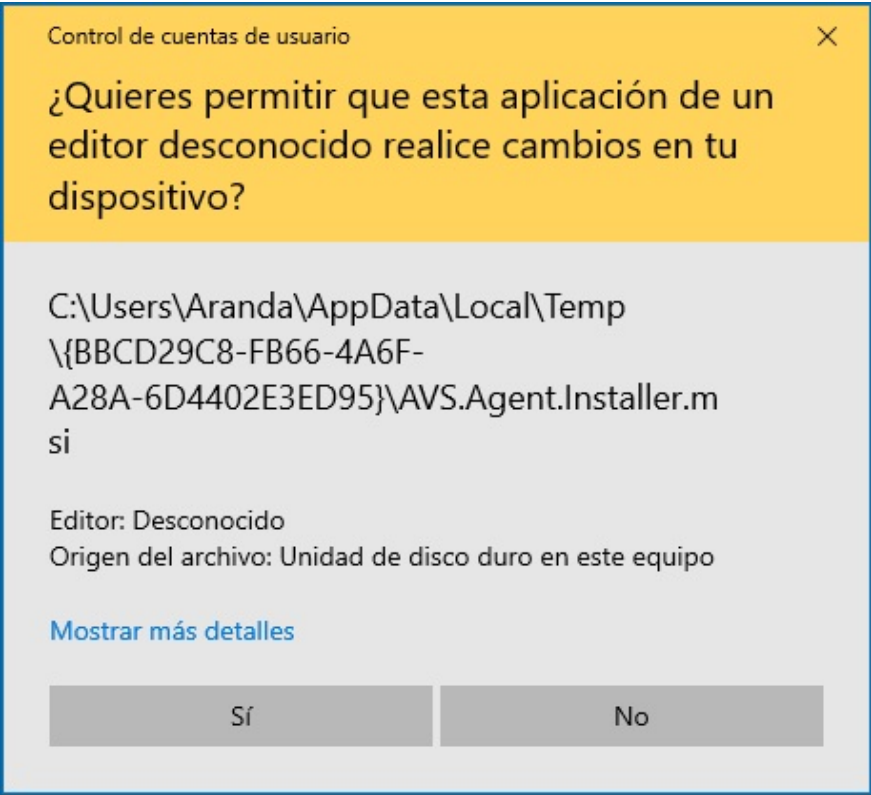
Embora o agente não exija escuta em nenhuma porta externamente ou exceções nas regras de firewall, quando você inicia pela primeira vez, o Windows pode solicitar permissões para escutar nas portas localmente.

Nesse caso, a seguinte janela será vista e tal solicitação deverá ser permitida:



Como um serviço

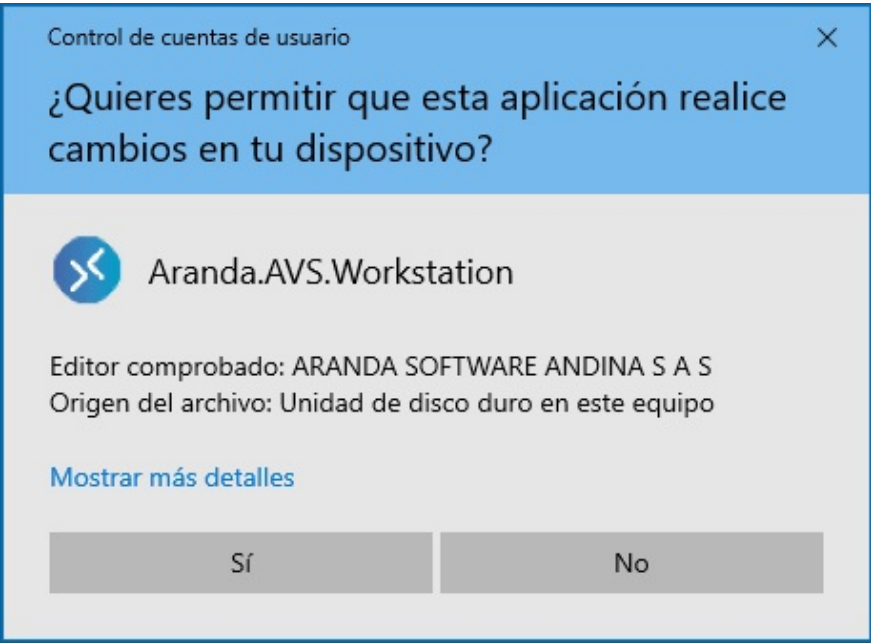
Ao executar o agente a partir do serviço, a pergunta UAC (Controle de Conta de Usuário) aparecerá para que o processo do usuário seja executado com permissões de administrador. A pergunta é semelhante à da imagem a seguir:



Se você responder sim à pergunta, verá que o processo do usuário (Aranda.AVS.Workstation.UI.exe), bem como todos os processos de serviço AVS (controle remoto e transferência de arquivos) serão executados com permissões de administrador. Isso ocorre porque eles são processos iniciados pelo usuário. Se você responder não, a instalação do agente como serviço será interrompida.

Como um executável

Se o agente for iniciado como um executável (ao clicar duas vezes no aplicativo), um comportamento semelhante será visto, no entanto, a pergunta é visualizada da seguinte forma:



Em ambos os casos, tanto como serviço quanto como executável, o mesmo comportamento será tido em termos de permissões.

Frequência de perguntas do UAC (Controle de Conta de Usuário)

Em condições normais de operação, o agente só fará a pergunta do UAC quando iniciado. Só é necessário fazer a pergunta uma vez, pois com as permissões que o usuário adquire, bastará iniciar os demais processos com essas permissões.

O agente tem uma validação de segurança, que impede que a pergunta seja feita repetidamente em menos de cinco minutos.

Se a pergunta foi respondida negativamente e você deseja conceder permissões de administrador posteriormente, reinicie o agente completamente ou aguarde cinco minutos após a inicialização e interrompa o processo chamado "Aranda.AVS.Workstation.UI.exe".

Permissões para o serviço de controle remoto em uma sessão do Windows

As seções a seguir descrevem as permissões do Serviço de Controle Remoto para uma sessão do Windows conectada anteriormente diretamente.

Dando uma resposta afirmativa à pergunta da UAC

Para esse cenário, o controle remoto poderá lidar com programas que exigem permissões de administrador. Exemplos desses programas incluem:

- Prompt de comando do Windows executado como administrador.
- Gerenciador de tarefas.
- Editor do Registro.
- Explorador de Arquivos em caminhos com permissões de administrador.
- Software liberado como administrador.

É claro que ele também será capaz de lidar com todos os softwares que não requerem permissões de administrador.

Todos esses programas e aqueles que exigem permissões de administrador podem ser gerenciados a partir do visualizador AVS.

Alguns dos cenários que não terão essa gestão são:

- Perguntas do UAC para dar permissões de administrador a outro programa.
- Perguntas do UAC para instalar ou desinstalar software.

Dando uma resposta negativa à pergunta do UAC

Nesse cenário, você não poderá gerenciar nenhum software ou programa que exija permissões de administrador ou que tenha sido lançado com permissões de administrador.

Se você colocar em primeiro plano um programa com essa restrição, os eventos de mouse e teclado não terão efeito no controle remoto.

Processos e serviços do Windows Agent

Processo principal

O processo principal do agente é o correspondente ao executável “Aranda.AVS.Workstation.exe”. Quando iniciado a partir do serviço do agente, ele terá a seguinte aparência:

Nombre	PID	Estado	Nombre de usuario
 Aranda.AVS.Workstation.exe	1480	En ejecución	SYSTEM

Quando iniciado como usuário ou executável, você verá na coluna Nome de usuário, o usuário da sessão atual do Windows:

Nombre	PID	Estado	Nombre de usuario
 Aranda.AVS.Workstation.exe	5944	En ejecución	jav... 

Este serviço é responsável pela comunicação com o servidor principal, bem como pela gestão da base de dados interna do agente e pela orquestração dos restantes processos. Não importa como o agente seja iniciado, seja como um serviço ou executável, haverá apenas um processo de “Aranda.AVS.Workstation.exe”

Processo do usuário

Independentemente de o agente ter sido iniciado como um serviço ou executável, você verá um processo “Aranda.AVS.Workstation.UI.exe” em cada sessão do Windows iniciada. O processo pertencerá a cada usuário, assim:

Nombre	PID	Estado	Nombre de usuario
 Aranda.AVS.Workstation.UI.exe	22588	En ejecución	jav... 

Haverá apenas um processo por sessão de usuário do Windows. Esse processo é responsável por iniciar janelas, ícones, perguntas com interface gráfica do usuário, bem como iniciar os processos dos serviços AVS que exigem execução na sessão do usuário do Windows.

Processos de serviço AVS

Controle remoto

O processo encarregado de permitir o controle remoto é o correspondente ao executável “Aranda.AVS.VNC.Application.exe”.

