

O ARANDA VIRTUAL SUPPORT AVS permite que o suporte remoto seja estabelecido para estações de trabalho, independentemente da rede do cliente, permitindo o controle remoto e a transferência de arquivos em tempo real e com segurança.

Abaixo está uma descrição dos elementos básicos e transversais do AVS, que permitem ao usuário acessar posteriormente os processos de gerenciamento de controle remoto. As seções que compõem este guia são:



1. Acesso

Saiba como acessar o site da AVS e identificar os requisitos de uso do aplicativo.

2. Operação AVS

Saiba como funciona o Aranda Virtual Support e seus componentes.

3. Meio Ambiente

Identifique a interface web do AVS com a qual você vai interagir nos diferentes processos de gerenciamento de suporte remoto e conheça as diferentes seções que o compõem.

4. Funções

Conheça as funções definidas no AVS e seu escopo no gerenciamento dos diferentes processos de suporte remoto.

Para quem é este guia?

Este guia foi projetado para familiarizar o usuário com os elementos básicos necessários para interagir com o aplicativo AVS em um primeiro nível.

Qual é a nossa documentação?

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

Acessos AVS

Requisitos de uso

Site da AVS

Os navegadores suportados são os seguintes:

Navegador	Versão
Borda	Versão >= 88
Google Chrome	Versão >= 97.0.4692.71
Mozilla	Versão >= 96.0.2

Agente Especialista

Para acessar os recursos de suporte remoto, o agente especializado deve ser instalado em um dispositivo que atenda às seguintes condições mínimas:

	Dispositivo especializado
Processador virtual	CPU de 2 núcleos
CARNEIRO	Mínimo de 4 GB
Espaço em disco	Mínimo de 4 GB

As versões do sistema operacional suportadas pelo agente especializado são:

Sistema Operacional	Versão
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

Os navegadores suportados são os seguintes:

Navegador	Versão
Borda	Versão >= 88
Google Chrome	Versão >= 97.0.4692.71

Portas usadas pelo Agente Especialista.

Porta	Protocolo	Descrição
443	TCP	Necessário para a conexão do Agente Especialista com o servidor de Gravação.
8081	TCP	Necessário apenas para saída, destinado à conexão do Agente Especialista com o Turn Server na tomada de controle remota.
	WebSockets	Eles estabelecem uma conexão bidirecional persistente entre o agente especializado e o servidor.
64883	TCP	Necessário apenas para saída, destinado à conexão do Agente Especialista com Turn Servers externos na transferência de arquivos.
15000 – 65000	UDP	Faixa necessária apenas para saída, destinada à conexão do Agente Especialista com Turn Servers externos na transferência de arquivos.

Agente de estação de trabalho

⚠ 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.

As condições mínimas para a instalação do agente que a estação de trabalho deve atender são:

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

As versões do sistema operacional suportadas por este agente são:

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 usadas pelo Workstation Agent.

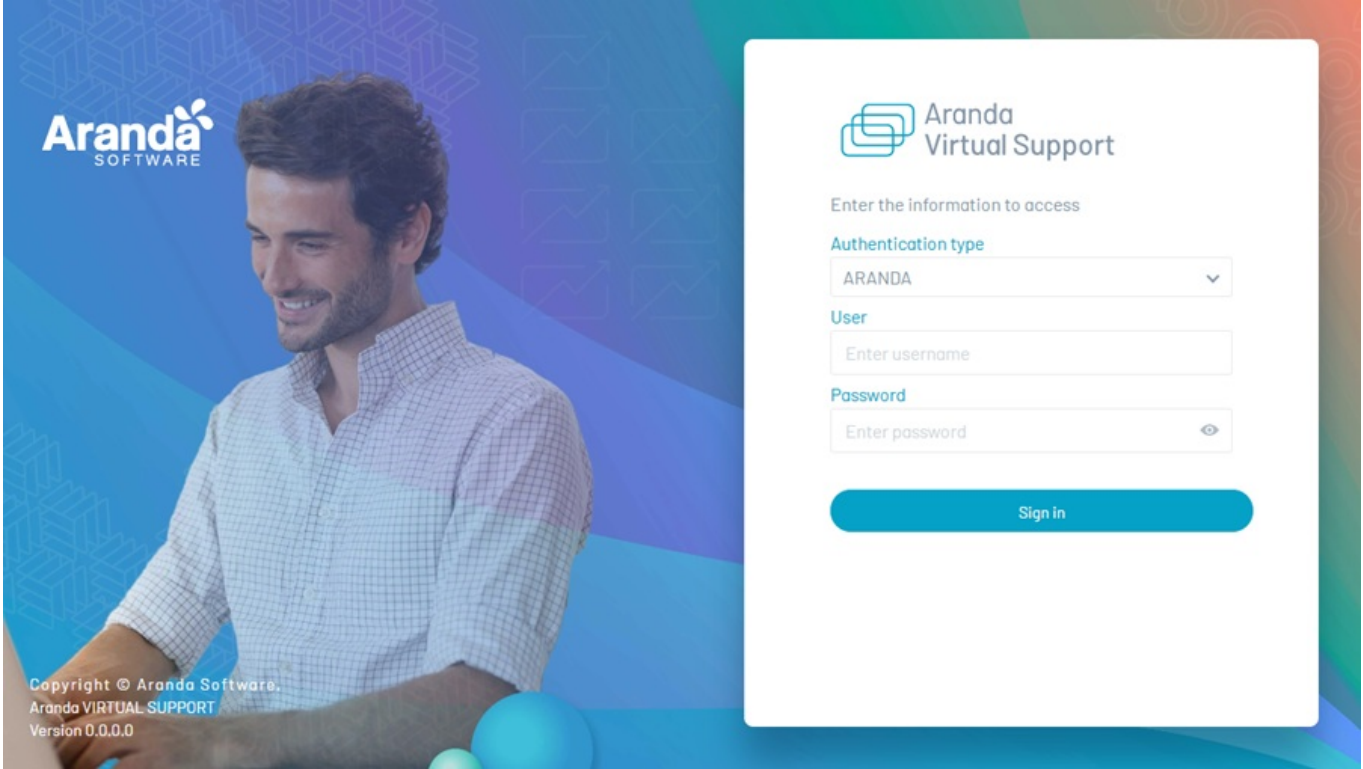
Porta	Protocolo	Descrição
443	TCP	Necessário para a conexão do Workstation Agent com o servidor do Notifications.
8081	TCP	Necessário apenas para saída, destinado a conectar o Workstation Agent ao Turn Server no soquete do controle remoto.
	WebSockets	Eles estabelecem uma conexão bidirecional persistente entre o agente AVS 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.

