



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

A continuación, se da una descripción de los elementos básicos y transversales de AVS, que le permiten al usuario acceder posteriormente a los procesos de gestión de control remoto. Las secciones que componen esta guía son:



1. Acceso

Conozca cómo ingresar al sitio web de AVS e identifique los requerimientos de uso de la aplicación.

2. Funcionamiento AVS

Conozca el funcionamiento de Aranda Virtual Support y sus componentes.

3. Entorno

Identifique la interfaz web de AVS con la que va a interactuar en los diferentes procesos de gestión de soporte remoto y conozca las diferentes secciones que la componen.

4. Roles

Conozca los roles definidos en AVS y su alcance en la gestión de los diferentes procesos de soporte remoto.

¿Para quién es esta guía?

Esta guía está diseñada para familiarizar al usuario con los elementos básicos necesarios para interactuar con la aplicación AVS en un primer nivel.

¿Cuál es nuestra documentación?

- Guía de Uso AVS
- [Manual de Gestión de Soporte Remoto AVS](#)
- [Manual del Agente AVS](#)
- [Manual Instalación On premises](#)

Accesos AVS

Requerimientos de uso

Sitio Web AVS

Los navegadores soportados son los siguientes:

Navegador	Versión
Edge	Versión >= 88
Google Chrome	Versión >= 97.0.4692.71
Mozilla	Versión >= 96.0.2

Agente especialista

Para acceder a las funciones de soporte remoto se debe instalar el agente especialista en un dispositivo que cumpla las siguientes condiciones mínimas:

	Dispositivo especialista
Procesador virtual	CPU de 2 núcleos
Memoria RAM	Mínimo 4 GB
Espacio de disco	Mínimo 4 GB

Las versiones de sistema operativo soportadas por el agente especialista son:

Sistema operativo	Versión
Windows 10 LTS 2019	1809
Windows 10 Enterprise LTSC 2021	20H1
Windows 10	20H2
Windows 10	21H1
Windows 10	21H2
Windows 10	22H2
Windows 11	21H2
Windows 11	22H2

Los navegadores soportados son los siguientes:

Navegador	Versión
Edge	Versión >= 88
Google Chrome	Versión >= 97.0.4692.71

Puertos utilizados por el Agente Especialista.

Puerto	Protocolo	Descripción
443	TCP	Requerido para la conexión del Agente Especialista con el servidor de Grabaciones.
8081	TCP	Requerido únicamente para la salida, destinado a la conexión del Agente Especialista con el Turn Server en la toma de control remoto.
	WebSockets	Establecen una conexión bidireccional persistente entre el agente especialista y el servidor.
64883	TCP	Requerido únicamente para salida, destinado a la conexión del Agente Especialista con los Turn Server externos en la transferencia de archivos.
15000 - 65000	UDP	Rango requerido únicamente para salida, destinado a la conexión del Agente Especialista con los Turn Server externos en la transferencia de archivos.

Agente de estación de trabajo

⚠ **Importante:** No se puede tener instalado en forma simultánea el Agente de AVS y el Agente Aranda Remote Control (ARC) en la misma estación de trabajo. Se pueden generar conflictos entre ambos agentes, impidiendo un uso adecuado.

Las condiciones mínimas para la instalación del agente que debe cumplir la estación de trabajo son:

Requerimientos de la estación de trabajo	
Procesador virtual	CPU de 2 núcleos
Memoria RAM	Mínimo 4 GB
Espacio de disco	Mínimo 400 MB

Las versiones de sistema operativo soportadas por este agente son:

Sistema operativo	Versión
Mac OS 12	Monterey
Mac OS 13	Ventura
Mac OS 14	Sonoma
Windows 10 LTS 2019	1809
Windows 10 Enterprise LTSC 2021	20H1
Windows 10	20H2
Windows 10	21H1
Windows 10	21H2
Windows 10	22H2
Windows 11	21H2
Windows 11	22H2
Windows Server 2016	
Windows Server 2019	1809
Windows Server 2022	

Puertos utilizados por el Agente de estación de trabajo.

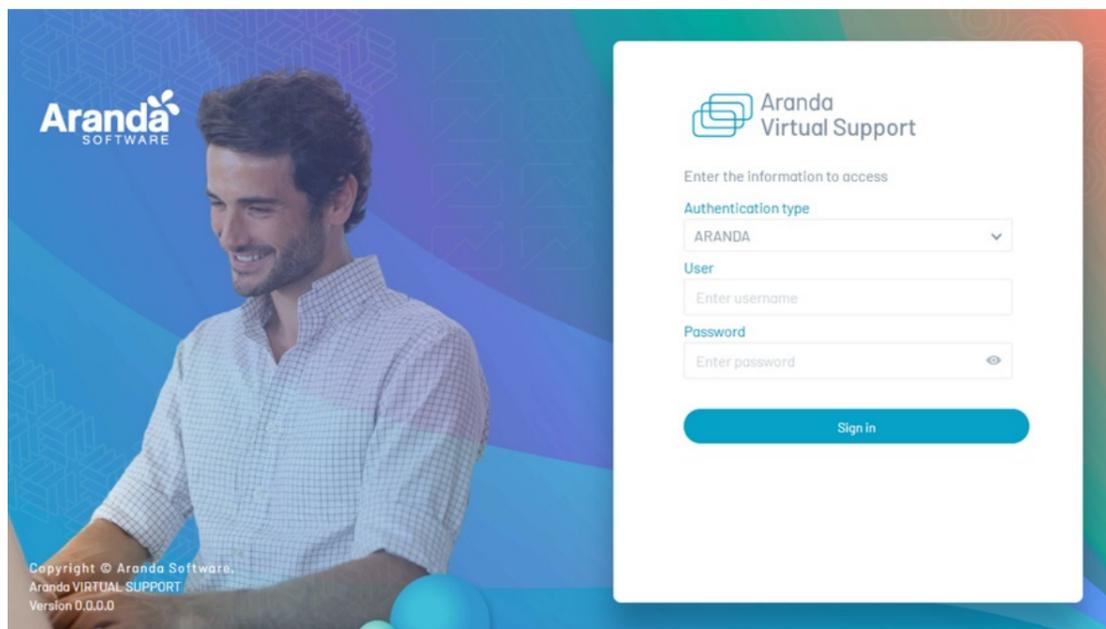
Puerto	Protocolo	Descripción
443	TCP	Requerido para la conexión del Agente de estación de trabajo con el servidor de Notificaciones.
8081	TCP	Requerido únicamente para la salida, destinado a la conexión del Agente estación de trabajo con el Turn Server en la toma de control remoto.
	WebSockets	Establecen una conexión bidireccional persistente entre el agente de AVS y el servidor.
64883	TCP	Requerido únicamente para salida, destinado a la conexión del Agente de la estación de trabajo con los Turn Server externos en la transferencia de archivos.
15000 - 65000	UDP	Rango requerido únicamente para salida, destinado a la conexión del Agente de la estación de trabajo con los Turn Server externos en la transferencia de archivos.

