



Aranda VIRTUAL SUPPORT (AVS) es un sistema destinado a poder tomar control remoto de estaciones de trabajo. En un modelo Cliente – Servidor, donde se cuenta con Clientes de tipo: Consolas, aplicaciones de escritorio donde se gestiona el control remoto por parte de los especialistas y Agentes, aplicaciones que se ejecutan del lado de la máquina a la cual se le toma control remoto; Por otro lado, se tiene un Servidor, un Gateway que se encarga de mantener las conexiones entre los diferentes Clientes. De tal manera que una empresa determinada cuente con sus especialistas, quienes podrán ingresar al sistema y proporcionar soporte por medio del control remoto de la máquina que solicita dicho soporte.

Instalación Servidor

Requerimientos

Antes de iniciar el proceso de instalación de la consola de Aranda VIRTUAL SUPPORT, asegúrese de desinstalar cualquier versión previa y verifique algunos puntos adicionales para asegurar una correcta instalación y adecuado funcionamiento. A continuación, se indican los rangos mínimos para la instalación, sin embargo, estas características pueden ser superiores a las indicadas

Aranda AVS Gateway

Procesador	Pentium 3 de 500 MHz
Software instalado	.Net Framework 2.0 o superior
Memoria	512 Mb de RAM
Sistema operativo	Windows XP SP4 (o un Sistema operativo similar o superior con el Service Pack más reciente). Se recomienda un SO tipo Server.
Espacio libre en DD	5mb

Aranda AVS Web Admin

Procesador	Pentium 3 de 500 MHz
Software instalado	.Net Framework 2.0 o superior
Memoria	512 Mb de RAM
Sistema operativo	Windows XP SP4 (o un Sistema operativo similar o superior con el Service Pack más reciente). Se recomienda un SO tipo Server.
Espacio libre en DD	50mb

Para los dos casos se requiere espacio extra en disco duro para el registro de logs de control y funcionamiento. En el caso del administrador Web, se requiere espacio adicional en disco duro, disponible para el registro de auditorías y

Instalación

Instalación base de datos

1. Para instalar la base de datos se debe ejecutar el script **Aranda.AVS.Database** que se proporciona con los instaladores
2. Se puede verificar que algunas tablas contienen datos por defecto, a saber:
 - **AVS_GATEWAY_BASE**: Configuración del servicio de Aranda AVS Gateway, estos datos son administrados por el Aranda AVS Web Admin, contiene datos como:
 - Puerto, por defecto está el 443
 - Tiempo de auditoría, por defecto 500 milisegundos.
 - Tiempo de espera para conexión de servicio entre clientes, 60000 mili segundos por defecto
 - Flag de SSL, por defecto en 1, habilitado
 - Asunto del certificado digital a utilizar, en caso de usar un certificado del directorio de la máquina, por defecto: arandasoft.com
 - **AVS_SERVICE**: Definición de los servicios que soporta Aranda AVS Gateway, estos datos no son administrables, esta información es vital para el correcto funcionamiento del Servicio, no se recomienda modificarla.
 - **AVS_SW_CLIENT** y **AVS_SW_VERSION**: Definición de los clientes que se pueden comunicar con el Aranda AVS Gateway, como lo son Consolas y Agentes
 - **AVS_USER** y **AVS_ROLE**: Definición de usuarios y sus respectivos roles en la aplicación. Los roles no son administrables, no es recomendable modificar esta información. Los usuarios son gestionados por el Aranda AVS Web Admin. El nombre de usuario por defecto es "admin" y la contraseña es "admin123", es recomendable cambiarla al ingresar al sitio.
 1. Con estos pasos, está terminado el proceso de instalación de la base de datos de Aranda Virtual Support.