Dependendo se o agente é iniciado como um executável, você verá apenas um processo para cada sessão do Windows iniciada, da seguinte maneira:

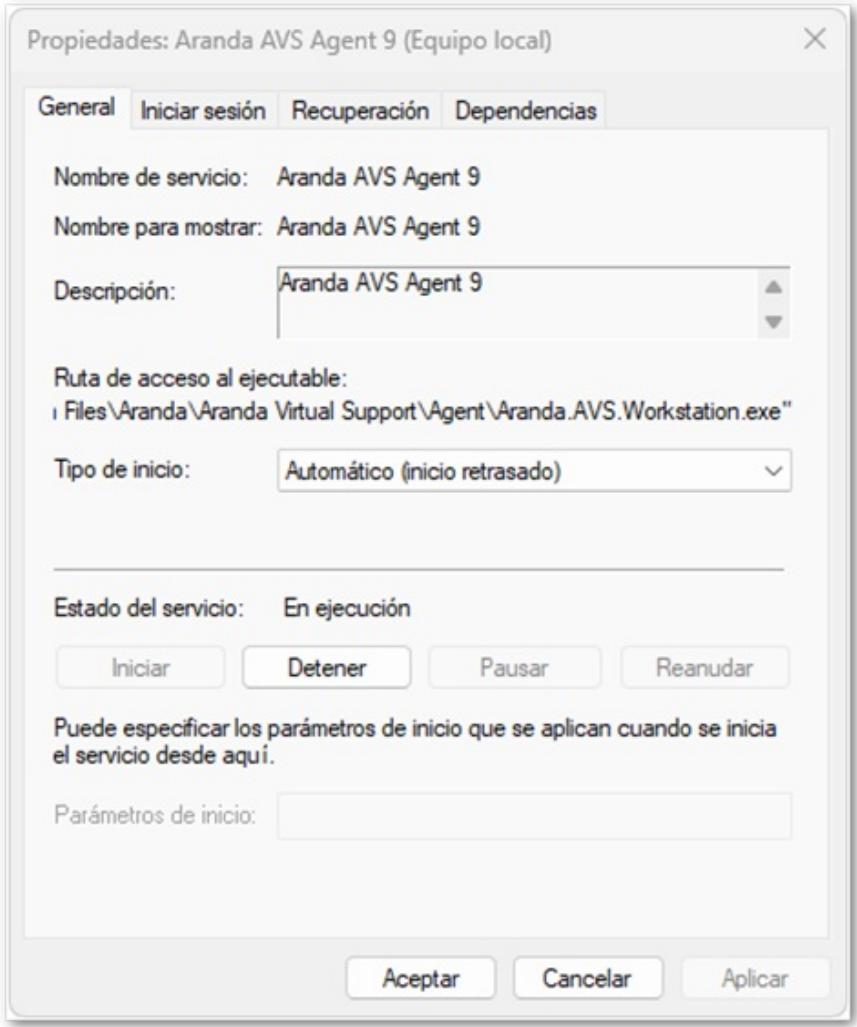
Nombre	PID	Estado	Nombre de usuario
 Aranda.AVS.VNC.Application.exe	16712	En ejecución	SYSTEM

Por outro lado, se o agente for iniciado como um serviço, você verá dois processos do mesmo executável, um para o usuário de cada sessão do Windows e outro para o serviço.

Nombre	PID	Estado	Nombre de usuario
Aranda.AVS.VNC.Application.exe	15612	En ejecución	SYSTEM
Aranda.AVS.VNC.Application.exe	23996	En ejecución	ju

Serviço principal

Se o agente tiver sido instalado com o serviço, você verá o seguinte serviço do Windows para o agente:

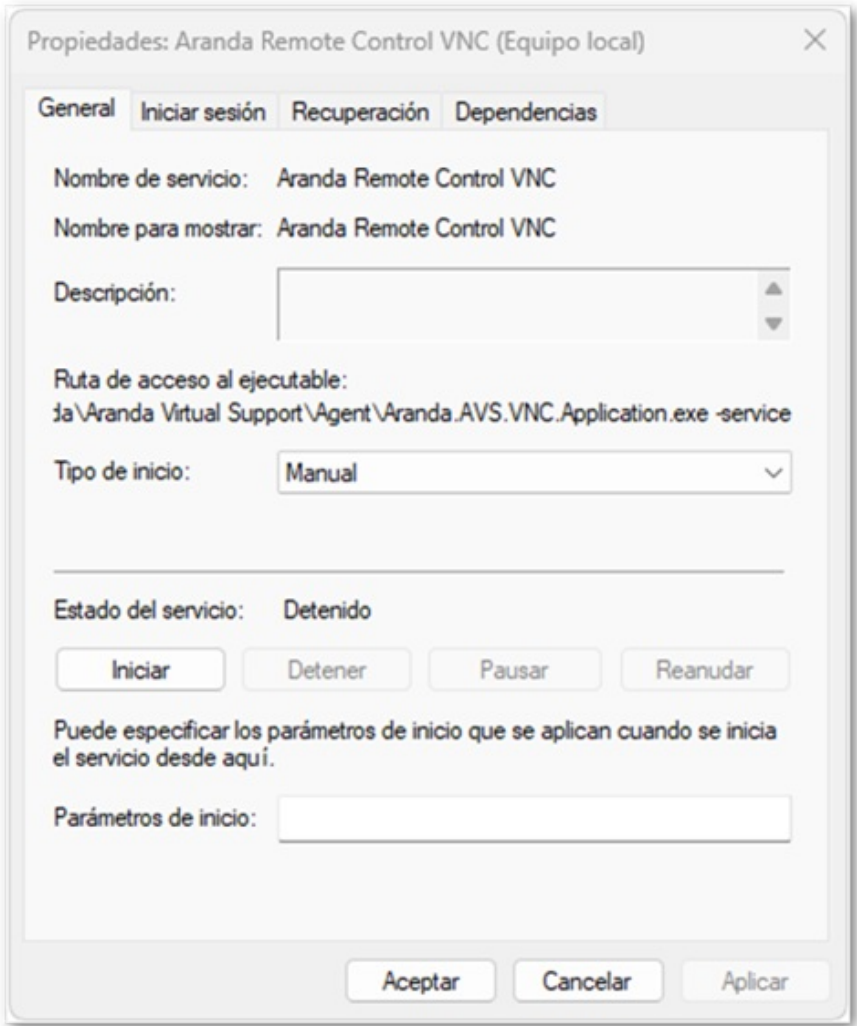


Esse serviço aponta para o executável “Aranda.AVS.Workstation.exe” Como pode ser visto, este serviço deve ser iniciado automaticamente para permitir funcionalidades sem depender de uma sessão do Windows.

Serviços adicionais para serviços AVS

Controle remoto

Se instalado como um serviço, o seguinte serviço deve estar disponível para controle remoto:



Esse serviço aponta para o executável “Aranda.AVS.VNC.Application.exe” Este serviço é iniciado pelo serviço do executável “Aranda.AVS.Workstation.exe”, portanto, sua inicialização deve ser manual.

Processos de parada

Independentemente da forma como o agente foi iniciado, se o agente for interrompido corretamente, ele será responsável por interromper todos os processos e serviços

iniciados durante sua operação.

Comunicação interna entre processos e serviços

Para os processos mencionados acima, é importante poder enviar e receber mensagens. Para isso, utiliza-se uma comunicação GRPC em que cada processo escuta em uma porta interna, sem configurar regras de firewall e sem acesso remoto ou externo ao computador; é uma comunicação local entre processos.

As portas mencionadas abaixo são estáticas. O agente tentará usar essas portas localmente; no entanto, caso estejam ocupados, o agente não funcionará corretamente até que as portas estejam disponíveis novamente.

Processo principal

O processo principal do executável “Aranda.AVS.Workstation.exe” tenta escutar na porta TCP 5050. Nessa porta, ele recebe respostas da interação com as interfaces gráficas dos processos do usuário, “Aranda.AVS.Workstation.UI.exe”, bem como notificações de serviços de controle remoto, solicitações de confirmação do usuário (se habilitadas) e notificações de atualizações do agente.

Isso é o mesmo, independentemente de ser lançado como um serviço ou executável

Processo de transferência de arquivos

O processo principal do executável “Aranda.AVS.Transferfile.Service.Target.exe” tenta escutar na porta TCP 5029. As respostas são recebidas nessa porta a partir da interação com a transferência de arquivos entre a estação de trabalho e o agente especializado.

Processo de controle remoto

O processo de controle remoto “Aranda.AVS.VNC.Application.exe” tenta escutar na porta TCP 9087 ao ser executado localmente na sessão de um usuário no Windows. Lá, ele recebe solicitações para iniciar uma sessão de controle remoto. Nesse caso, o agente tenta usar a porta 8081 para comunicação com o Turn Server; é a única porta que deve ter permissão para sair para a Internet para se comunicar com o Servidor de Turno Local.