Accesos AVS

El proceso de autenticación en el sitio web de AVS se ejecutará de acuerdo al rol definido por la organización para desarrollar las diferentes tareas de gestión de soporte remoto. Las dos instancias de autenticación son:

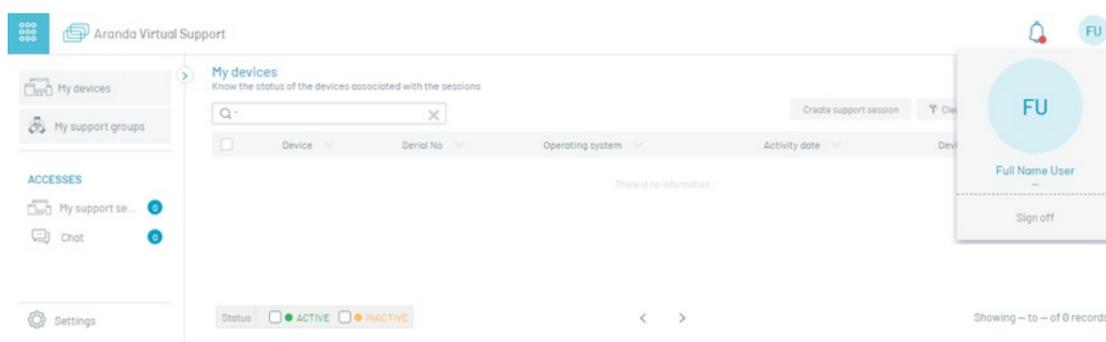
Inicio de Sesión

1. Ingrese la url del sitio web de Aranda Virtual Support (AVS).
2. Para iniciar sesión en la aplicación de AVS ingrese el usuario y la contraseña que le han sido asignados teniendo en cuenta las [Especificaciones de los Campos de autenticación](#).



Cierre de Sesión

1. Para terminar la sesión y salir de la aplicación, seleccione el ícono de usuario en el menú encabezado del sitio web de AVS y haga clic en cerrar sesión.



2. Una vez cerrada la sesión se vuelve a la pantalla de inicio y el usuario puede ingresar nuevamente al sitio web de AVS.

Especificación Campos AVS

Autenticación

Campo	Descripción
Usuario	Puede llevar letras y/o números. No discrimina entre letras mayúsculas y minúsculas.
Contraseña	Debe tener 6 caracteres como mínimo, no puede estar vacío y no puede contener espacios al principio, ni al final.

Gestión de Usuarios

Usuarios

Dato	Obligatorio	Descripción
Nombre	Si	Puede tener letras, números y/o caracteres especiales imprimibles y no diferencia entre letras mayúsculas y minúsculas.
Nombre de usuario	Si	Puede llevar letras, números y/o caracteres especiales imprimibles y no discrimina entre letras mayúsculas y minúsculas.
Contraseña	Si	Debe tener 6 caracteres (valor por defecto), la cantidad y tipos de caracteres dependen de la configuración que se realice en la Política de contraseña del proveedor de autenticación Aranda.
Repetir contraseña	Si	Debe contener los mismos datos ingresados en contraseña.

Los demás campos son opcionales.

Grupos de usuarios Nuevo

Dato	Obligatorio	Descripción
Nombre	Si	Puede tener letras, números y/o caracteres especiales imprimibles y no diferencia entre letras mayúsculas y minúsculas.
Descripción del grupo	No	Puede llevar letras, números y/o caracteres especiales imprimibles y no discrimina entre letras mayúsculas y minúsculas.
Responsable del grupo	Si	Puede tener letras, números y/o caracteres especiales imprimibles y no diferencia entre letras mayúsculas y minúsculas.

Gestión de Soporte

Grupos de Soporte Nuevo

Dato	Obligatorio	Descripción
Nombre	Si	Debe tener una longitud entre 6 y 80 caracteres. Puede tener letras, números y/o caracteres especiales imprimibles y no diferencia entre letras mayúsculas y minúsculas.
Descripción	Si	Debe tener una longitud entre 6 y 255 caracteres. Puede llevar letras, números y/o caracteres especiales imprimibles y discrimina entre letras mayúsculas y minúsculas.

Asociar Usuarios

Columna	Descripción
Nombre	Permite organizar la información en orden alfabético.
Usuario	Permite organizar la información en orden alfabético.
Correo electrónico	Permite organizar la información en orden alfabético.
Fecha de creación	Permite organizar la información de la fecha más reciente a la más antigua o viceversa.
Teléfono	Permite organizar la información en orden alfabético y numérico.