Acessos AVS

O processo de autenticação no site da AVS será executado de acordo com a função definida pela organização para desenvolver as diferentes tarefas de gerenciamento de suporte remoto. As duas instâncias de autenticação são:

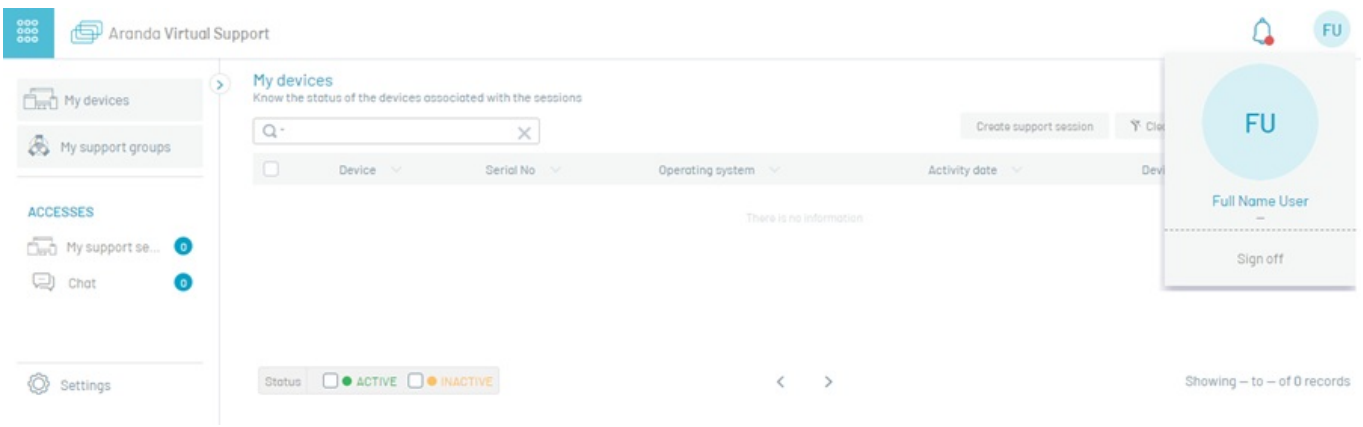
Login

1. Insira o URL do site do Aranda Virtual Support (AVS).
2. Para fazer login no aplicativo AVS, digite o nome de usuário e a senha atribuídos a você, levando em consideração o [Especificações dos campos de autenticação](#).



Saindo

- 1. Para encerrar a sessão e sair do aplicativo, selecione o ícone do usuário no menu de cabeçalho do site do AVS e clique em Fazer logoff.



- 2. Depois de desconectado, o usuário retorna à tela inicial e pode fazer login novamente no site da AVS.

Especificação Campos AVS

Autenticação

Campo	Descrição
Utilizador	Pode ter letras e/ou números. Não discrimina entre letras maiúsculas e minúsculas.
Senha	Deve ter pelo menos 6 caracteres, não pode estar vazio e não pode conter espaços no início ou no final.

Gerenciamento de usuários

Usuários

Dado	Obrigatório	Descrição
Nome	Sim	Ele pode ter letras, números e/ou caracteres especiais imprimíveis e não diferencia entre letras maiúsculas e minúsculas.
Nome de usuário	Sim	Pode ter letras, números e/ou caracteres especiais imprimíveis e não discrimina entre letras maiúsculas e minúsculas.
Senha	Sim	Deve ter 6 caracteres (padrão), o número e os tipos de caracteres dependem da configuração que é feita no Política de senha do provedor de autenticação Aranda.
Repetir senha	Sim	Ele deve conter os mesmos dados inseridos na senha.

Os outros campos são opcionais.

Grupos de usuários Novo

Dado	Obrigatório	Descrição
Nome	Sim	Ele pode ter letras, números e/ou caracteres especiais imprimíveis e não diferencia entre letras maiúsculas e minúsculas.
Descrição do grupo	Não	Pode ter letras, números e/ou caracteres especiais imprimíveis e não discrimina entre letras maiúsculas e minúsculas.
Líder de Grupo	Sim	Ele pode ter letras, números e/ou caracteres especiais imprimíveis e não diferencia entre letras maiúsculas e minúsculas.

Gerenciamento de suporte

Novos grupos de apoio

Dado	Obrigatório	Descrição
Nome	Sim	Deve ter entre 6 e 80 caracteres. Ele pode ter letras, números e/ou caracteres especiais imprimíveis e não diferencia entre letras maiúsculas e minúsculas.
Descrição	Sim	Deve ter entre 6 e 255 caracteres. Ele pode transportar letras, números e/ou caracteres especiais imprimíveis e discrimina entre letras maiúsculas e minúsculas.

Usuários associados

Coluna	Descrição
Nome	Ele permite que você organize as informações em ordem alfabética.
Utilizador	Ele permite que você organize as informações em ordem alfabética.
Email	Ele permite que você organize as informações em ordem alfabética.
Data de criação	Ele permite que você organize as informações da data mais recente para a mais antiga ou vice-versa.
Telefone	Ele permite que você organize as informações em ordem alfabética e numérica.