Agentes do MacOS

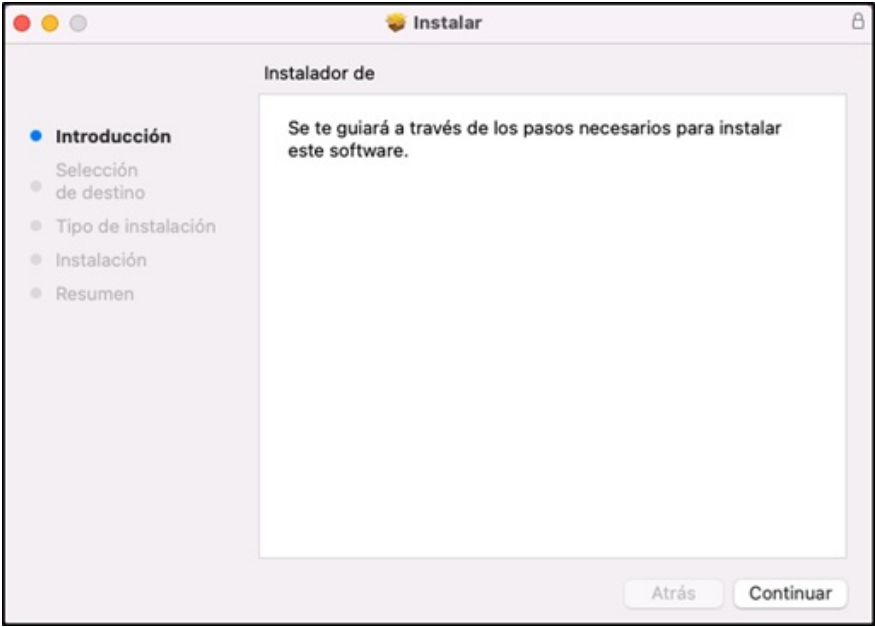
Instalação do MacOS Agent

Executar agente com instalação

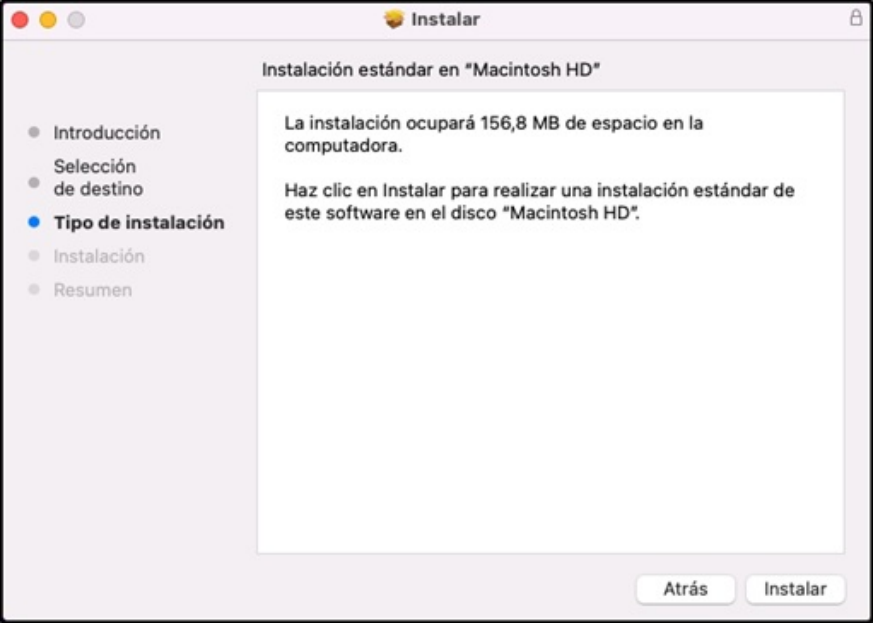
Para sistemas macOS, existem dois agentes de instalação, que devem ser usados especificamente dependendo do tipo de processador do dispositivo.

- Suporte Virtual Aranda Workstation.X.X.X.X_arm64.pkg: Para dispositivos com processadores Apple Silicon (M1-M2).
- Suporte Virtual Aranda Workstation.X.X.X.X_x64.pkg: Para dispositivos com processadores Intel.

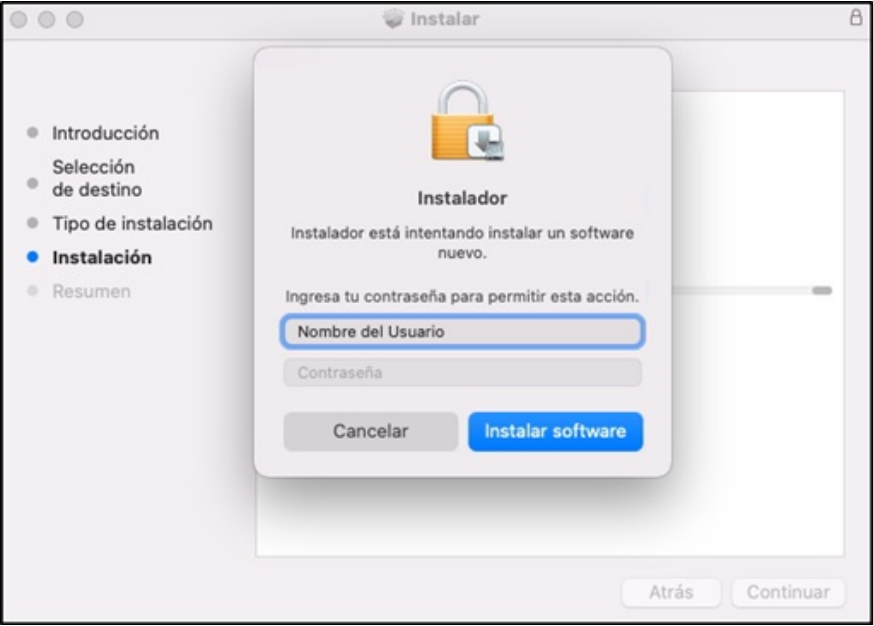
1. Para realizar a instalação manual do agente, o especialista fornece o arquivo executável do agente Aranda Virtual Support de acordo com o processador do dispositivo. Entrar no instalador iniciará o assistente de instalação, clique em Continuar.



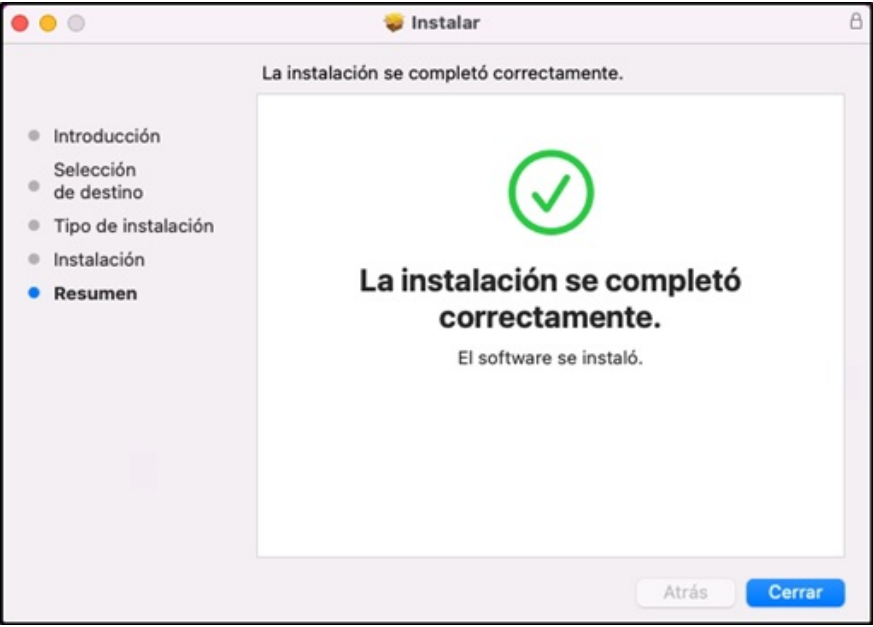
2. O assistente automático seleciona a rota de destino e fornece um resumo do espaço necessário para a instalação. Selecione a opção para Instalar.



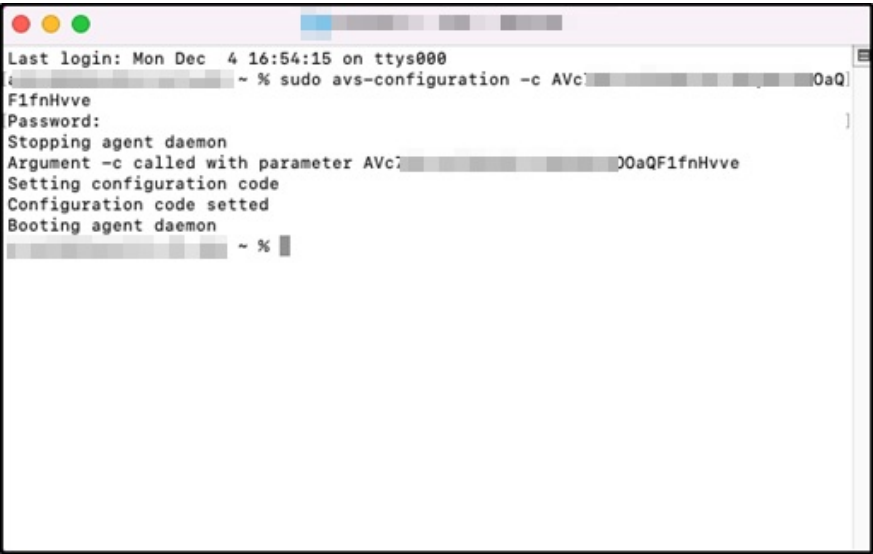
3. Na janela pop-up, preencha os dados solicitados e clique em Instalar software.



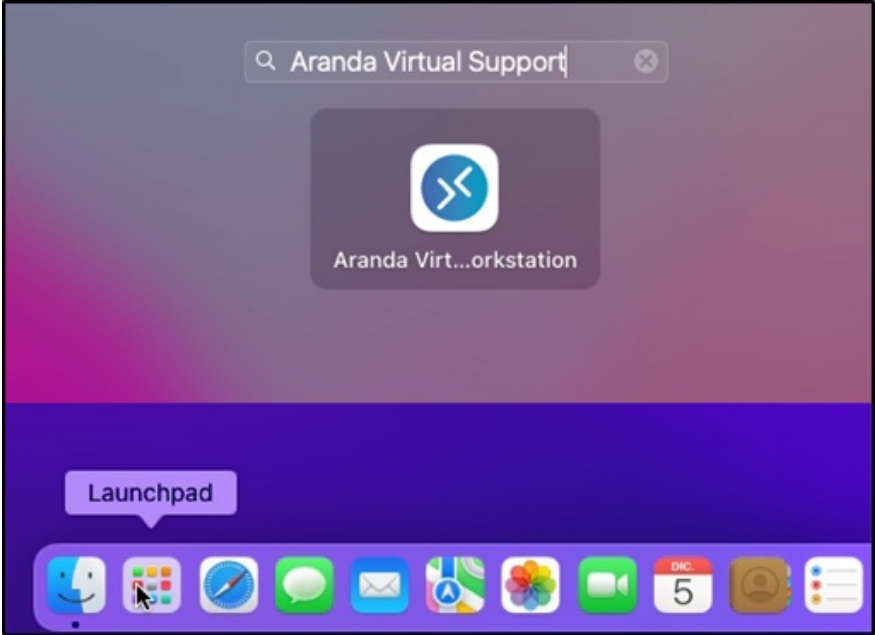
[Nota]A instalação do agente gera diferentes [Processos de suporte virtual Aranda](#).| 4. Quando a instalação estiver concluída, clique em Fechar.