Perfiles de Agente

Dato	Obligatorio	Descripción
Nombre	Si	Debe tener una longitud entre 6 y 50 caracteres. No diferencia entre letras mayúsculas y minúsculas.
Contraseña	Si	Debe tener entre 12 y 50 caracteres, debe llevar al menos un número, una letra mayúscula, una letra minúscula y un carácter especial imprimible.

Funcionamiento de AVS

Funcionamiento de AVS

Desde el sitio web de AVS el usuario especialista ofrece el servicio de soporte remoto (toma de control remoto y transferencia de archivos) a las estaciones de trabajo del cliente con el agente AVS instalado. A través del entorno web AVS los usuarios (administradores, infraestructura) podrán configurar elementos requeridos para el servicio y dar seguimiento a las sesiones de soporte remoto.

Para el funcionamiento de Aranda Virtual Support debe tener en cuenta los siguientes componentes y su alcance:



Sitio Web

A través de un ambiente web el usuario, de acuerdo al rol establecido, podrá realizar la gestión de los diferentes procesos de configuración y soporte remoto.

[Gestión de Soporte Remoto AVS](#)

Agentes

La prestación del servicio de AVS la realizan dos agentes; uno instalado en la estación de trabajo del cliente y otro agente en el dispositivo del especialista, que a través de la aplicación web de AVS podrá tomar control remoto y realizar la transferencia de archivos en las estaciones de trabajo.

- [Instale y configure el Agente AVS de Estación de trabajo del cliente](#)
- [Instale el agente AVS Especialista](#)

Estación de Trabajo

La estación de trabajo de cliente referencia a los equipos (desktop, laptop, server) que tienen instalado el agente de estación de trabajo de AVS.

Dispositivo Especialista

Los dispositivos de especialista son los equipos (desktop, laptop) que tienen instalado el agente especialista de AVS.

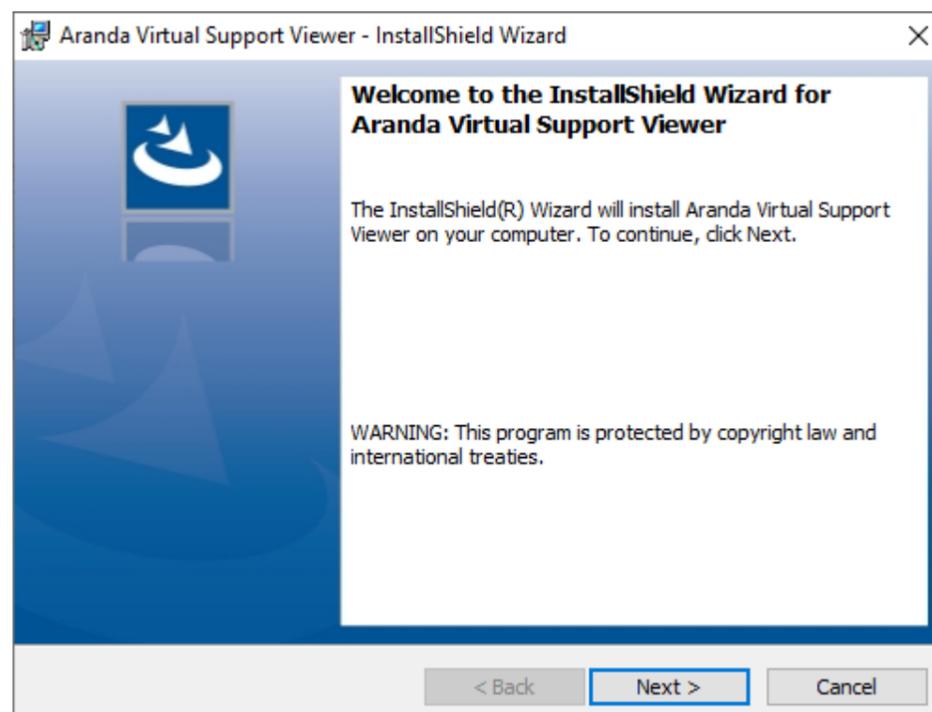
Instalación del Agente del especialista

1. Para contar con el agente del especialista, se debe usar el instalador proporcionado por Aranda:

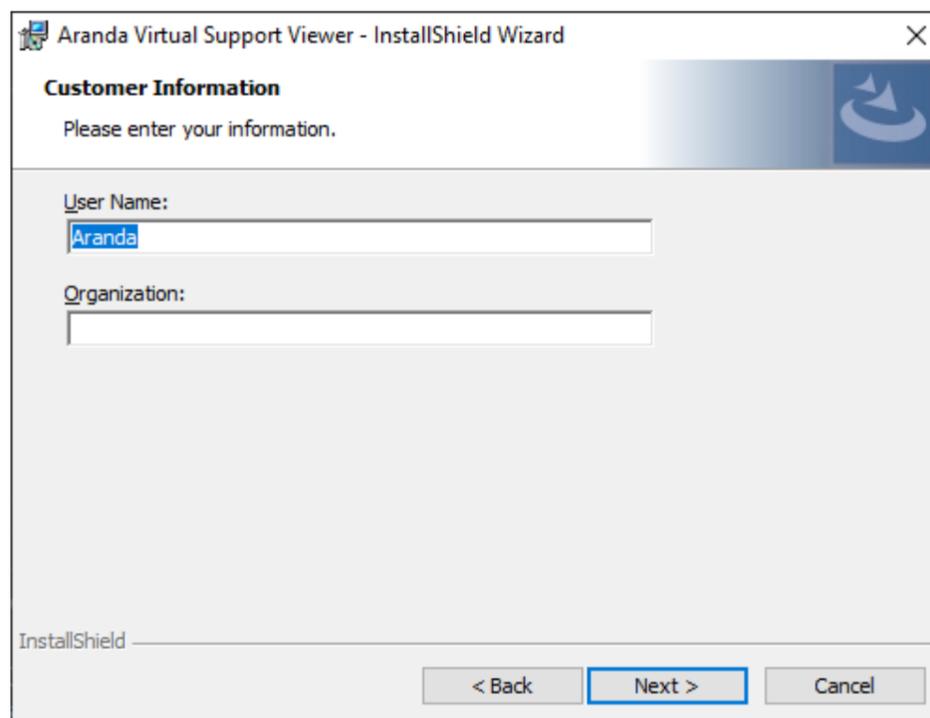
 **AVS.Specialist.Installer.9.0.1.4.exe**