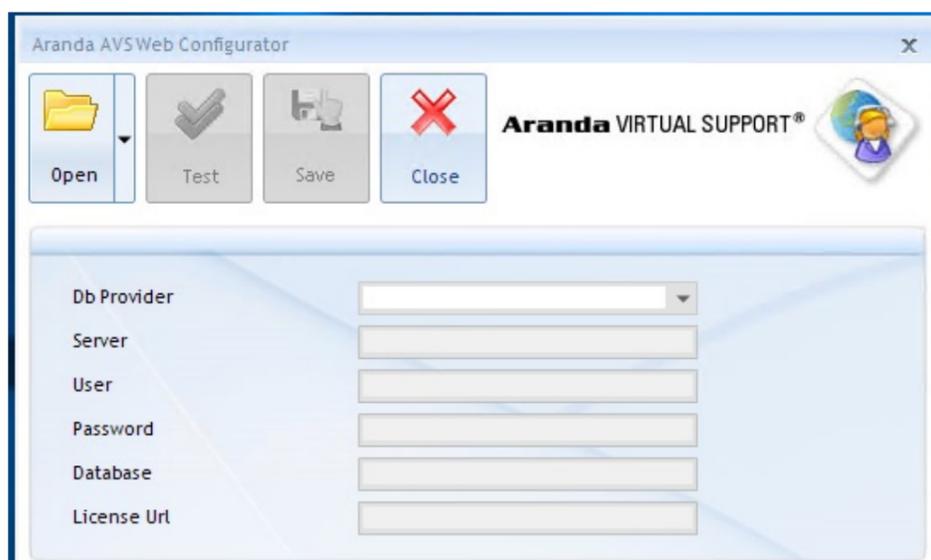
Instalación gateway

1. Para empezar a instalar el Aranda AVS Gateway, se debe hacer doble clic en el archivo **Aranda.AVS.Server.Installer**.
2. Haga clic en **Next**.
3. Confirme el inicio de la instalación presionando **Next**.
4. El nombre del Sitio donde se instalará el Aranda AVS Gateway está predeterminado, al igual que el del Directorio Virtual del IIS (ArandaGateway). Sin embargo, si desea instalar la aplicación en otro directorio virtual, puede ingresarlo manualmente. Presione **Next**.
5. Espere a que los archivos se instalen.
6. Cuando el proceso esté terminado, presione **Close**.
7. Con esto queda instalado el Aranda AVS Gateway como servicio Windows, y un Web Service para la administración de Licenciamiento del Aranda AVS Gateway, el cual es utilizado por el Aranda AVS Web Admin.

Configuración

Configuración del Gateway

1. Al terminar el proceso de instalación, se carga una ventana, para la configuración inicial del Aranda AVS Gateway, con el nombre Aranda AVS Gateway Configurator como se muestra a continuación.



2. Establezca la configuración de la base de datos para la aplicación web y el Gateway.

- En Aranda AVS Web Configurator presione en Open y elija Gateway Configuration. Después, seleccione el archivo .config del Aranda Gateway.
- Complete los datos en blanco para establecer la conexión a la base de datos (Ver tabla).
- Repita estos pasos para el Web Configuration.

3. Compruebe que la conexión a base de datos es correcta, haciendo clic en **Test**.

4. Guarde los cambios dando click en **Save**.

Database provider	Debe seleccionar MSSQL
Server	Al cual se conecta la Base de Datos
User	Con el cual ingresa a la Base de Datos
Password	Con la que se registra para el ingreso a la Base de Datos
Database	Nombre de la Base de Datos
Licensing Service URL	URL del Web Service de licenciamiento del Aranda AVS Gateway, previamente instalado.

Consola Web

1. Con el Aranda AVS Web Admin instalado, abrir la aplicación, que por defecto es `http://localhost/ArandaGatewayAdmin/Login.aspx`. Sin embargo, si instaló AVS Gateway en un servidor, en *localhost* ingrese el nombre del servidor.
2. Si la aplicación web se instaló correctamente, se presentará una página de autenticación, recuerde que el usuario por defecto es "admin" con contraseña "admin123", al ingresar tendrá acceso a la administración del sistema.
3. Si la aplicación web no se instala correctamente revise la siguiente sección de permisos.

Permisos

1. Si hay algún problema con los permisos para el AVS Web Admin diríjase a la ruta física en disco, del directorio virtual definido.
2. Dele permisos de escritura sobre las carpetas "audit" e "installers" al usuario de IIS asignado, para que el Aranda AVS Web Admin pueda registrar la información de auditora, además de generar los instaladores de Agente por empresa, es necesario que las carpetas "audit" e "installers" de la instalación tenga permisos de escritura.

Puertos y host

1. Si requiere administrar la configuración de puertos o SSL, en AVS WEb Admin diríjase a la sección: **Configuración -> Gateway** y modifique los datos que requiera.
2. Para configurar el host del gateway diríjase a la sección: **Configuración -> Gateway**, seleccione una configuración y en la barra de tareas superior elija la opción editar:
 - En el campo *host* ingrese el DNS del servidor en donde se encuentra instalado AVS Gateway.
 - Luego en la barra de tareas superior elija *Guardar*.
3. Para un correcto funcionamiento se debe configurar el puerto en el firewall que por defecto es el 443 como regla de entrada
 - El puerto no debe estar siendo utilizado por otra aplicación o por IIS
4. Puede probar el correcto funcionamiento del Web Service, ingresando a la URL del sitio en un Navegador `http://localhost/ArandaGatewayAdmin/LicensingWebManager.aspx`.

Solicitud de licencia

IMPORTANTE: Si usted adquirió una licencia siga estos pasos, si no, diríjase a la sección [Registrar licencia demo](#).

1. Se debe ingresar al siguiente enlace: `https://arandasoft.com/serials/` y solicitar una licencia maestra por cada proveedor.

2. A continuación, se presenta el formulario que hay que completar para solicitar la licencia para Aranda Virtual Support.