Perfis de agente

Dado	Obrigatório	Descrição
Nome	Sim	Deve ter entre 6 e 50 caracteres. Ele não diferencia entre letras maiúsculas e minúsculas.
Senha	Sim	Deve ter entre 12 e 50 caracteres, deve ter pelo menos um número, uma letra maiúscula, uma letra minúscula e um caractere especial imprimível.

Como funciona o AVS

Como funciona o AVS

A partir do site da AVS, o utilizador especialista oferece o serviço de suporte remoto (controlo remoto e transferência de ficheiros) para as estações de trabalho do cliente com o agente AVS instalado. Através do ambiente web AVS, os usuários (administradores, infraestrutura) poderão configurar os elementos necessários para o serviço e acompanhar as sessões de suporte remoto.

Para o funcionamento do Aranda Virtual Support você deve levar em consideração os seguintes componentes e seu escopo:



Local na rede Internet

Através de um ambiente web, o usuário, de acordo com a função estabelecida, poderá gerenciar os diferentes processos de configuração e suporte remoto.

[Gerenciamento de suporte remoto AVS](#)

Agentes

O serviço AVS é prestado por dois agentes; um instalado na estação de trabalho do cliente e outro agente no dispositivo do especialista, que através do aplicativo web AVS poderá assumir o controle remoto e transferir arquivos nas estações de trabalho.

- [Instalar e configurar o agente AVS da estação de trabalho do cliente](#)
- [Instalar o AVS Specialist Agent](#)

Workstation

A estação de trabalho cliente refere-se aos computadores (desktop, laptop, servidor) que têm o AVS Workstation Agent instalado.

Dispositivo Especialista

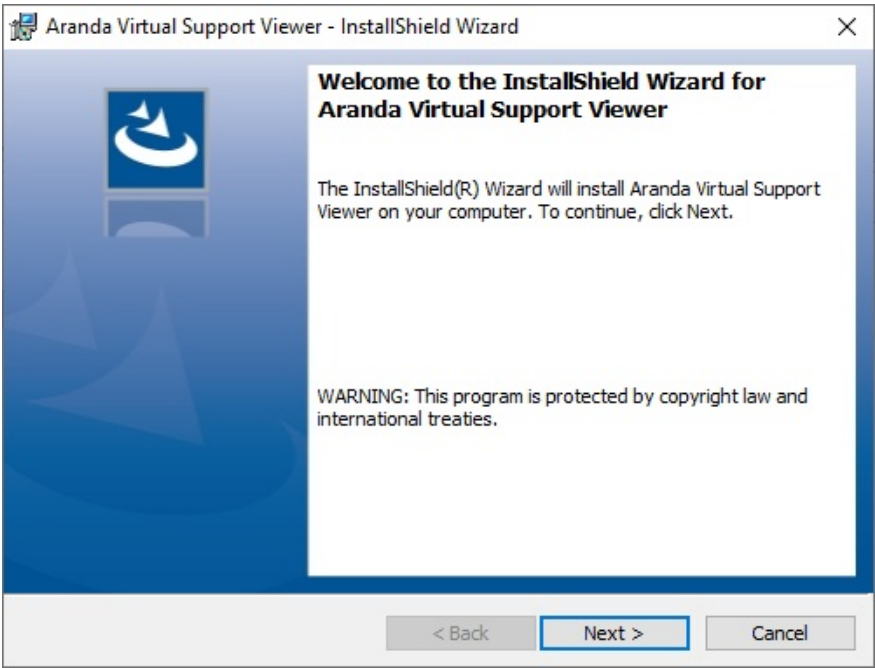
Dispositivos especializados são os computadores (desktop, laptop) que têm o AVS Specialist Agent instalado.

Instalação de agente especialista

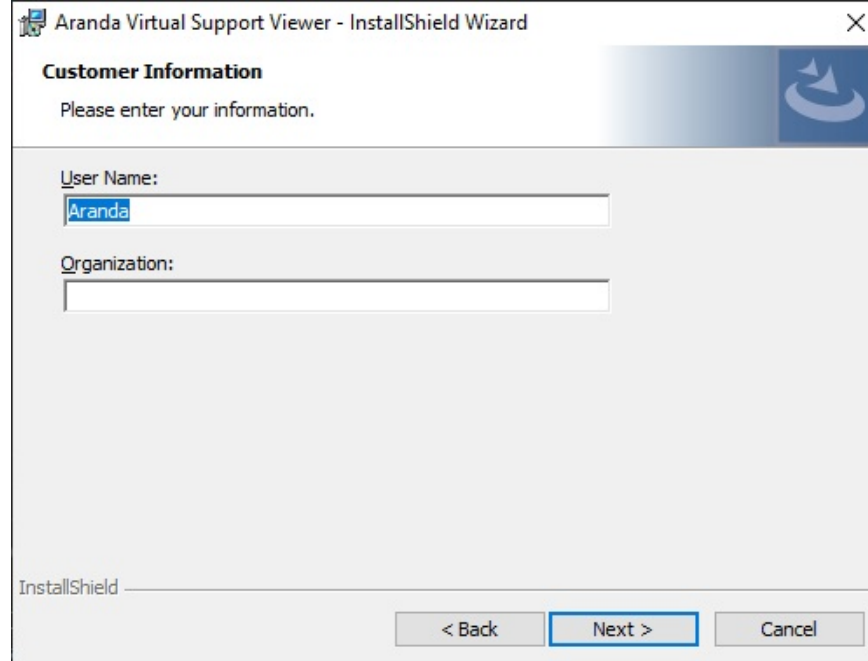
1. Para ter o agente do especialista, você deve usar o instalador fornecido pela Aranda:

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

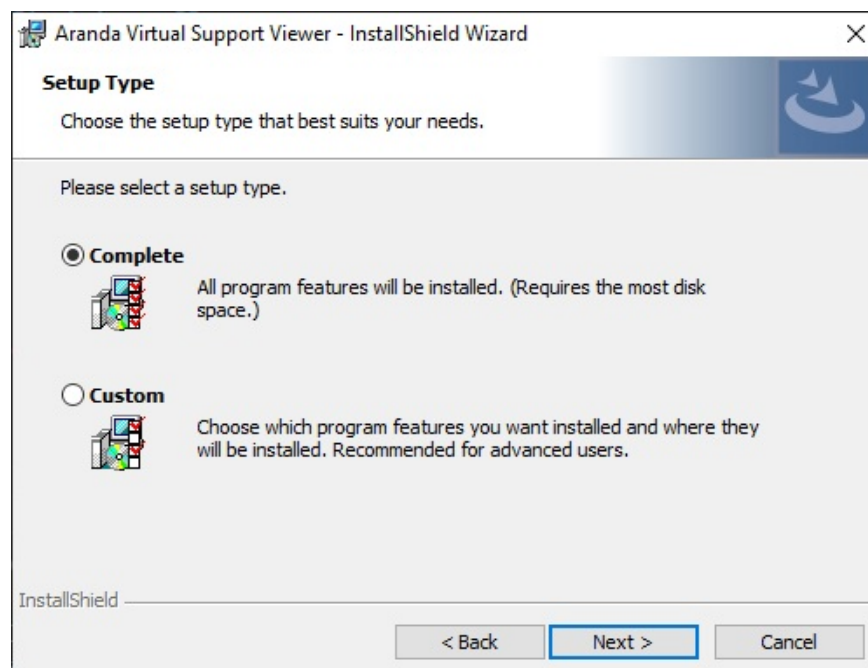
- ⌵ Nota: O arquivo executável do instalador não pode ser testado por antivírus, pois eles o identificam como um agente estranho e podem ser bloqueados ou removidos da máquina verificada.
2. Ao executar o instalador, você poderá ver a seguinte imagem:



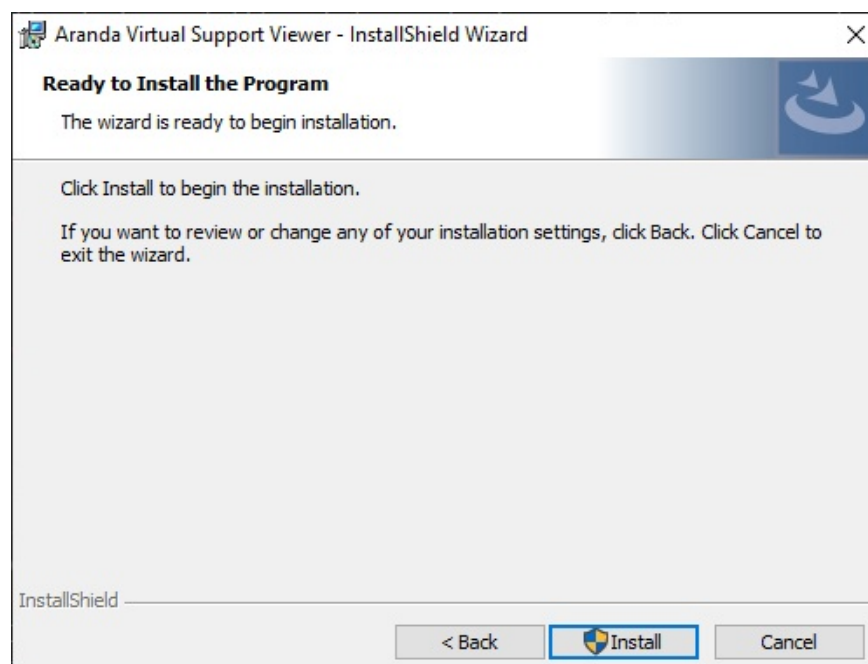
3. Em seguida, você pode configurar a empresa e o usuário conforme mostrado na imagem a seguir:



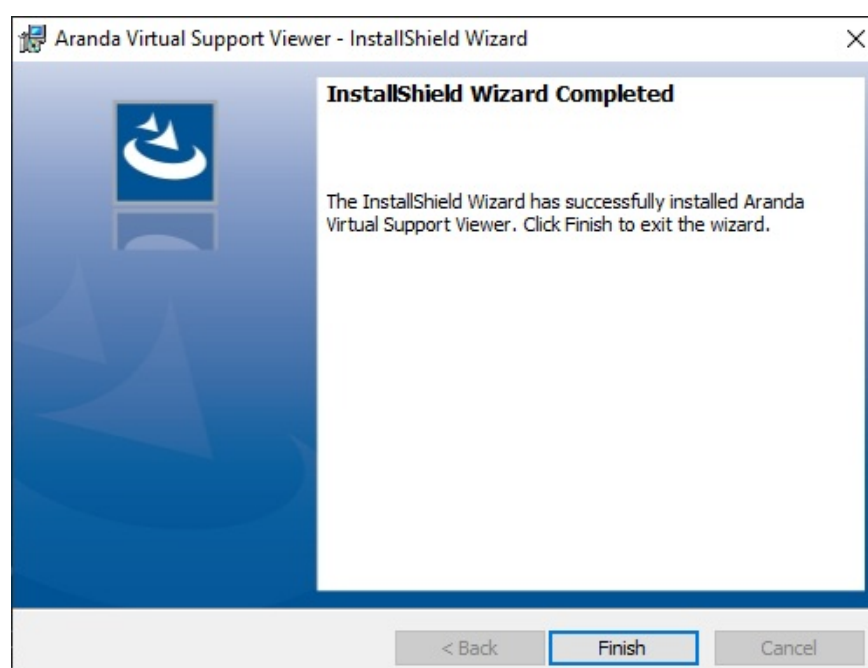
4. Recomenda-se escolher a instalação completa:



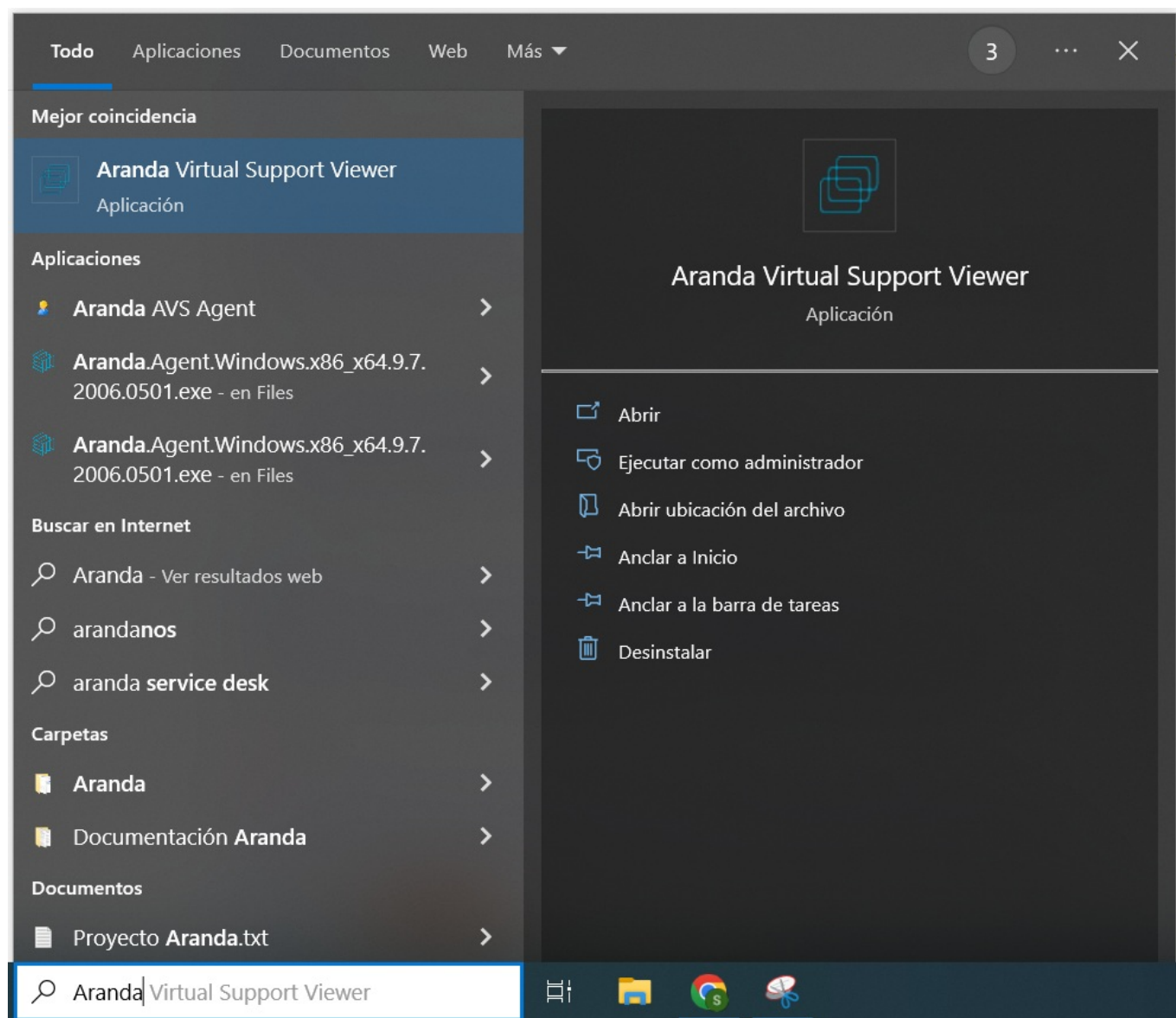
5. Inicie a instalação. Esta etapa requer permissões de administrador:



6. Quando o processo de instalação estiver concluído, clique em concluir:

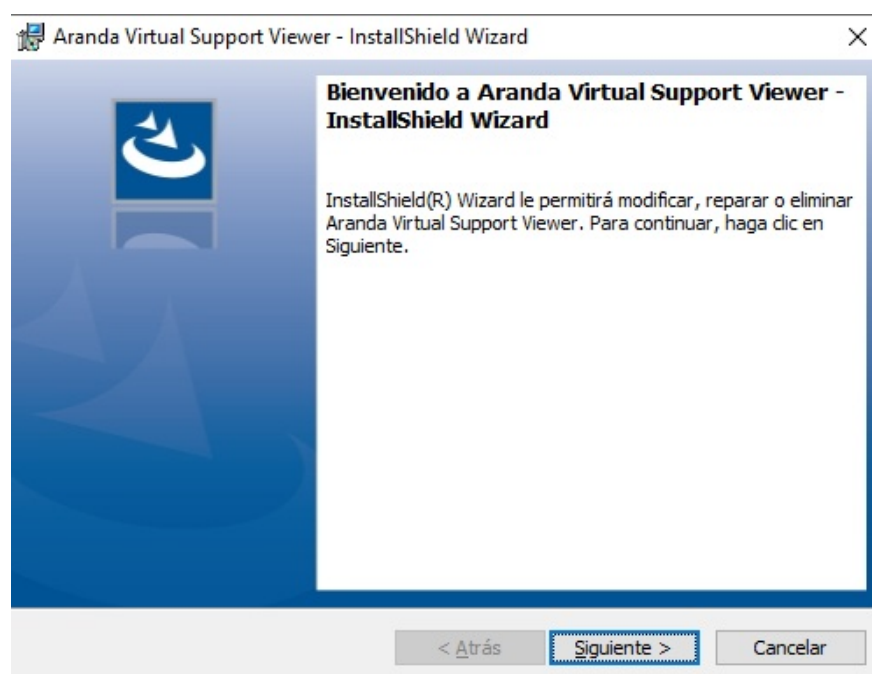


7. O aplicativo pode ser chamado a partir do navegador do Windows sem precisar executá-lo previamente:

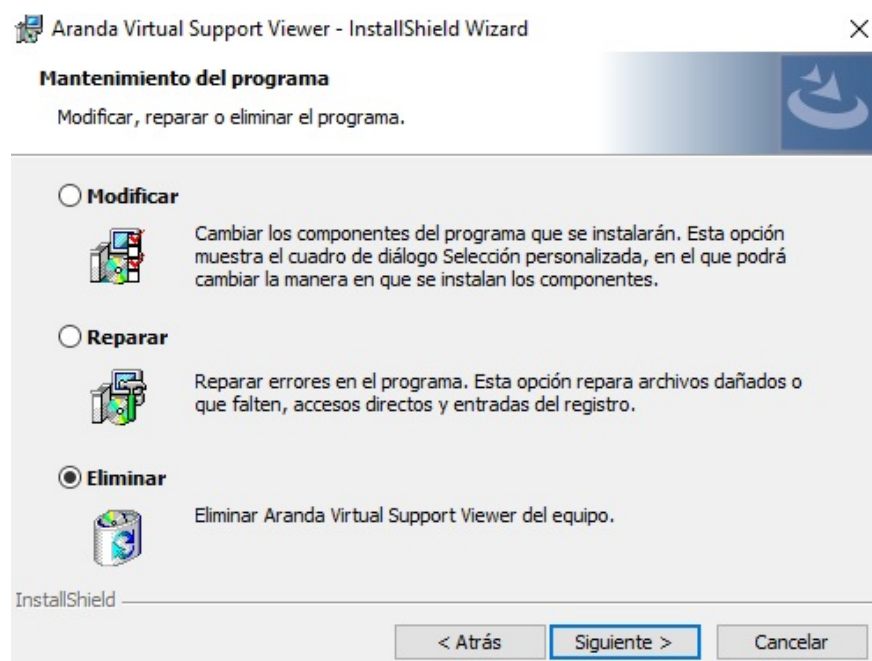


Desinstalar

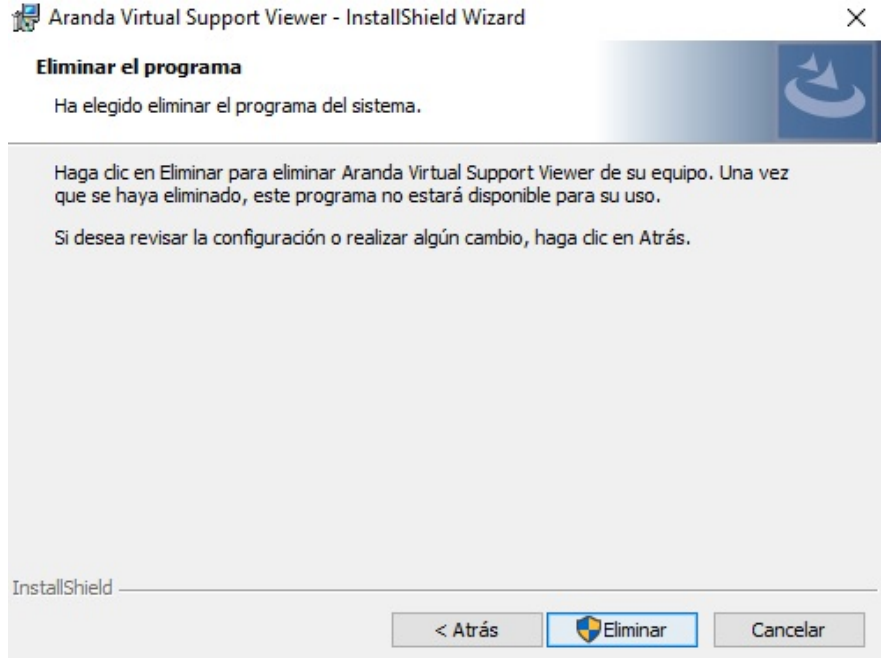
1. Vá para o instalador do agente do especialista e clique duas vezes nele.
2. O assistente de instalação será iniciado, clique em próximo:



3. Escolha a opção Eliminar e clique em Avançar:



4. Clique Eliminar. Depois de aceitar a mensagem de confirmação, o agente será desinstalado.



Ambiente AVS

Local na rede Internet

O gerenciamento do suporte remoto e as diferentes configurações são realizados no site do Aranda Virtual Support (AVS).