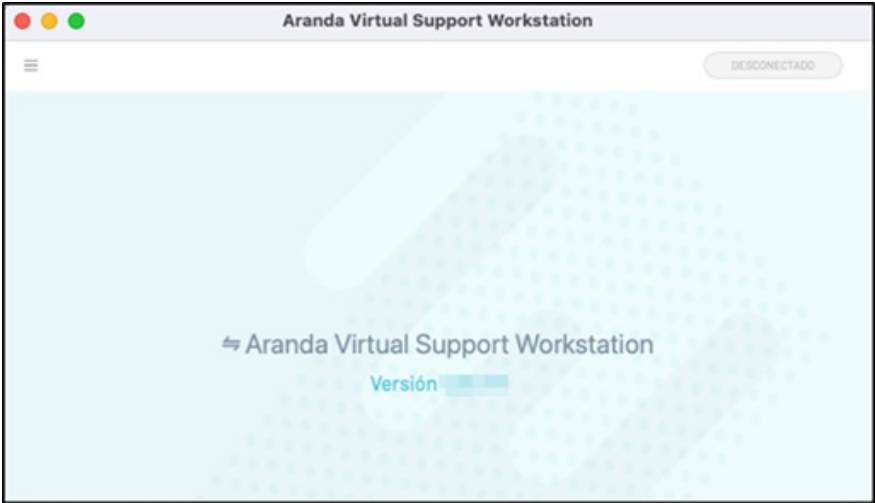
5. Para aplicar o [Código de configuração do agente](#) No terminal, use o seguinte comando: `sudo avs-configuration -c {código de configuración}`, sem incluir as chaves {}.



6. No Launchpad, procure por 'Aranda Virtual Support Workstation'. Selecione este item para abrir a interface do usuário do agente.



7. Si no se ingresó ningún código de configuración en el paso 5, en la interfaz de usuario del agente, podrá visualizar el mensaje de notificación en color gris y con el estado ‘Desconectado’. Dirijase a la sección [Configuración manual de agente](#) para completar el proceso. Ver también [Notificaciones](#)

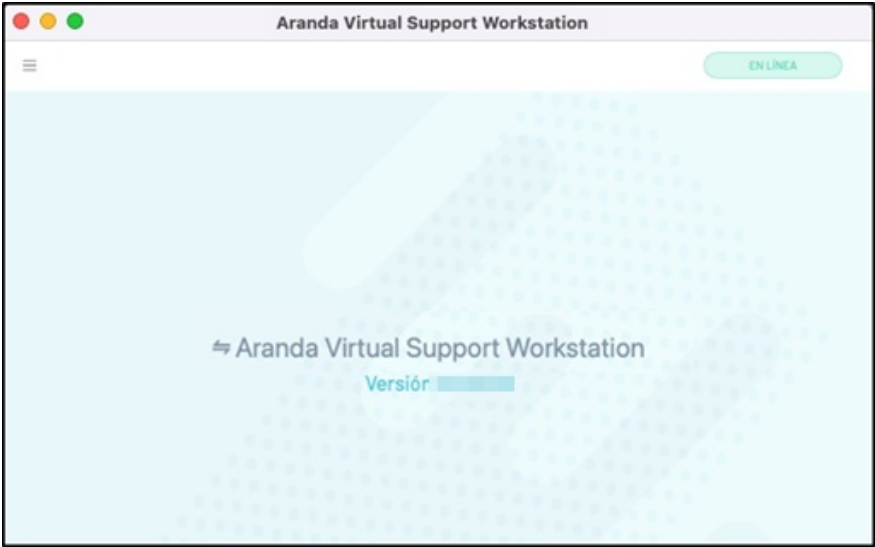


[Anotações]1. Durante a instalação do agente, é necessário conceder o [Permissões, acessibilidade e acesso](#).
2. Assim que o processo de instalação do agente for concluído, se necessário, você poderá entrar novamente [O código de configuração do agente](#)

Instalando e configurando o agente por linha de comando

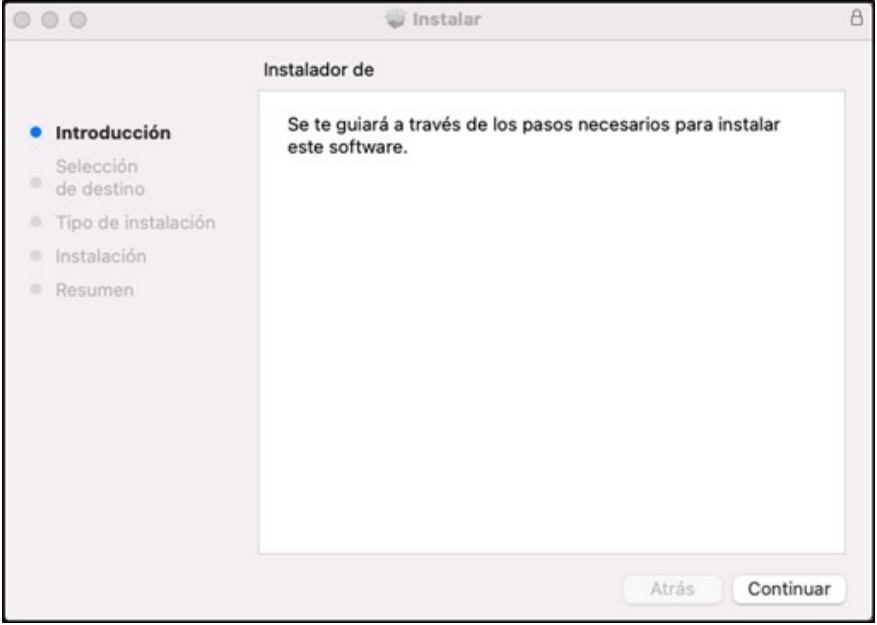
A instalação e a configuração do agente também podem ser feitas por linha de comando. Essa ação pode ser realizada remotamente pela própria estação de trabalho ou pelo especialista. Nesse caso, siga os passos abaixo:

1. Digite o Terminal.app
2. Execute o comando: `sudo installer -pkg "Downloads/Aranda Virtual Support Workstation.X.X.X.X_arm64.pkg" -target /`. (O que está entre aspas corresponde ao caminho e ao nome do instalador. O X.X.X.X corresponde à versão.).
3. Para aplicar o [Código de configuração do agente](#) No terminal, use o seguinte comando: `sudo avs-configuration -c {código de configuración}`, sem incluir as chaves {}.
4. Se a instalação e a configuração foram bem-sucedidas, no Launchpad, procure por ‘Aranda Virtual Support Workstation’. Selecione este item para abrir a interface do usuário do Agente, exibir a mensagem de notificação em verde e com o status ‘Online’; Isso pode levar cerca de 10 minutos. Se o código de configuração estiver incorreto ou nenhuma licença estiver disponível, o agente será instalado, mas não será configurado e a mensagem de notificação do agente permanecerá esmaecida no estado ‘Desconectado’ após 10 minutos.



Desinstalar agente

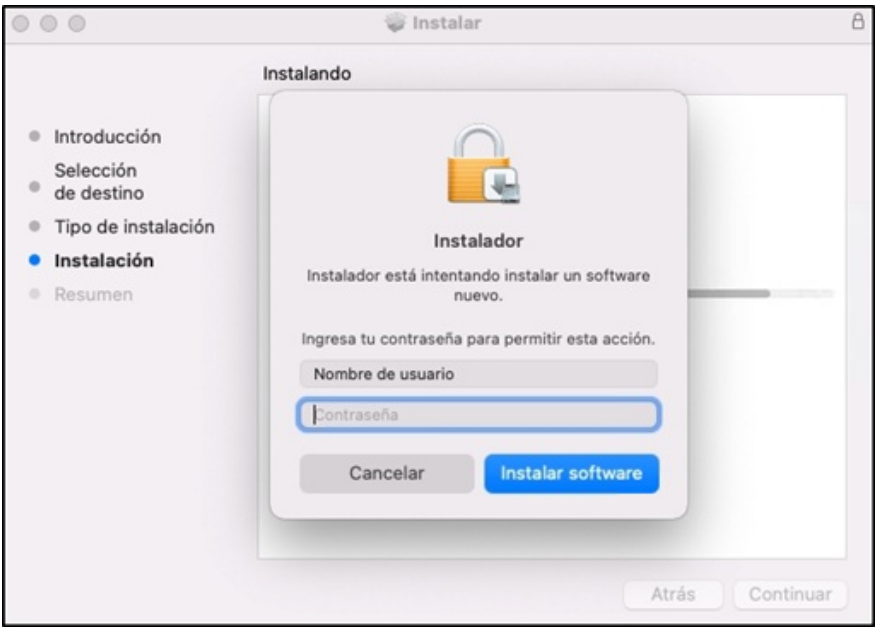
1. Acessar o desinstalador do agente Estação de trabalho de suporte virtual Aranda Uninstaller.X.X.X.X.pkg. Certifique-se de que ele corresponda à versão do agente instalado em seu sistema.
2. O assistente de instalação será iniciado, clique em Continuar.



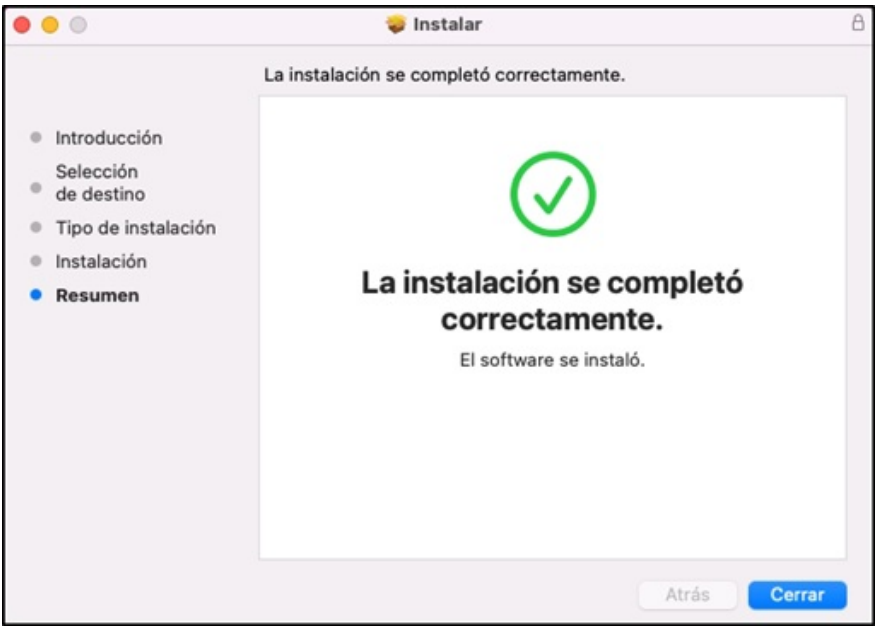
3. O Auto Assistant seleciona a rota de destino. Selecione a opção para Instalar.