3. El recuadro "productos" se deberá completar de la siguiente forma, Si el cliente tendrá el gateway del virtual support propio (si lo instalará en su servidor) debe seleccionar la opción "Aranda Virtual support", pero si el cliente utilizará el gateway que tiene Aranda se deberá seleccionar el "Aranda Virtual Support (Servicio)", luego presionar el botón "Seleccionar" para que se habilite el recuadro "Aranda VIRTUAL SUPPORT" en el que se deberá especificar la cantidad de licencias del tipo nombradas y concurrentes. En el campo "Código proveedor" se deberá ingresar el código que se ingresó cuando se creó el proveedor dentro del Aranda Virtual Support en la sección proveedores y el CD Key se extrae desde la sección Licencias -> **Instalación del Gateway** en el Aranda AVS Web Admin. Finalmente presionar el botón "Enviar".

4. Una vez enviado el sistema registrará un número de solicitud, el que le servirá para consultar el estado de su solicitud. Esta solicitud también le llegará a su correo electrónico.

5. El correo electrónico es el que trae la solicitud de la licencia, se debe copiar el campo "Serial".

Registrar licencia demo

1. Una vez ingrese a la consola Aranda AVS Web Admin, diríjase al menú principal (izquierda) y vaya a la sección: Licencias -> **Instalación Gateway**. En el campo Empresa, ingrese el nombre de la compañía a la cual pertenece el Aranda AVS Gateway y guarde los cambios utilizando la opción en la barra de tareas superior.

2. Con el nombre de empresa del Aranda AVS Gateway asignado, proceda sobre la misma página a generar un CD Key, con las opciones de la barra de tareas superior.

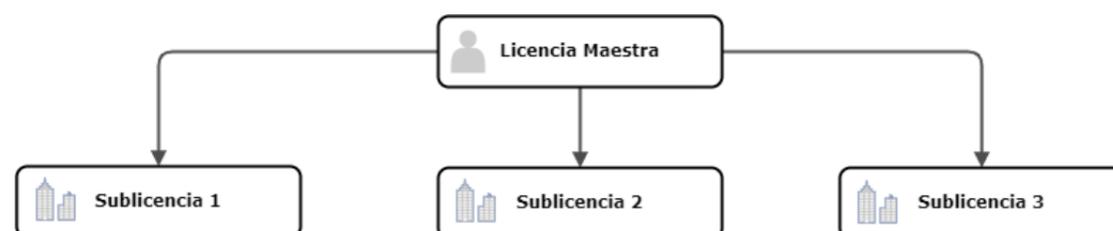
3. Para registrar el serial de la licencia debe crear un usuario para el proveedor y la empresa a la cual se le asignara la licencia

- En la sección: **Proveedores** seleccione en la barra superior Nuevo. Ingrese los campos requeridos y guarde los cambios.
- En la sección: **Usuarios -> Administrador de proveedores**, en la parte superior seleccione Nuevo. Ingrese los campos requeridos y guarde los cambios.
- En la sección: **Empresas** seleccione en la barra superior Nuevo. Ingrese los campos requeridos y guarde los cambios.

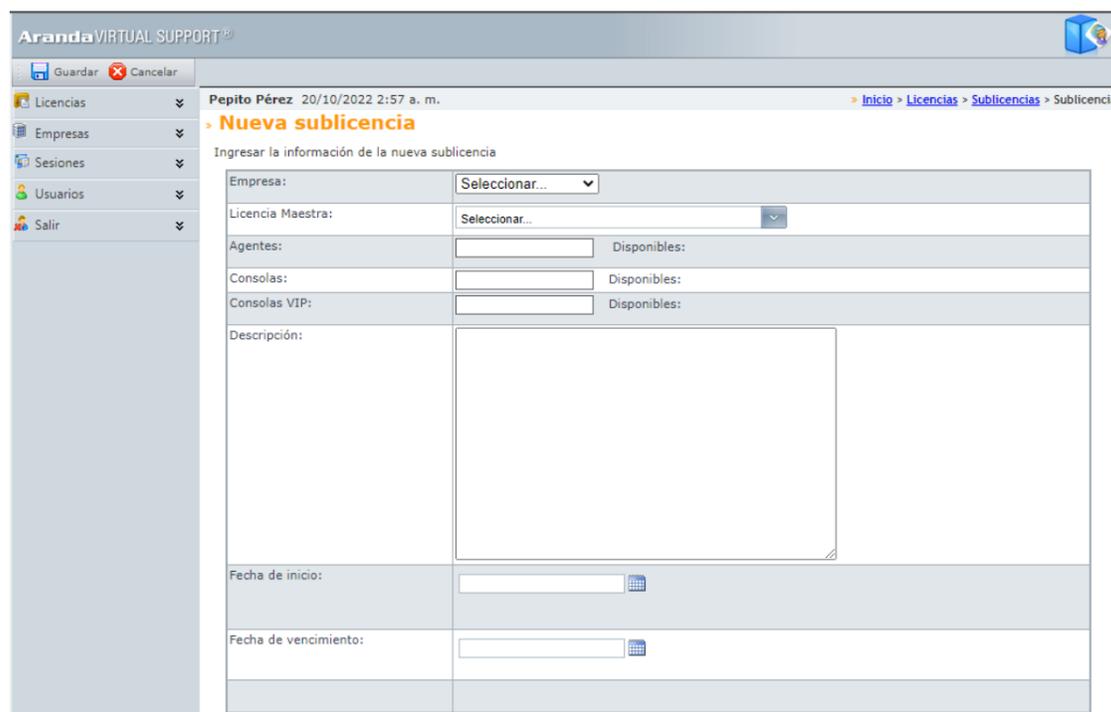
4. Cierre sesión e ingrese con el usuario del proveedor, en la sección: Licencias -> **Licencias Maestras** seleccione nuevo e ingrese el serial demo "AVS3030100"