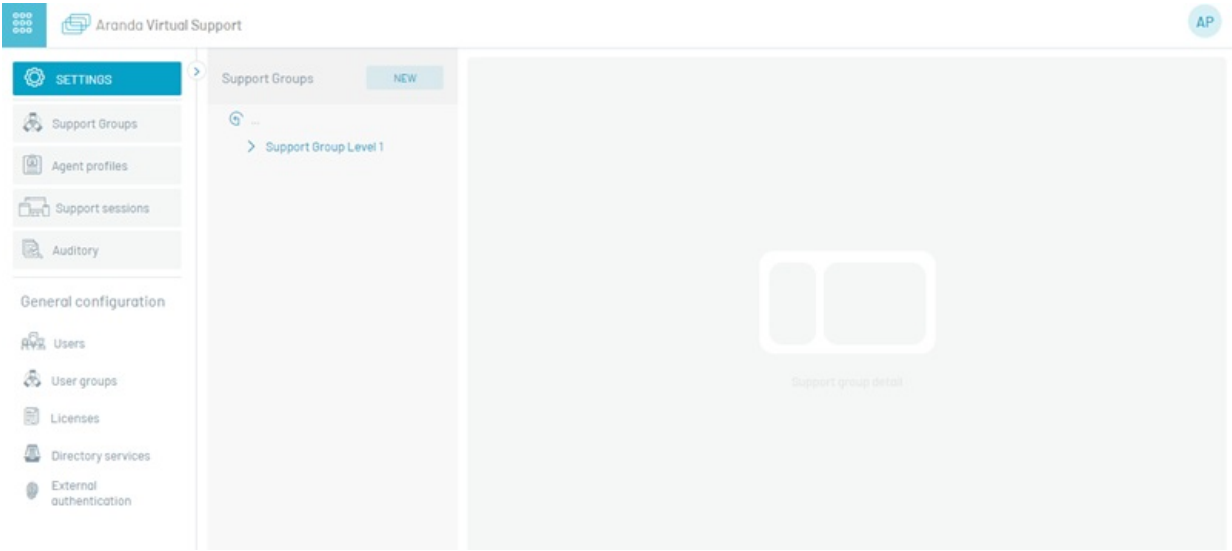
Uma vez logado, faça login no site da AVS com o [Função estabelecida](#) (Gerente Geral, Infraestrutura, Gerente de Suporte, Especialista). Cada uma das funções poderá acessar diferentes recursos do site:

Menu Principal

Agrupar as diferentes funcionalidades de acordo com as permissões associadas à função do usuário; os módulos de gerenciamento no Aranda Virtual Support são:

Módulos	Descrição	ícone
Usuários	Este módulo de configuração permite que você gerencie usuários criados ou importados manualmente do Active Directory.	
Grupos de usuários	Módulo de configuração que permite gerenciar grupos de usuários criados manualmente ou importados do diretório ativo.	
Certificados	Neste módulo de configuração, as licenças adquiridas são consultadas.	
Serviços de Diretório	Este módulo de configuração gerencia os serviços de diretório que podem ser usados pelo AVS.	
Autenticação externa	Este módulo de configuração gerencia provedores de autenticação externos.	
Grupos de Apoio	Neste módulo, você poderá gerenciar e classificar os grupos que serão suportados.	
Perfis de agente	Neste módulo, as informações para processos de autenticação e autorização do agente são configuradas, para acesso às sessões de suporte.	
Sessões de suporte	Este módulo de configuração gerencia as sessões de suporte de especialistas registrados.	
Meus dispositivos	Neste módulo, será possível monitorar e consultar as informações dos dispositivos controlados.	
Auditoria	Neste módulo, você poderá consultar os registros das atividades realizadas por especialistas durante o suporte remoto.	
Bater papo	Este módulo permite que especialistas interajam com os usuários da estação de trabalho.	

Selecionar uma categoria no menu principal ativa a visualização de informações com as informações correspondentes.



Visualização de informações

Nesta visualização, são exibidas as informações relacionadas ao módulo escolhido no menu principal e são realizadas tarefas administrativas (que podem ser: consulta, criação, edição e/ou exclusão) do gerenciamento do AVS.

Na visualização de informações, você também pode encontrar ações transversais que complementam as tarefas de gerenciamento, como:

- Listagem de dados: Esta seção agrupa as informações dos registros encontrados por módulo. As informações apresentadas são agrupadas em colunas com os dados inseridos.

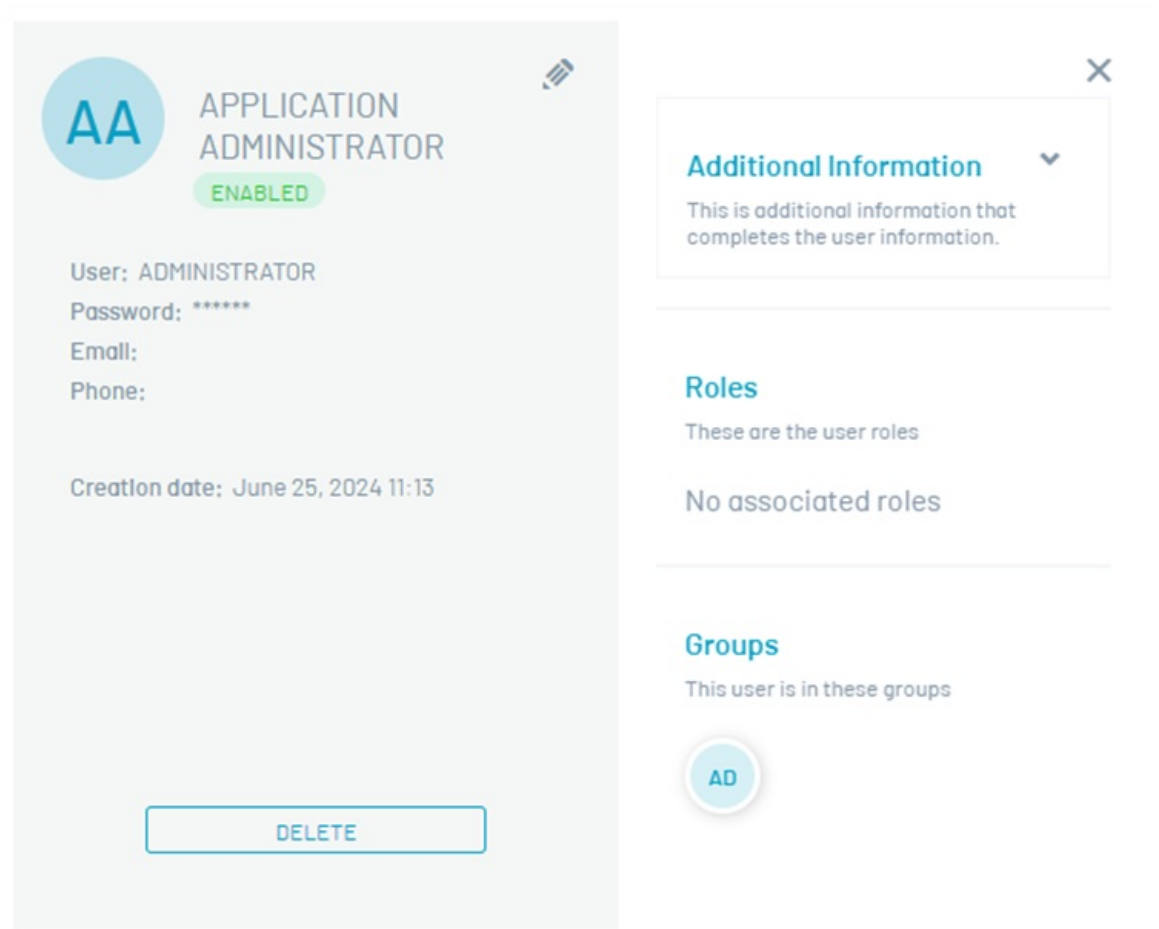
Para a maioria dos registros, ao selecionar um registro da listagem disponível, você pode exibir e editar os dados associados ou excluir o registro.