4. Na janela pop-up, preencha os dados solicitados e clique em Instalar software.



5. Você recebe a seguinte mensagem: “Instalação concluída com sucesso”, clique no botão Fechar. O agente será desinstalado com êxito.

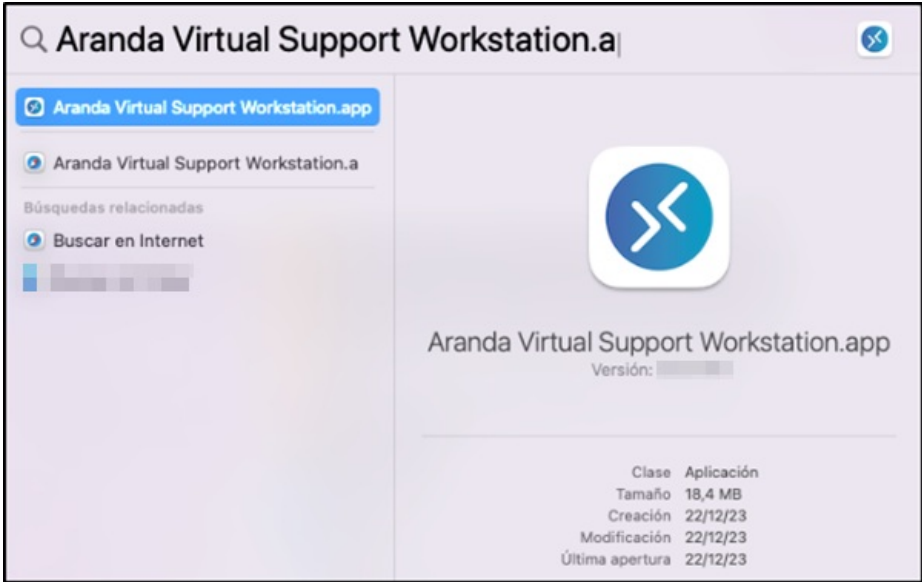


[Nota]No terminal, você também pode executar o comando: `sudo installer -pkg "Downloads/Aranda Virtual Support Workstation Uninstaller.X.X.X.X.pkg" -target /`. (O que está entre aspas corresponde ao caminho e ao nome do desinstalador. O X.X.X.X corresponde à versão.) Isso permite que o agente seja desinstalado. |

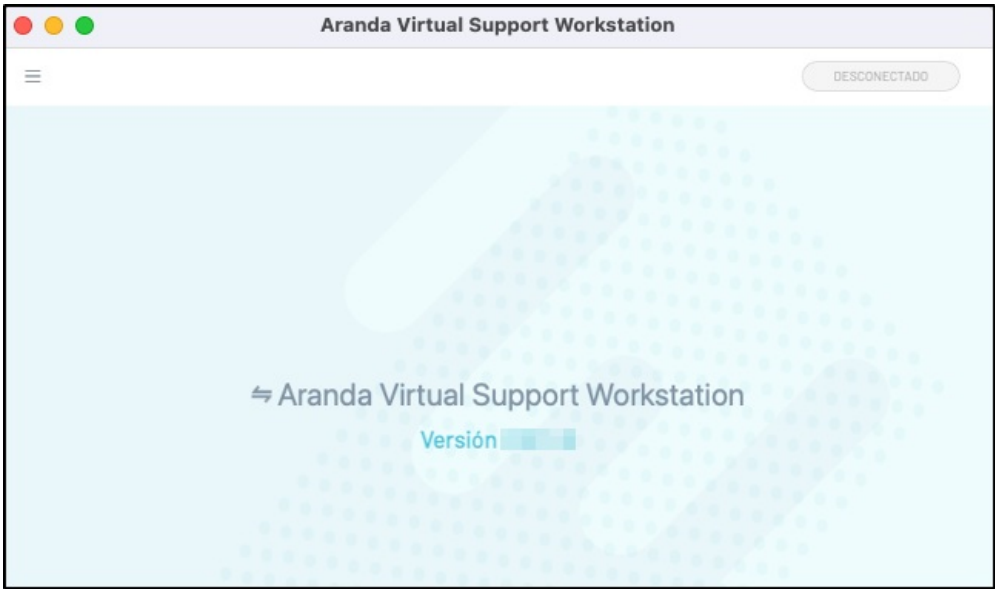
Configuração manual do agente do MacOS

Depois que o agente estiver instalado, siga estas etapas para acessar a interface do usuário:

- 1. Clique no ícone “Launchpad” ou no ícone da lupa no Spotlight.
- 2. Encontre e selecione a opção “Aranda Virtual Support Workstation”.



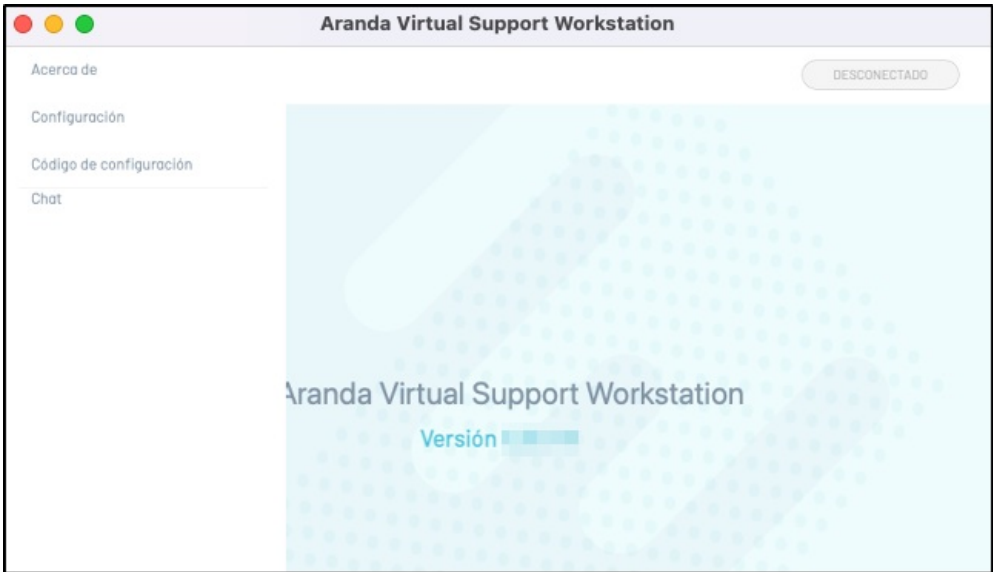
A interface do usuário do agente é ativada, onde você pode fazer ajustes na configuração.



Opção	Descrição
Menu suspenso	Exibe um menu de opções: - Sobre: Permite exibir a versão atual do agente (opção padrão). - Configuração: Permite ajustar a configuração do host, o código do grupo e aplicar o código de configuração. - Código de configuração: Permite atualizar a configuração do agente inserindo um novo código de configuração. Exibir código de configuração.
Mensagem de status	Ele permite que você visualize o status atual do agente. Exibir notificações

Configuração

- 1. No menu suspenso da interface do usuário do agente, selecione o ícone Configuração:



- 2. Na janela Configurações, faça o seguinte Campos.

Campo	Obrigatório	Descrição
host(api ou url)	Sim	Url do servidor de notificação que deve ser entregue pelo especialista que realiza o suporte.
Código do Grupo de Apoio	Sim	Código do grupo de suporte que deve ser fornecido pelo especialista que fornecerá o suporte.
Requer confirmação do usuário	Não	Este campo serve para habilitar ou desabilitar a confirmação pelo usuário ao autorizar uma sessão de suporte. A senha de autorização para a sessão de suporte. A senha deve atender às seguintes características:
Senha fixa	Sim	1. Deve ter pelo menos uma letra maiúscula. 2. Deve ter pelo menos uma letra minúscula. 3. Deve ter pelo menos um número. 4. Deve ter pelo menos um caractere especial. 5. Deve ter um comprimento mínimo de 12 e um máximo de 50 caracteres.
Senha de uso único	Não	Esta senha é feita para ser usada apenas uma vez ao autenticar a sessão de suporte, uma vez que a sessão de suporte tenha sido autorizada, a senha não será mais válida e uma nova será gerada. Uma nova senha pode ser invalidada e gerada clicando no ícone de atualização nesse campo ou clicando no botão Aceitar.

Aranda Virtual Support Workstation

DESCONECTADO

Configuración

HOST (API o URL)

Ingrese API o URL

Código de grupo

Ingrese código de grupo

Autorización

Requiere confirmación de usuario

Esta contraseña es fija y nos va a dejar acceder de manera permanente.

Contraseña

Ingrese la contraseña

Confirmar Contraseña

Ingrese la contraseña nuevamente

Habilitar contraseña de un sólo uso

CANCELAR

ACEPTAR

3. Para salvar as configurações, clique em Aceitar. Se os campos tiverem sido inseridos corretamente, a mensagem será exibida: “ Correto, Configurações atualizadas.”

📌 Anotações:

- 1. Clique no botão Cancelar para desfazer as modificações feitas, desde que as alterações não tenham sido salvas anteriormente.
- 2. Se for necessária uma alteração na configuração do agente, após a instalação do agente, você poderá fazer login novamente [O código de configuração](#).