Asignación de sublicencias

Las sublicencias son licencias derivadas de una licencia maestra, que permiten la distribución entre varias empresas, con el mismo número serial de la licencia maestra.



1. Diríjase a la sección: Licencias -> **Sublicencias** y cree una nueva sublicencia utilizando la opción Nuevo de la barra de tareas superior, se debe mostrar la siguiente imagen:

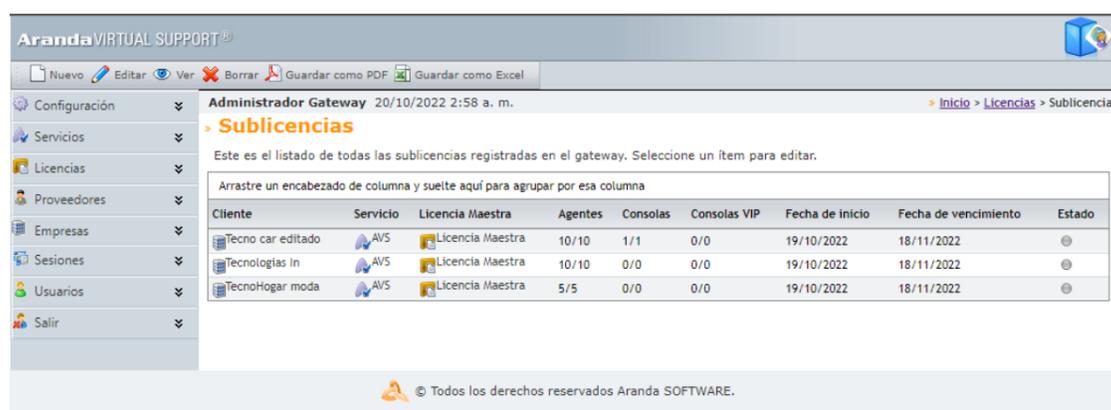


2. Ingrese los datos seleccionando la empresa y asignando la información de la licencia. Ver la siguiente tabla:

Dato	Descripción
Empresa	Nombre de la empresa a la cual se le asigna la sublicencia. Seleccione una opción del panel de empresas registradas.
Licencia Maestra	Es el número del serial que le fue asignado al solicitar la licencia. La licencia tiene un número de agentes y consolas asignadas, que puede dividir en varias sublicencias. Seleccione la licencia con el servicio de AVS, del panel desplegado.
Agentes	Es un número definido por la cantidad de estaciones de trabajo que desea atender en esa empresa. Asigne el número de acuerdo a los agentes que se muestran disponibles.
Consolas	Es el número de consolas web que tendrá disponible para esa empresa en particular. Seleccione un número de acuerdo a las consolas que se muestran disponibles.
Consolas VIP	Seleccione un número de acuerdo a las consolas VIP que se muestran disponibles.
Descripción	Área a la que se asigna la sublicencia. Razón o propósito de asignar la sublicencia.
Fecha de inicio	Fecha en la que entra en vigencia el servicio de soporte.
Fecha de vencimiento	Último día de vigencia del servicio de soporte.

3. Haga clic en Guardar.

4. Una vez guardados los datos, ingrese nuevamente a la consola web como un usuario administrador Gateway, en la sección Licencias -> sublicencias podrá visualizar las empresas registradas.



Notas:

- Al recibir la licencia, le serán asignados un número determinado de agentes y consolas. Defina el número de empresas a los cuales se le asignarán las sublicencias; y como serán distribuidos los agentes y las consolas. Una vez que sean asignados, no pueden ser modificados.
- Las empresas con una sublicencia y sesiones asociadas no pueden ser eliminadas.
- Una vez se hayan asignado todos los agentes, estos no se pueden redistribuir.

Crear usuario especialista

1. Para crear un usuario especialista, deberá tener un proveedor y una empresa la cual se realizó anteriormente. - Dirijase a la sección de **Usuarios -> Especialistas** y seleccione en el panel superior la opción **Nuevo**, llene los datos y antes de finalizar verifique que la casilla *Is active* esté activa y la empresa sea la anteriormente creada.
2. Con el usuario especialista podrá ingresar a la consola de AVS.