⚠ **Nota:** El archivo ejecutable del instalador no puede ser puesto a prueba por los antivirus, ya que lo identifican como un agente extraño y puede ser bloqueado o eliminado de la máquina revisada.

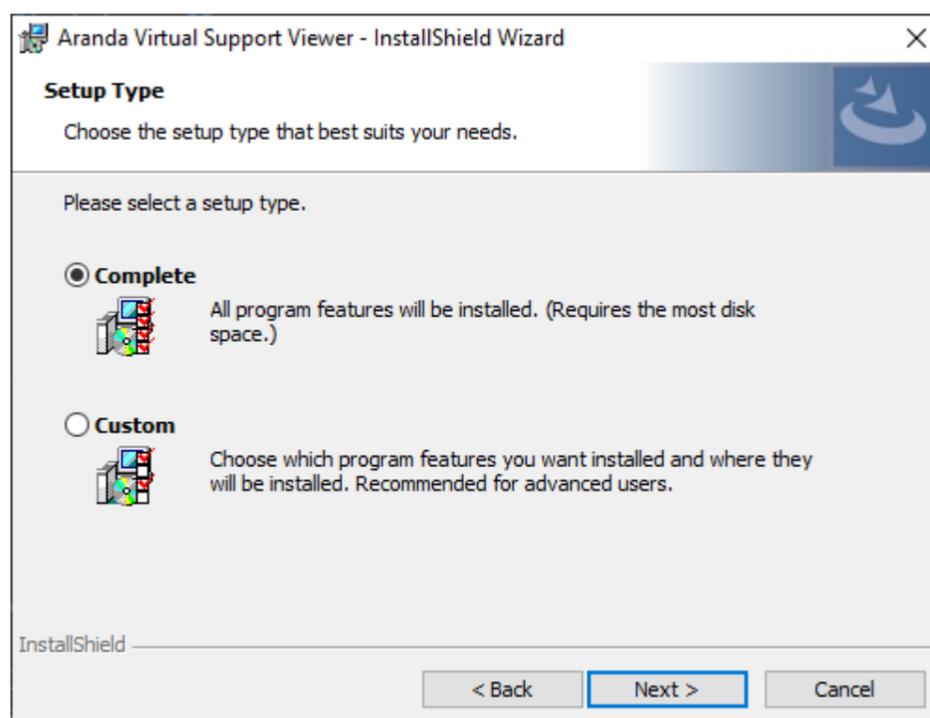
2. Al ejecutar el instalador podrá visualizar la siguiente imagen:



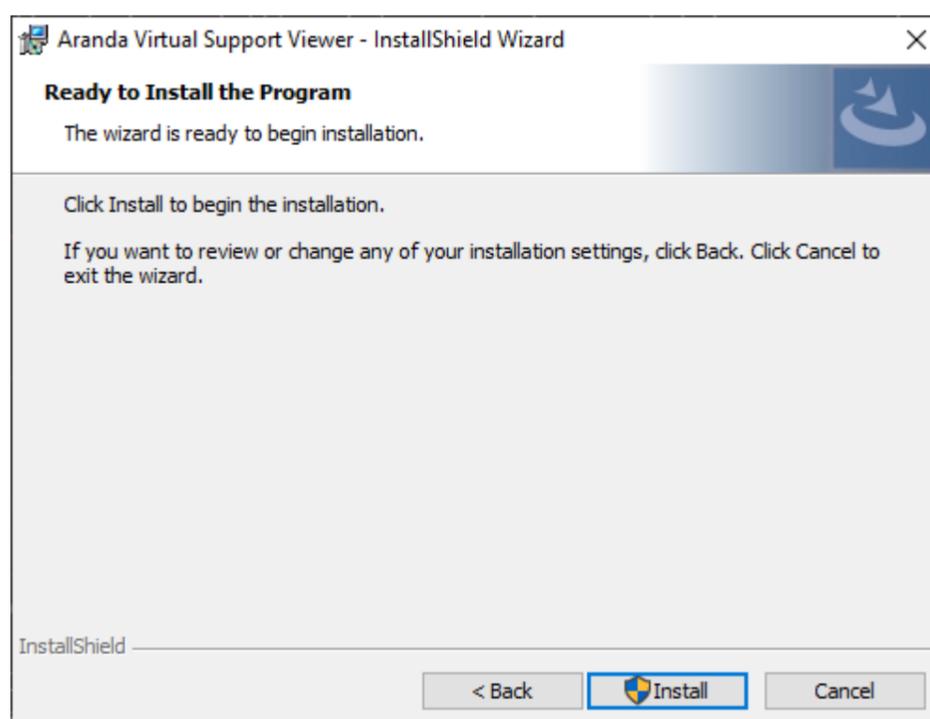
3. A continuación, se podrá configurar la compañía y el usuario como se muestra en la siguiente imagen:



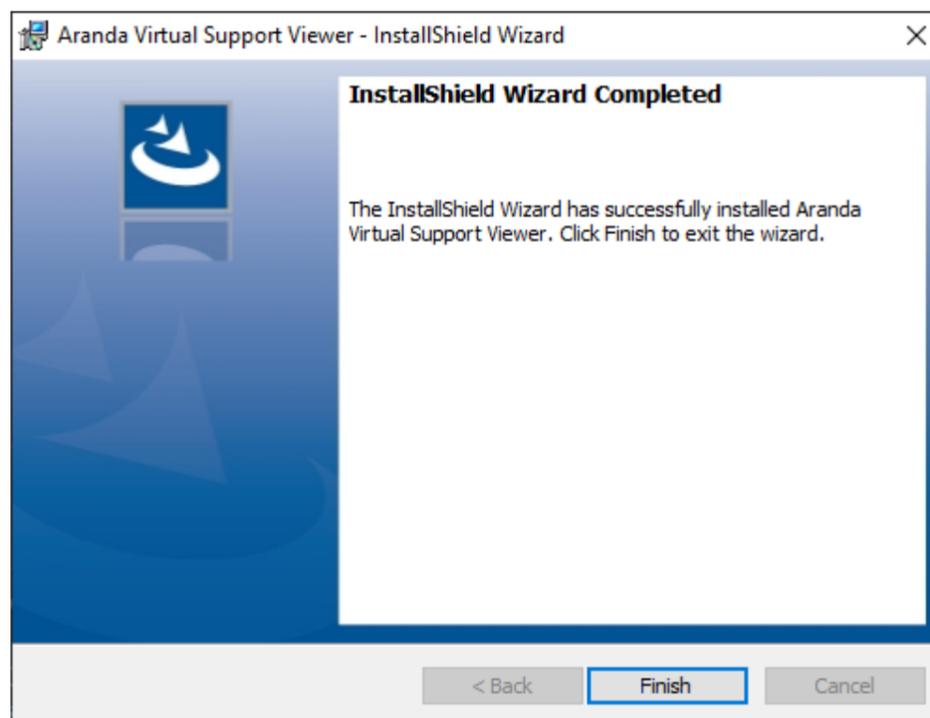
4. Se recomienda elegir la instalación completa:



5. Inicie la instalación. Este paso requiere permisos de administrador:

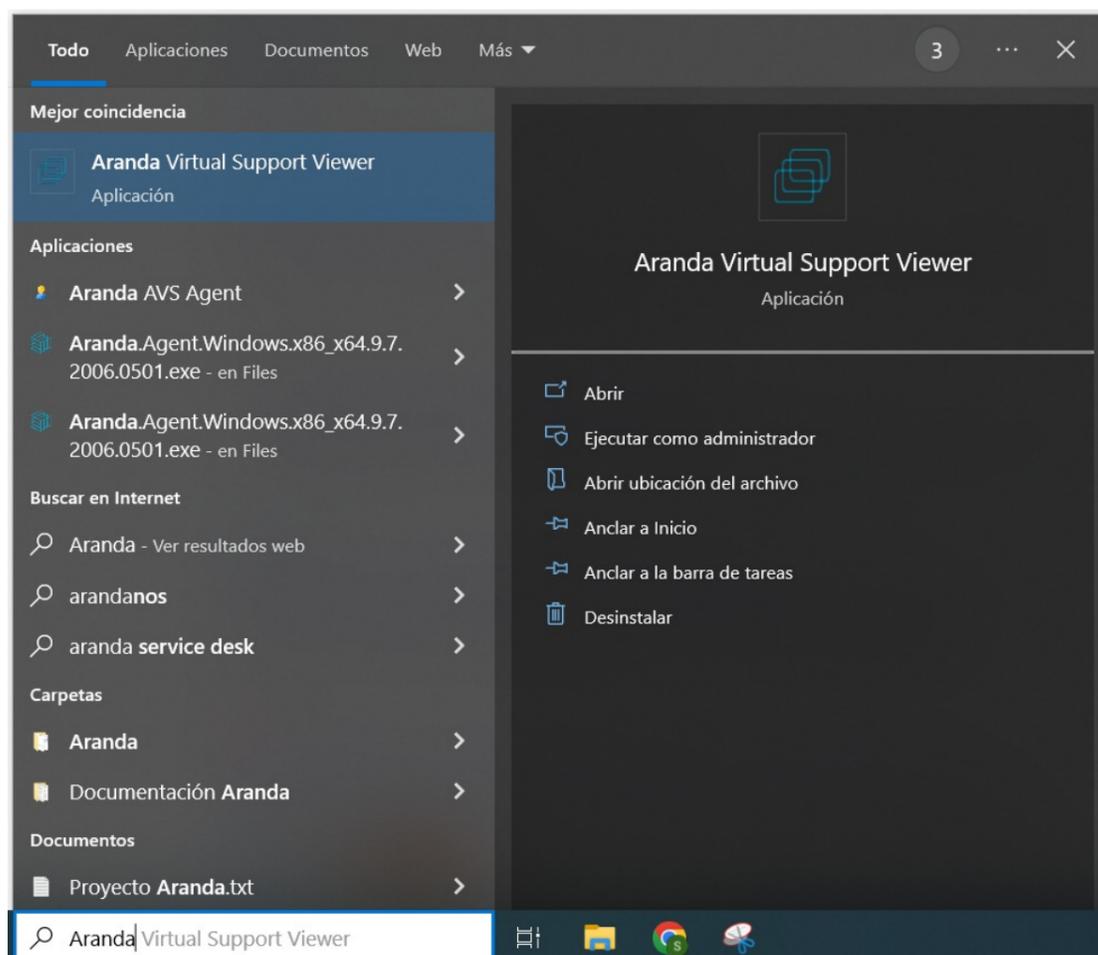


6. Una vez terminado el proceso de instalación, de clic en finalizar:



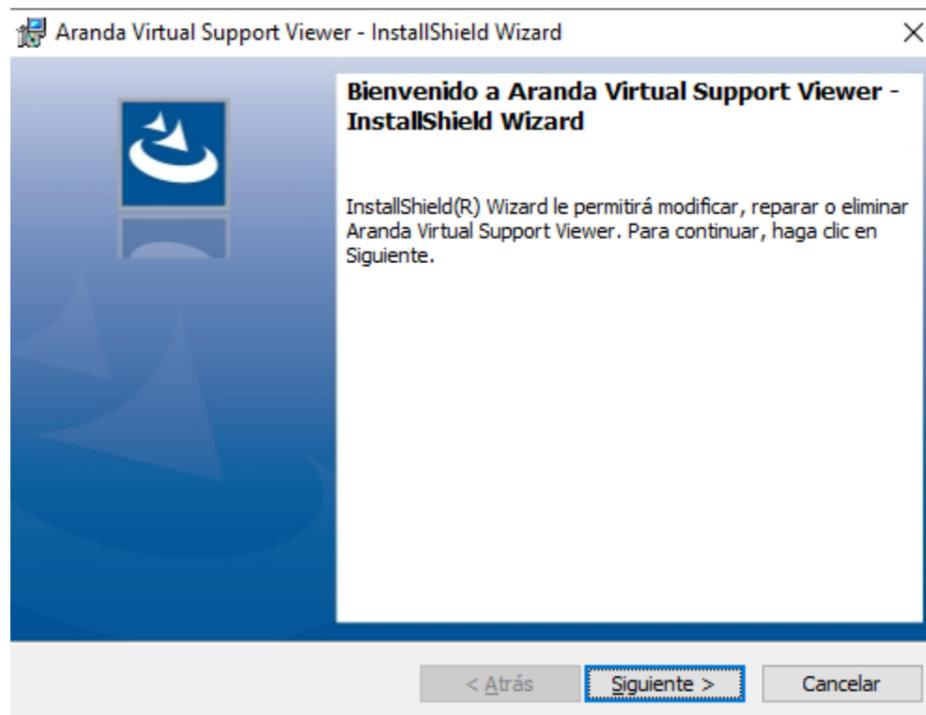
📌 **Nota:** De ser emitida una alerta de seguridad por el Firewall después de la instalación, seleccione todos los check-box y de clic en Permitir acceso.