- **Buscador:** Este campo permite que você execute uma consulta de dados filtrando o registro por uma palavra específica. (Você pode pesquisar por uma palavra contida nas colunas Nome, Usuário, Dispositivo, Sistema Operacional, Provedor, entre outras.)
- **Novo:** Este botão define a ação para criar um novo registro (usuário, licença, servidor de turno, grupo de suporte, perfil do agente e assim por diante). A ativação desta ação permite que uma janela preencha as informações relacionadas.
- **Eliminar:** Este botão define a ação para excluir um registro existente no site do AVS (usuário, servidor de turno, sessão de suporte, perfil do agente e assim por diante).
- **Limpar filtros:** Esta ação permite remover filtros de pesquisa por palavra-chave, por seleção de um registro ou por status ativo/inativo quando aplicável.
- **Opções de coluna:** Esta opção permite modificar as colunas da tabela que você deseja exibir.



Visualização de detalhes

Essa exibição apresenta as informações detalhadas dos logs do AVS criados. Exemplo: detalhes do usuário, licenças ou perfis de agente.



Roles de AVS

Funções de usuário no AVS

O Aranda Virtual Support projetou funções de usuário especializadas para realizar diferentes tarefas no gerenciamento e fornecimento do serviço de suporte remoto:



Função de administrador geral

O gerente geral é uma pessoa com visão, capaz de planejar, dirigir e supervisionar as áreas estratégicas que o Aranda Virtual Support (AVS) precisa para seu bom funcionamento. Também é responsável por identificar e gerenciar problemas dentro de uma organização que podem ser resolvidos de forma rápida e fácil por meio do serviço de suporte remoto oferecido por esta ferramenta. No AVS, o gerente geral é responsável pelas seguintes funcionalidades:

- Crie, atualize e exclua usuários criados ou importados.
- Atribua funções como Gerente Geral, Gerente de Suporte, Infraestrutura e Especialista.
- Gerencie grupos de usuários criados ou importados.
- Exibir detalhes da licença.

O administrador geral também pode executar as funções de administrador de suporte e de infra-estrutura.

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

Infraestrutura de função

O usuário com a função Infraestrutura é um administrador de TI responsável por gerenciar a configuração de alguns recursos de infraestrutura, bem como coletar informações sobre disponibilidade e desempenho de todos os seus componentes para a operação ideal da ferramenta AVS. Essa função é responsável pelas seguintes funcionalidades:

- Configuração de serviços de diretório (LDAP - Microsoft Entra ID).
- Configure políticas de senha gerais e especiais no diretório local.
- Configure o uso de autenticações externas (SAML).
- Configuração de Turn Servers externos em ambientes on-premise.
- Configuração do Turn Server local em ambientes locais.
- Configuração do armazenamento de arquivos em ambientes locais.

Rol	Módulos	Permisos
 Infraestructura	 Autenticación Externa	
	 Servicio directorio	

Função de administrador de suporte

Os usuários com a função de administrador de suporte são responsáveis por planejar, dirigir, organizar e controlar todas as atividades relacionadas ao suporte técnico remoto. Eles devem estar cientes da estrutura hierárquica da organização para gerenciar adequadamente os grupos de apoio. Eles são responsáveis pelas seguintes funcionalidades:

- Crie, edite ou exclua grupos de suporte.
- Relacione usuários ou grupos de usuários a grupos de suporte.
- Crie, edite ou exclua perfis de agente.
- Gerencie sessões de suporte de todos os especialistas.
- Liberar licenças de sessão de suporte.
- Audite todas as atividades relacionadas a sessões de suporte, transferência de arquivos e controle remoto.

Rol	Módulos	Permisos
 Administrador de soporte	 Perfil de Agente  Grupos de Soporte  Sesiones  Auditoría	  

Função de especialista

Os especialistas são responsáveis por oferecer suporte remoto às estações de trabalho, entre as funções que podem desempenhar estão, assumir o controle remoto, transferir arquivos e se comunicar por chat. Eles são responsáveis pelas seguintes funcionalidades:

- Exibir dispositivos.
- Crie e exclua sessões de suporte.
- Exibir os grupos de apoio aos quais eles foram atribuídos.
- Gere o código de configuração do agente.
- Pegue o controle remoto.
- Transferir arquivos.
- Interaja com os usuários via chat.

📌 Nota: Para assumir o controle remoto e transferir arquivos, o especialista deve ter instalado em seu computador [O Agente do Especialista](#).

Rol	Módulos	Permisos
 Especialista	 Perfil de Agente  Mis Grupos  Mis Dispositivos  Mis Sesiones  Chat	  