Instalador AVS Agent

1. Para generar el instalador de Aranda AVS Agent, ingrese a Aranda AVS Web Admin como administrador y dirijase a la sección: **Configuración -> Software Clients**.
2. Podrá visualizar el listado de los sistemas operativos soportados y la base de datos con su respectiva versión.

Administrador Gateway 9/8/2020 8:43 PM Home > Configuration > Software clients

> Software clients

Overall list of Software Clients for the Gateway connection.

Drag a column header and drop it here to group by that column				
Name	Code	Version	Last state change	Description
Agente Windows	Windows	8.8.1.4	9/1/2020 9:28:02 PM	 Update
Agente Linux	Linux		1/1/0001 12:00:00 AM	 Update
Agente Mac	Mac		1/1/0001 12:00:00 AM	 Update
Database	4	8.3.1	7/31/2020 12:00:00 AM	 Update

3. Elija el sistema operativo para el que quiere generar el instalador y seleccione **Actualizar** ubicado en la descripción.

Aranda GATEWAY SUPPORT®

Version: 8.8.1.4

Last state change: 9/1/2020 9:28:02 PM

Base-installer:

Nombre	Nombre del software
Código	Número identificador del software
Descripción	Características del Cliente de Software.
Versión	Versión del Software.
Último cambio de estado	Última fecha conocida en la que se actualizó el cliente.
Instalador base	Opción donde permite subir una actualización o parche del Cliente de Software, este debe estar en formato DAT, y debe cumplir con el formato propio del sistema.

4. En el campo Base-installer haga clic en el botón Browse., al abrirse el explorador de archivos, busque el archivo avsa.dat y guarde los cambios.

5. En la sección de empresas, seleccione la empresa y en la barra de tareas superior seleccione el ícono del agente dependiendo del sistema operativo para el cual va a descargar el instalador.



Es recomendable dejar el servicio Windows abajo, hasta que se tenga el Aranda AVS Web Admin funcionando, ya que el Aranda AVS Gateway requiere tener conocimiento de donde está corriendo el Administrador.

Instalación Cliente

Requerimientos

Antes de iniciar el proceso de instalación de la consola de Aranda VIRTUAL SUPPORT, asegúrese de desinstalar cualquier versión previa y verifique algunos puntos adicionales para asegurar una correcta instalación y adecuado funcionamiento. A continuación, se indican los rangos mínimos para la instalación, sin embargo, estas características pueden ser superiores a las indicadas

Consola

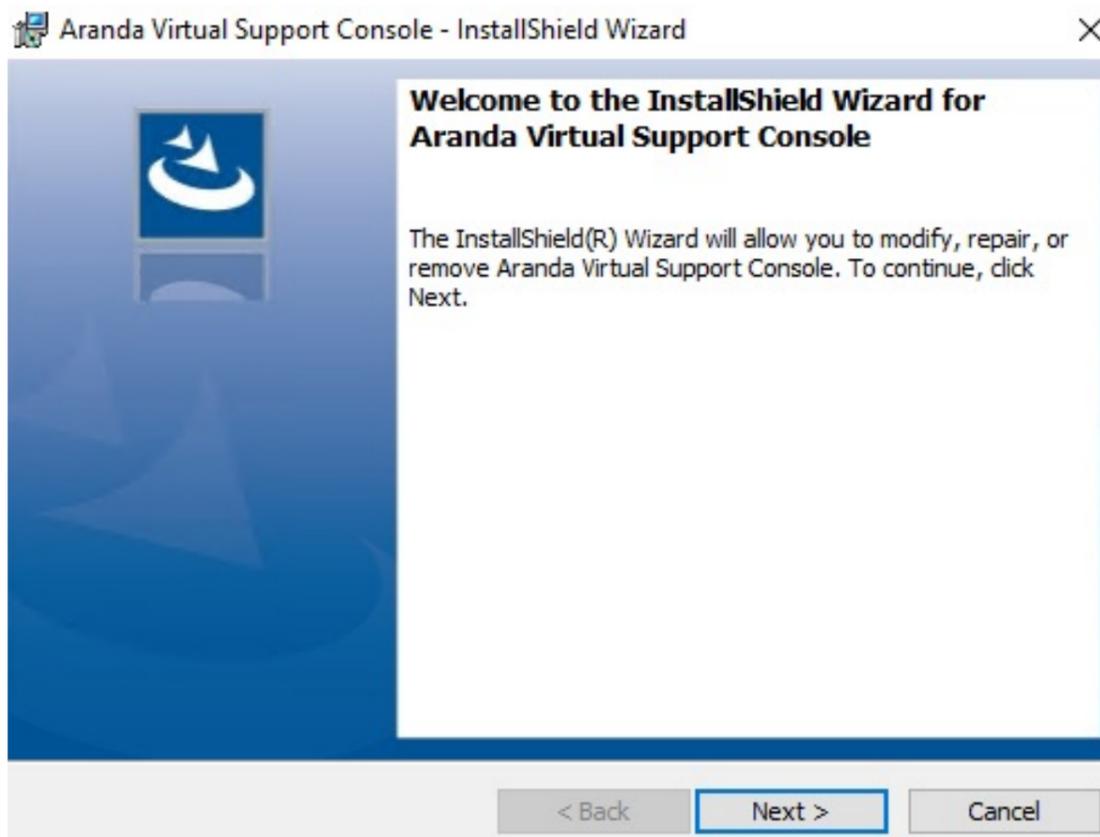
Procesador	Pentium 3 de 500 MHz
Software instalado	.Net Framework 3.0 o superior
Memoria	128 Mb de RAM
Sistema operativo	Windows XP SP4 (o un Sistema operativo similar o superior con el Service Pack más reciente)
Espacio libre en DD	24 Mb