Confirmação do usuário

A confirmação do usuário significa que o especialista não pode entrar na estação de trabalho até que o usuário aprove a autorização. Os seguintes passos devem ser seguidos:

- 1. Na interface do usuário do agente, na janela Configurações, ative o Requer confirmação do usuário.

Aranda Virtual Support Workstation

EN LÍNEA

Configuración

HOST (API o URL)

http:

Código de grupo

4c155639

Autorización

Requiere confirmación de usuario

Esta contraseña es fija y nos va a dejar acceder de manera permanente.

Contraseña

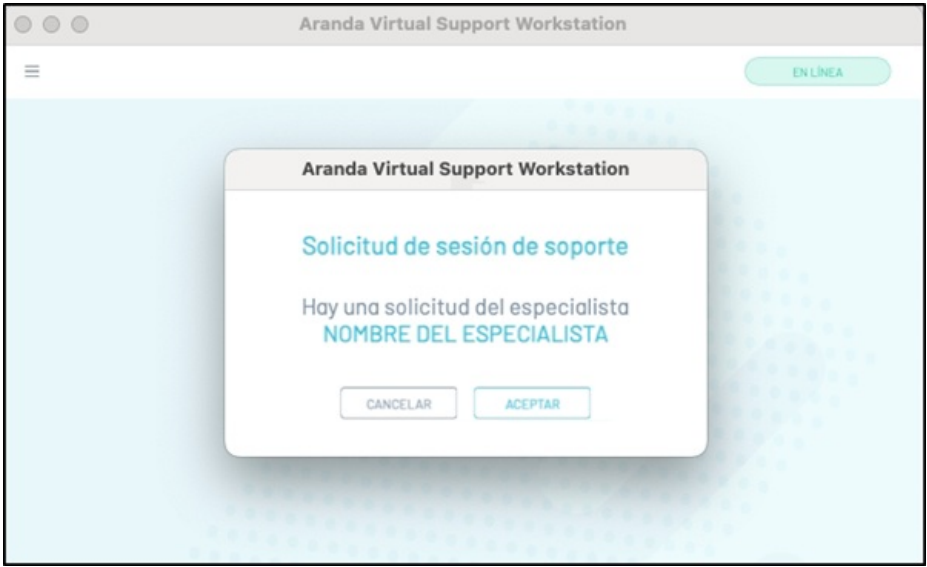
Confirmar Contraseña

Habilitar contraseña de un sólo uso

CANCELAR

ACEPTAR

2. Quando o especialista solicitar autorização para uma sessão de suporte, a estação de trabalho receberá uma mensagem de validação:

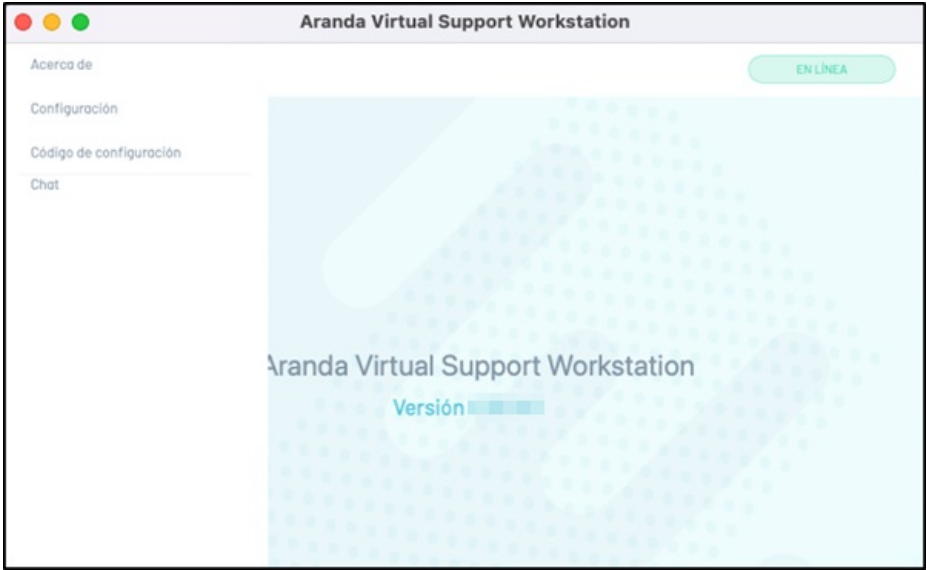


3. O especialista ficará em espera, enquanto o pedido é aceito. Se aceito, o suporte é autorizado.

Digite o código de configuração

É possível que em algum momento a configuração do agente precise ser atualizada devido a mudanças no especialista de suporte, organizacional, sede, mudanças departamentais, etc. Nesses casos, é possível inserir novamente o código de configuração sem a necessidade de uma nova instalação do agente. Para fazer isso, execute as seguintes etapas:

1. No menu suspenso da interface do usuário do agente, selecione o ícone Código de configuração:



2. No Configuración, insira o código de configuração fornecido pelo especialista na área Código de configuração e clique em Enviar:



3. Se o código estiver correto, a mensagem será exibida: " Correto, Configuraciones actualizadas." Os campos de [Configuración](#) Eles serão atualizados de acordo com os parâmetros definidos no perfil do agente. |Anotações|- Quando clicado Enviar Sem preencher o campo, será exibida a mensagem: "Erro: O código de configuración não pode estar vacío".
- Quando clicado Enviar Ao preencher um código simples, a mensagem será exibida: "Erro: O código de configuración não está em um formato válido."|

Serviço de bate-papo

⚠ Importante: O Chat não lida com o histórico de conversas, quando a janela de chat for fechada, as conversas serão excluídas.

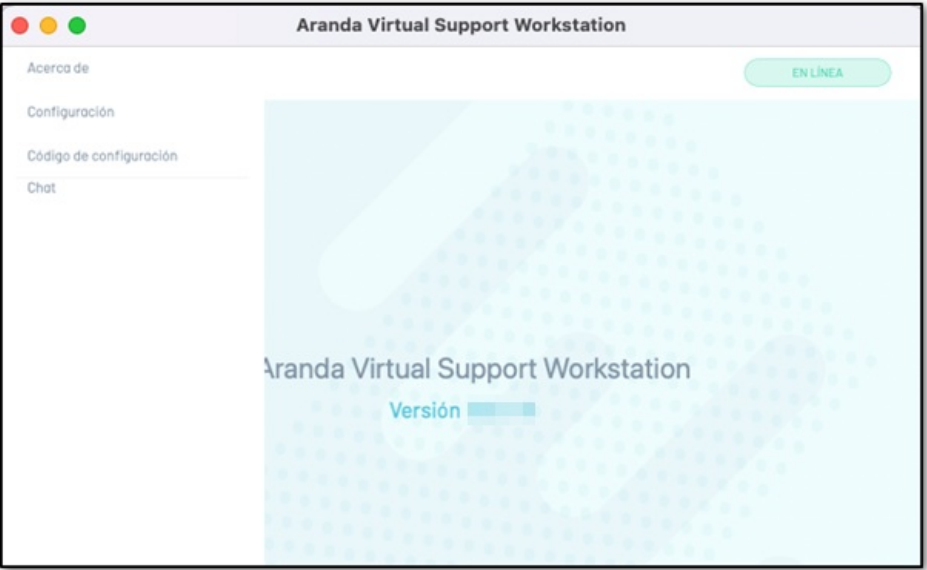
O serviço de bate-papo permite que o usuário da estação de trabalho se comunique com os especialistas on-line do Aranda Virtual Support (AVS). Para acessar o serviço de bate-papo na interface do usuário (UI) do AVS Agent e se comunicar com um especialista, siga estas etapas:

Requisitos

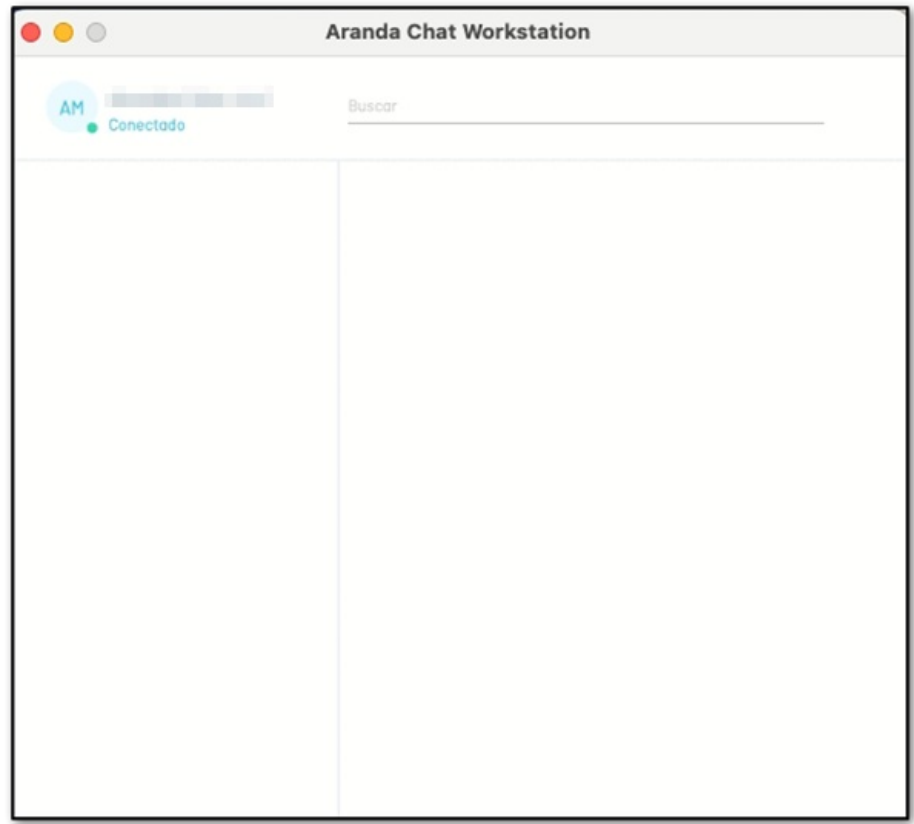
- O Agente deve ser [instalado](#) e estar no status "Online".
- A estação de trabalho deve estar associada aos grupos de suporte de especialistas que estão online no site da AVS.