7. La aplicación se puede llamar desde el buscador de Windows sin necesidad de ejecutarla previamente:

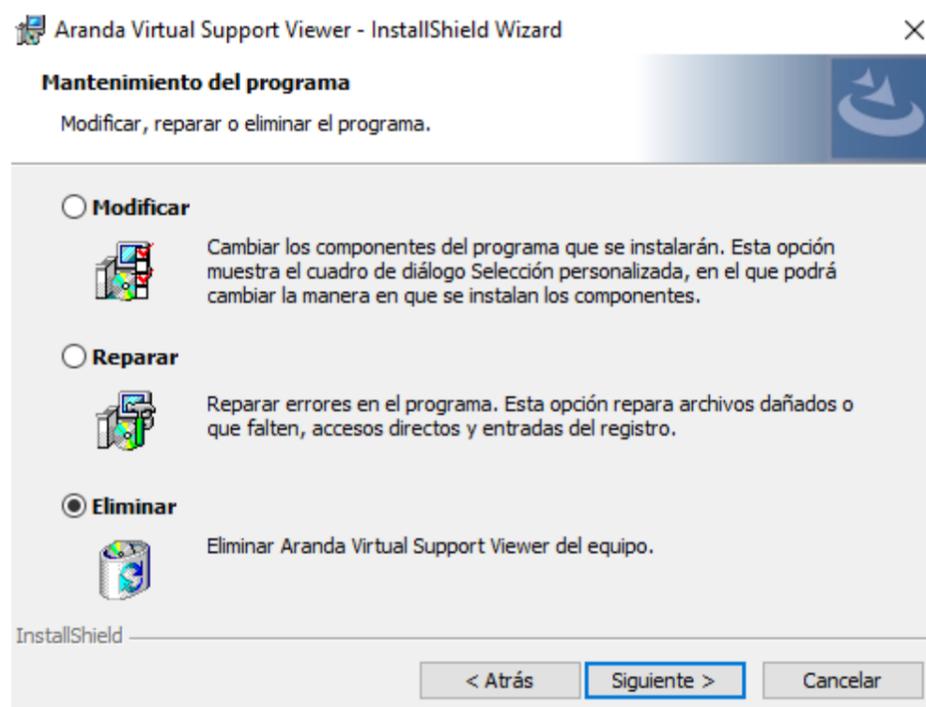


Desinstalación

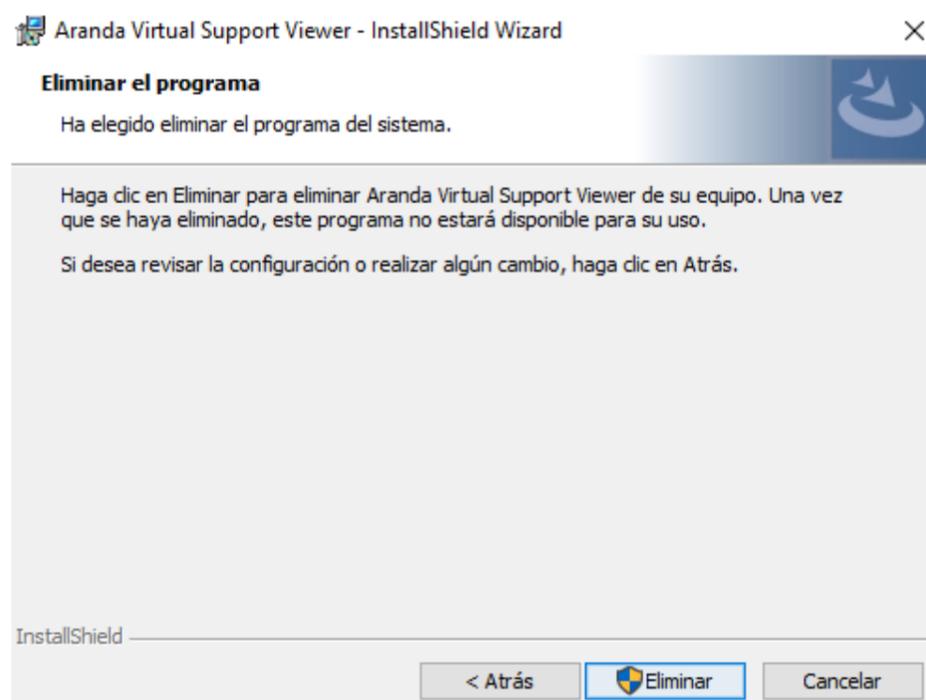
1. Ir al instalador del agente del especialista y dar doble clic sobre este.
2. Se iniciará el asistente de instalación, dar clic en siguiente:



3. Elegir la opción Eliminar y dar clic en siguiente:



4. Dar clic en Eliminar. Una vez acepte el mensaje de confirmación, el agente quedará desinstalado.



Sitio Web

La gestión de soporte remoto y las diferentes configuraciones se realizan en el sitio Web de Aranda Virtual Support (AVS).

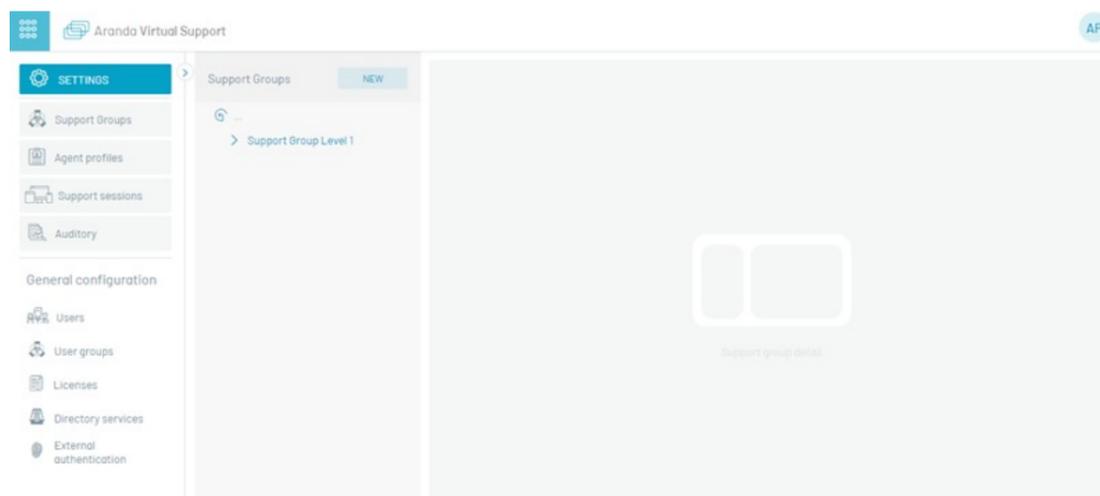
Al estar en el inicio de sesión, ingrese al sitio web de AVS con el [rol establecido](#) (administrador general, infraestructura, administrador de soporte, especialista). Cada uno de los roles podrá acceder a diferentes características del sitio web:

Menú Principal

Agrupar las diferentes funcionalidades de acuerdo a los permisos asociados al rol del usuario; los módulos de gestión en Aranda Virtual Support son:

Módulos	Descripción	ícono
Usuarios	Este módulo de configuración permite gestionar usuarios creados manualmente o importados del directorio activo.	
Grupos de Usuarios	Módulo de configuración que permite gestionar los grupos de usuarios creados manualmente o importados del directorio activo.	
Licencias	En este módulo de configuración se consulta las licencias adquiridas.	
Servicios de Directorio	En este módulo de configuración administran los servicios de directorio que pueden ser usados por AVS.	
Autenticación Externa	En este módulo de configuración se administran los proveedores de autenticación externa.	
Grupos de Soporte	En este módulo se podrán administrar y clasificar los grupos a los que se prestará soporte.	
Perfiles del Agente	En este módulo se configura la información para procesos de autenticación y autorización del agente, para el acceso a sesiones de soporte.	
Sesiones de soporte	En este módulo de configuración se administran las sesiones de soporte de los especialistas registrados.	
Mis Dispositivos	En este módulo se podrá monitorear y consultar la información de dispositivos controlados.	
Auditoría	En este módulo se podrá consultar los registros de actividades realizadas por los especialistas durante el soporte remoto.	
Chat	En este módulo permite a los especialistas interactuar con los usuarios de las estaciones de trabajo.	

Al seleccionar una categoría del menú principal se habilita la vista de información con la información correspondiente.