Agente

Procesador	Pentium 3 de 500 MHz
Software instalado	Librerías propias del Sistema Operativo.
Memoria	128 Mb de RAM
Sistema operativo	Windows XP SP4 (o un Sistema operativo similar o superior con el Service Pack más reciente) / Linux GLIB 2.3.6 o superior.
Espacio libre en DD	Windows: 1.2 Mb / Linux: 6 Mb

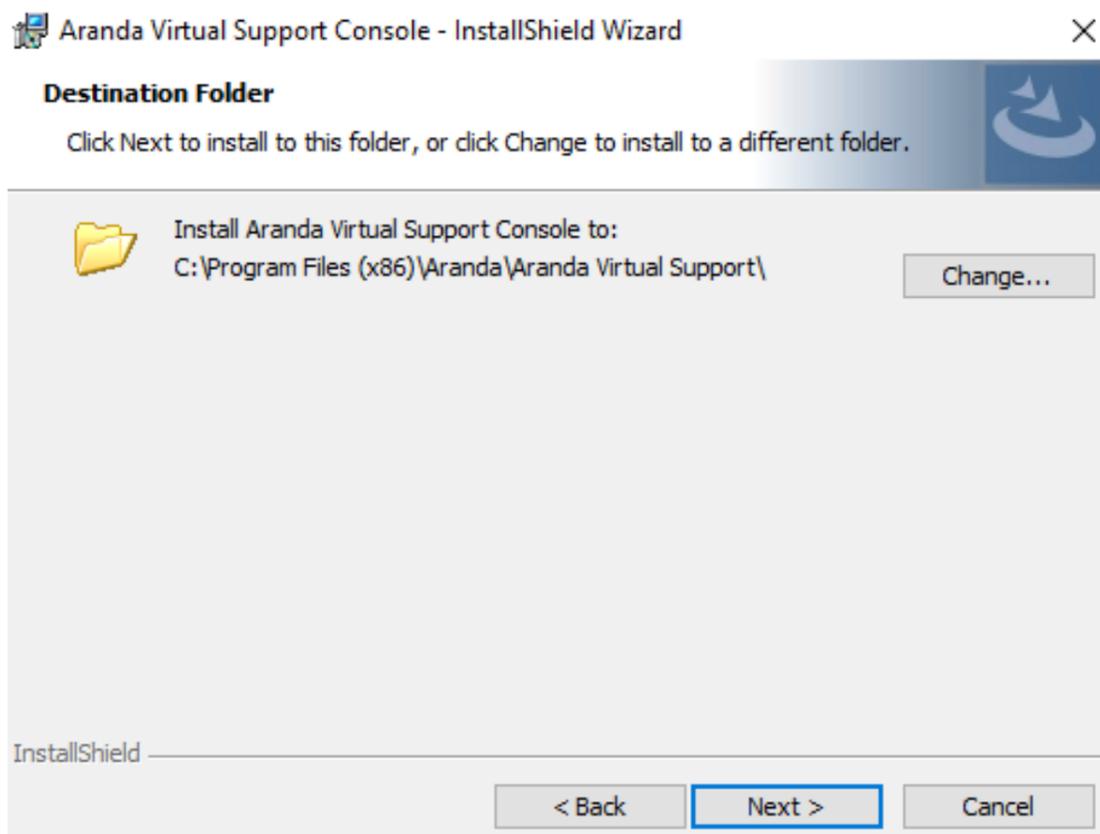
Instalación consola

1. El siguiente procedimiento aplica para las dos versiones de consolas, Aranda AVS Console y Aranda AVS Console Lite.
2. Para instalar Aranda AVS Console, haga doble clic en el archivo **avsc_8.2.0** ó **avscl_8.2.0**.