Acesso ao chat

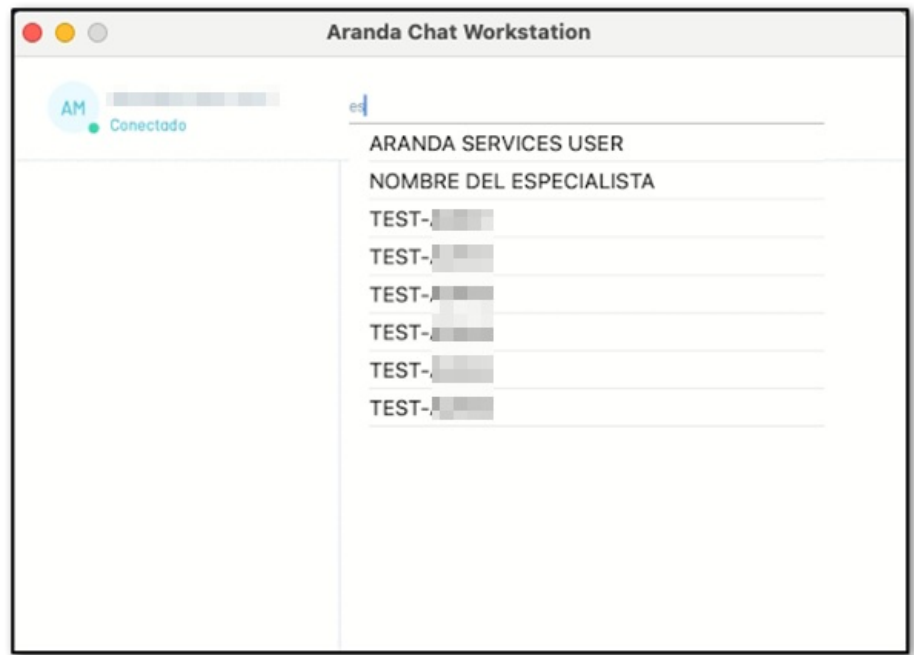
1. Faça login na interface do usuário (UI) do AVS Agent na estação de trabalho e selecione a opção Bater papo no menu flutuante.



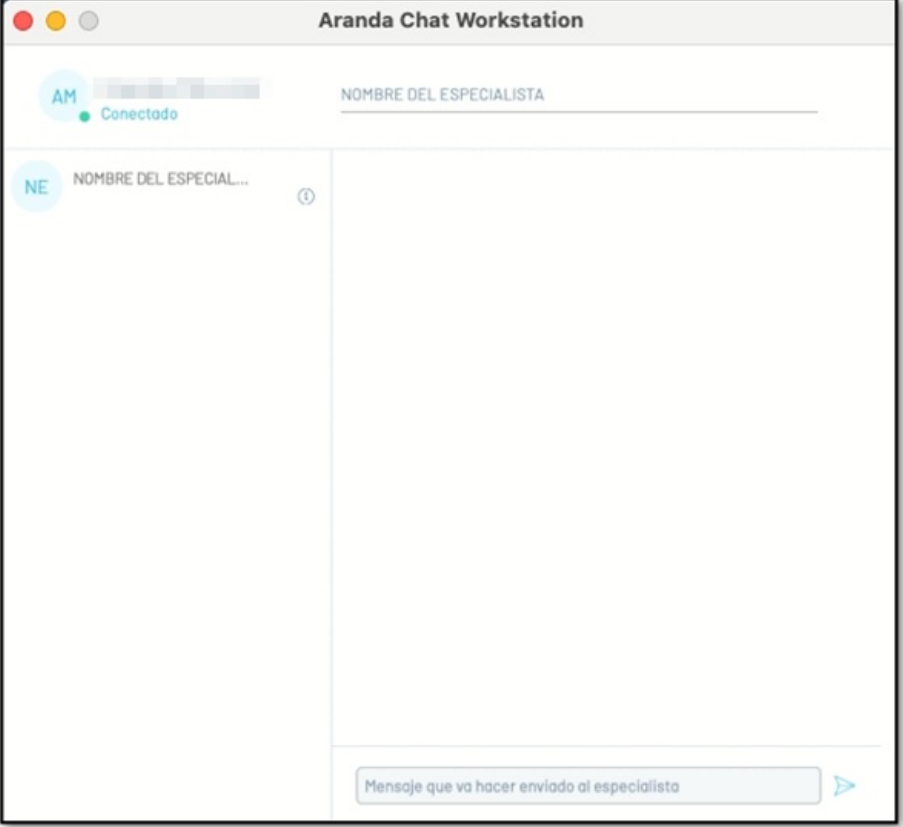
2. A janela de bate-papo é ativada onde as seguintes opções serão ativadas:



3. Para enviar uma mensagem a um especialista, clique no campo de consulta e selecione o nome na lista de chats gerados. Neste campo, você também pode filtrar digitando o nome do especialista.



4. Ao selecionar o especialista, você poderá visualizar a lista de bate-papos recentes e a seção de conversa está habilitada, onde você pode 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).

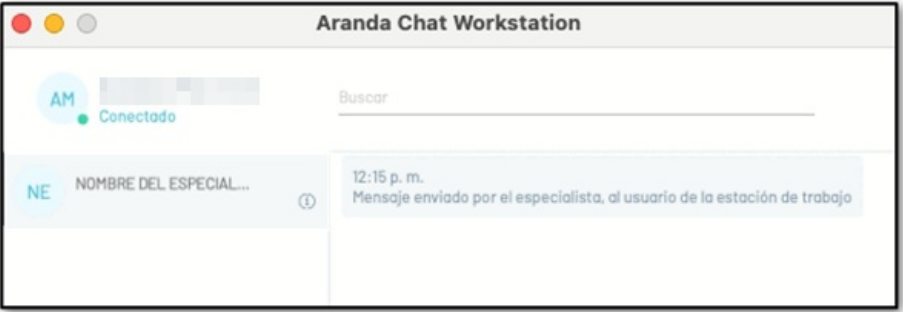


5. Quando a mensagem é enviada, ela é gravada na seção de conversa da janela de bate-papo, mostrando o carimbo de data/hora do envio.



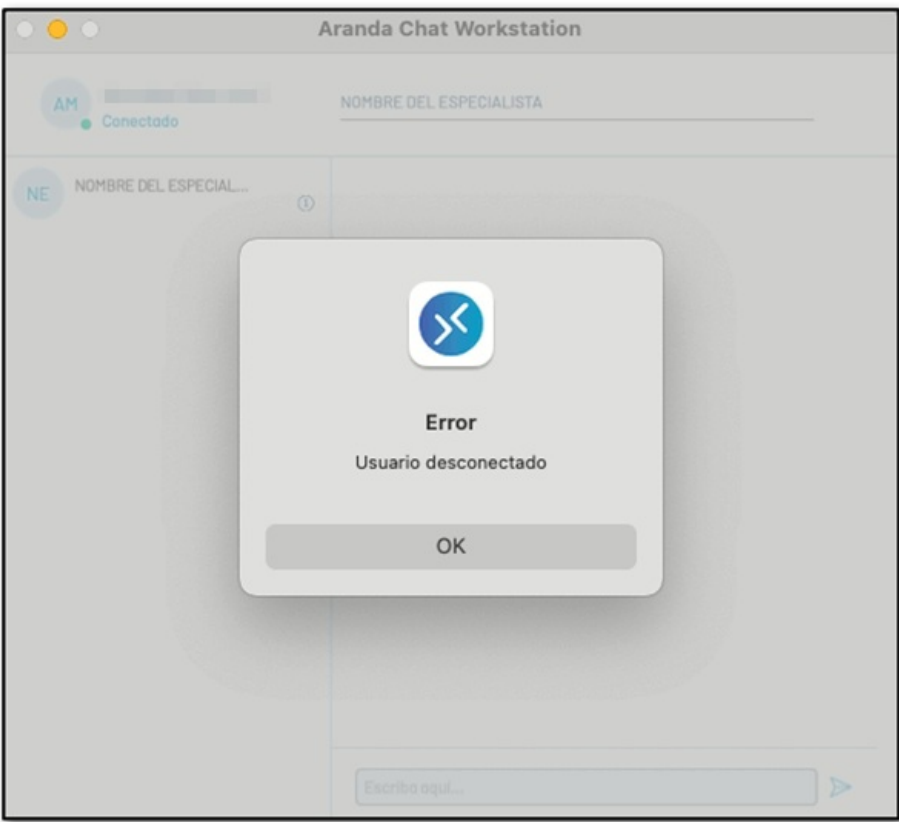
Recebendo mensagens e notificações

Quando a estação de trabalho recebe uma nova mensagem, a janela de bate-papo é iniciada, permitindo que o usuário inicie a conversa com o especialista em tempo hábil. As notificações ajudam a manter um fluxo eficaz de comunicação entre usuários e especialistas.



Lidando com a conexão perdida durante a interação com o especialista

Se durante uma conversa com um especialista ele for desconectado, ou se você selecionar um especialista que não esteja conectado no site da AVS e tentar enviar uma mensagem, o aplicativo exibirá a seguinte mensagem:



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

Atualização do Agente MacOS

1. Cada vez que uma nova versão do agente AVS for lançada, o cliente receberá uma notificação informando que há uma nova versão e perguntando se deseja atualizá-la.



2. Assim que o cliente decidir aceitar essa atualização, a nova versão do agente instalado no dispositivo será obtida automaticamente.