Vista de Información

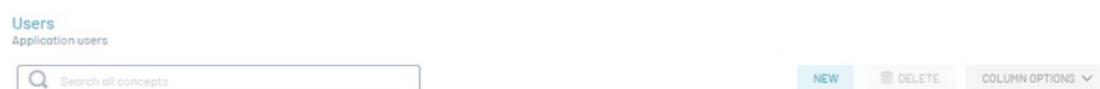
En esta vista se despliega la información relacionada al módulo escogido en el menú principal y se desarrollan tareas administrativas (que pueden ser: consulta, creación, edición y/o eliminación) de la gestión de AVS.

En la vista de información también podrá encontrar acciones transversales que complementan las tareas de gestión como:

- **Listado de Datos:** Esta sección agrupa la información de los registros encontrados por módulo. La información presentada se agrupa en columnas con los datos ingresados.

En la mayoría de los registros, al seleccionar un registro del listado disponible, podrá consultar y editar los datos asociados, o eliminar el registro.

- **Buscador:** Este campo permite realizar una consulta de datos filtrando el registro por una palabra específica. (podrá buscar por una palabra contenida en las columnas Nombre, Usuario, Dispositivo, Sistema operativo, Proveedor, entre otros.).
- **Nuevo:** Este botón define la acción para crear un nuevo registro (usuario, licencia, servidor turn, grupo de soporte, perfil de agente, entre otros). Al activar esta acción se habilita una ventana para completar la información relacionada.
- **Eliminar:** Este botón define la acción para eliminar un registro existente en el sitio web de AVS (usuario, servidor turn, sesión de soporte, perfil de agente, entre otros).
- **Limpiar Filtros:** Esta acción permite eliminar los filtros de búsqueda por palabra clave, por selección de algún registro o por estado activo/inactivo cuando aplica.
- **Opciones de Columna:** Esta opción permite modificar las columnas de la tabla que se desean visualizar.



Vista Detalle

En esta vista se presenta la información detallada de los registros creados de AVS. Ejemplo: Detalles de usuario, Licencias o perfiles de agente.

AA APPLICATION ADMINISTRATOR
ENABLED

User: ADMINISTRATOR
Password: *****
Email:
Phone:

Creation date: June 25, 2024 11:13

DELETE

Additional Information
This is additional information that completes the user information.

Roles
These are the user roles
No associated roles

Groups
This user is in these groups
AD

Roles de AVS

Roles de usuarios en AVS

Aranda Virtual Support ha diseñado unos roles de usuarios especializados para llevar a cabo diferentes tareas en la gestión y prestación del servicio de soporte remoto:



Rol Administrador General

El administrador general es una persona con visión, capaz de planear, dirigir y supervisar las áreas estratégicas que necesita Aranda Virtual Support (AVS) para su correcto funcionamiento. También se encarga de identificar y gestionar problemas dentro de una organización que pueden ser solucionados de manera ágil y rápida a través del servicio de soporte remoto que ofrece esta herramienta. En AVS el administrador general se encarga de las siguientes funcionalidades:

- Crear, actualizar y eliminar usuarios creados o importados.
- Asignar roles como Administrador general, Administrador de soporte, Infraestructura y Especialista.
- Gestionar los grupos de usuarios creados o importados.
- Visualizar los detalles de las licencias.

El administrador general además puede realizar las funciones de los roles Administrador de soporte e Infraestructura.

Rol	Módulos	Permisos	
 Administrador general	 Licencias		
	 Usuarios	 Grupos de Usuarios	   
	 Perfil de Agente	 Grupos de Soporte	   
	 Sesiones de soporte		 
	 Auditoría		
	 Autenticación Externa	 Servicio directorio	   

Rol Infraestructura

El usuario con rol de Infraestructura es un administrador de TI encargado de gestionar la configuración de algunos recursos de infraestructura, además de recopilar información sobre disponibilidad y rendimiento de todos sus componentes para el funcionamiento óptimo de la herramienta de AVS. Este rol se encarga de las siguientes funcionalidades:

- Configuración de los servicios de directorios (LDAP - Microsoft Entra ID).
- Configurar las políticas de contraseña generales y especiales en el directorio local.
- Configuración del uso de autenticaciones externas (SAML).
- Configuración de los Servidores Turn externos en ambientes on-premise.
- Configuración del Servidor Turn local en ambientes on-premise.
- Configuración del Almacenamiento de archivos en ambientes on-premise.

Rol	Módulos	Permisos
 Infraestructura	 Autenticación Externa	   
	 Servicio directorio	

Rol Administrador de Soporte

Los usuarios con rol de Administrador de soporte son los encargados de planear, dirigir, organizar y controlar todas las actividades relacionadas con el servicio de soporte remoto. Deben ser conocedores de la estructura jerárquica de

la organización con el propósito de gestionar adecuadamente los grupos de soporte. Son los encargados de las siguientes funcionalidades:

- Crear, editar o eliminar los grupos de soporte.
- Relacionar usuarios o grupos de usuarios con grupos de soporte.
- Crear, editar o eliminar los perfiles de agente.
- Administrar las sesiones de soporte de todos los especialistas.
- Liberar licencias de sesiones de soporte.
- Auditar todas las actividades relacionadas con las sesiones de soporte, transferencia de archivos y control remoto.



Rol Especialista

Los especialistas son los encargados de ofrecer soporte remoto a las estaciones de trabajo, entre las funciones que puede realizar se encuentran, tomar control remoto, transferir archivos y comunicarse a través del chat. Son los encargados de las siguientes funcionalidades:

- Visualizar dispositivos.
- Crear y eliminar sesiones de soporte.
- Visualizar los grupos de soporte a los que han sido asignados.
- Generar el código de configuración del agente.
- Tomar control remoto.
- Transferir archivos.
- Interactuar con los usuarios a través del chat.

📌 **Nota:** Para tomar control remoto y transferir archivos el especialista debe tener instalado en su equipo [el agente del especialista](#).