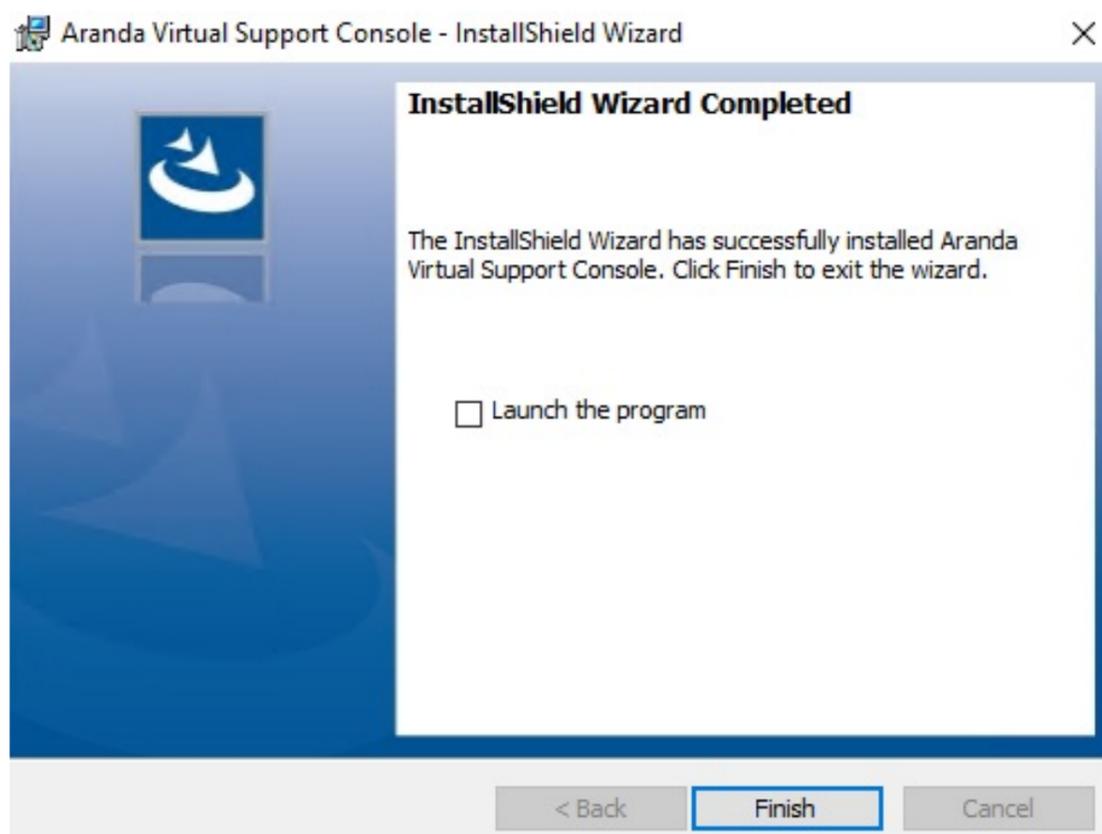


3. Haga clic en Siguiente.

4. Seleccione la carpeta de instalación de la consola o deje la carpeta que aparece por defecto.



5. Confirme el inicio de la instalación presionando Siguiente.



6. Espere a que los archivos se instalen.

7. Cuando el proceso esté terminado, presione Finalizar.

Configuración consola

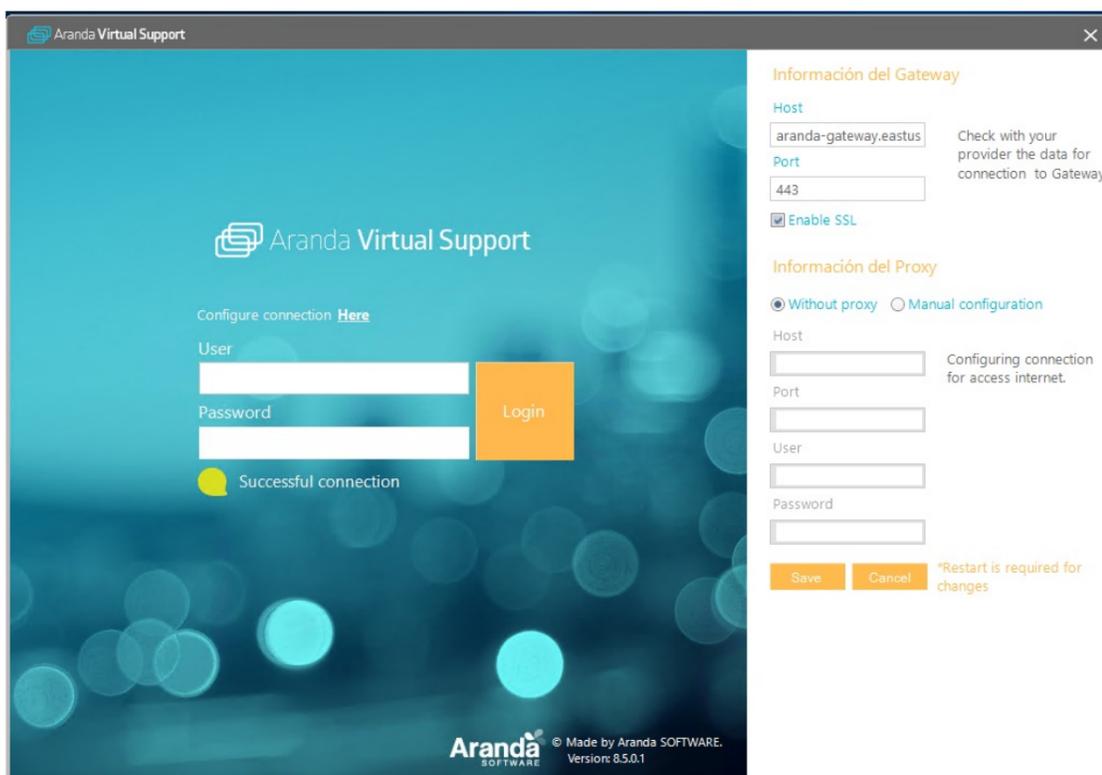
1. Diríjase a Inicio -> Aranda Software -> Aranda Virtual Support Console.