- 📌 Anotações:
- Quando clicado Posterior, após 2 horas, o sistema reiniciará a notificação de atualização.
 - Se você tiver um antivírus que restrinja downloads, deverá adicionar o agente às exclusões para realizar a atualização.

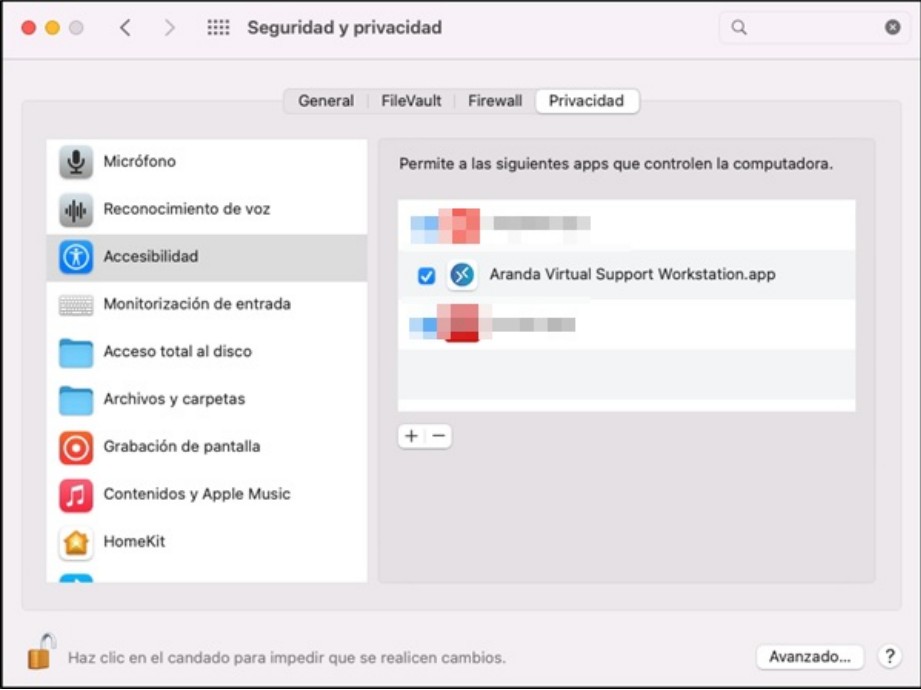
Permissões e processos

Permissões do MacOS Agent

As seções a seguir descrevem as permissões que devem ser concedidas ao agente da Estação de Trabalho de Suporte Virtual Aranda.

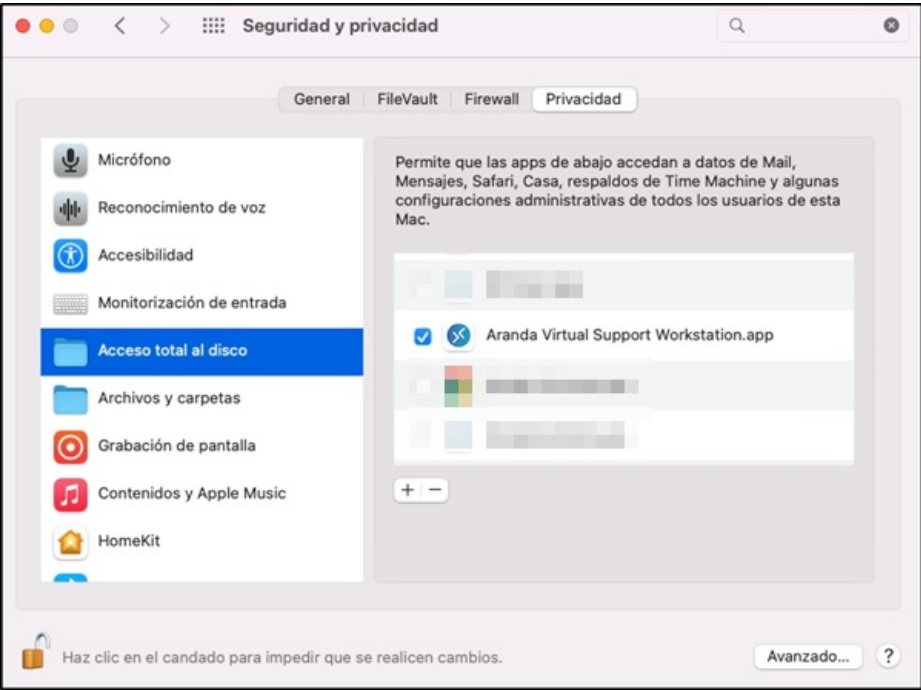
Permissão de acessibilidade

Esta permissão deve ser concedida a partir das preferências do sistema, selecionando a opção Segurança e privacidade. Se esta permissão não estiver ativada, não será possível assumir o controle remoto.



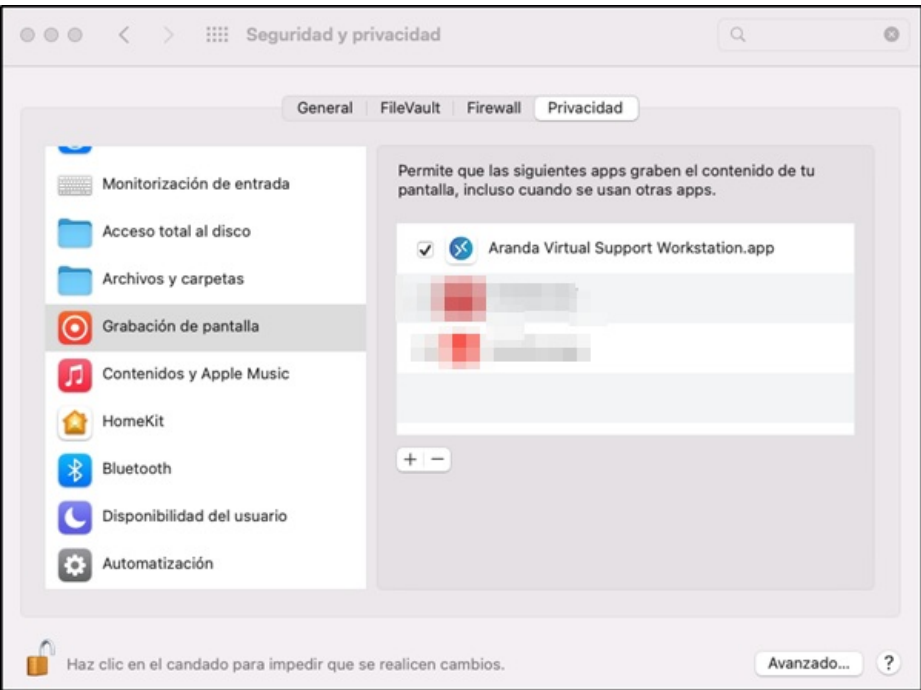
Permissão de acesso total ao disco

Esta permissão deve ser concedida a partir das preferências do sistema, selecionando a opção Segurança e privacidade. Esta licença é necessária para o bom funcionamento do Agente.



Permissão de gravação de tela

Esta permissão deve ser concedida a partir das preferências do sistema, selecionando a opção Segurança e privacidade. Essa permissão é necessária para permitir a tomada remota e armazenar o registro visual na auditoria.



Processos do agente MacOS

Processo principal

O processo principal do agente é o correspondente ao executável “Aranda.AVS.Workstation”. Quando iniciado a partir do agente, ele terá a seguinte aparência:

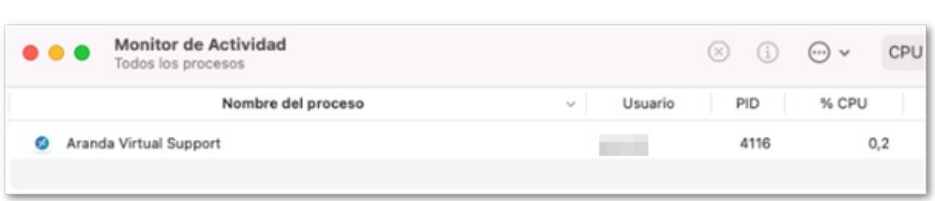
Monitor de Actividad				
Todos los procesos				
Nombre del proceso	Usuario	PID	% CPU	
Aranda.AVS.Workstation	root	1432	0,1	

Esse processo é responsável por se comunicar com o servidor principal, bem como gerenciar o banco de dados interno do agente e orquestrar os demais processos.

Processos AVS

Controle remoto

O processo encarregado de permitir o controle remoto é o correspondente “Aranda Virtual Support”. Você verá apenas um processo para cada sessão iniciada, da seguinte maneira:



Processos de parada

Independentemente da forma como o agente foi iniciado, se o agente for interrompido corretamente, ele será responsável por interromper todos os processos e serviços iniciados durante sua operação

Comunicação interna entre processos

Para os processos mencionados acima, é importante poder enviar e receber mensagens. Para isso, utiliza-se uma comunicação GRPC em que cada processo escuta em uma porta interna, sem configurar regras de firewall e sem acesso remoto ou externo ao computador; é uma comunicação local entre processos.

As portas mencionadas abaixo são estáticas. O agente tentará usar essas portas localmente; no entanto, caso estejam ocupados, o agente não funcionará corretamente até que as portas estejam disponíveis novamente.

Processo principal

O processo principal do executável “Aranda.AVS.Workstation” tenta escutar na porta TCP 5050. Nesta porta, recebe respostas da interação com as interfaces gráficas dos processos do usuário “Aranda Virtual Support”, bem como notificações de serviços de controle remoto, solicitações de confirmação do usuário (se habilitadas) e notificações de atualizações do agente.

Processo de controle remoto

O processo de controle remoto “arcvnc” tenta escutar na porta TCP 9087 ao ser executado na sessão de um usuário. Lá, ele recebe solicitações para iniciar uma sessão de controle remoto. Nesse caso, o agente tenta usar a porta 8081 para comunicação com o Turn Server; é a única porta que deve ter permissão para sair para a Internet para se comunicar com o Servidor de Turno Local.