2. En la ventana de autenticación, en principio no debe lograr conexión, pues no están configurados los datos del Aranda AVS Gateway con el que debe comunicarse.



3. Diríjase a la opción Configure connection Here, aquí se tienen las propiedades a configurar clasificadas así:

- **Host:** Donde se indica la URL del sitio donde instaló AVS Gateway
- **Port:** El puerto donde está alojado el Aranda AVS Gateway por defecto es 443.
- **Enable SSL:** Indica si la conexión requiere o no SSL como mecanismo de seguridad.
- **Configuración Manual: (Opcional)** Podrá configurar manualmente el proxy para la conexión.



4. Al completar estos datos, confirme la configuración dando clic en Aceptar.

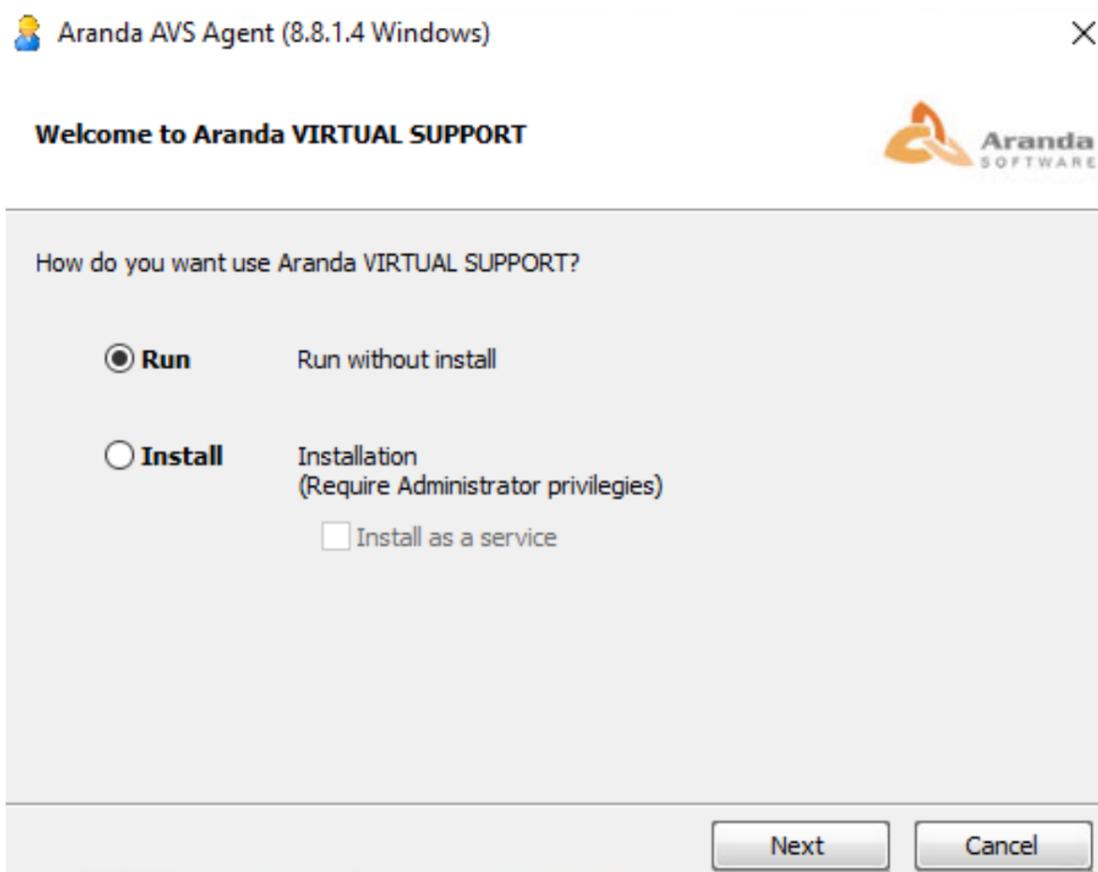
5. Aranda AVS Console se reiniciará para intentar conexión con Aranda AVS Gateway, si todo es correcto, sólo debe indicar un nombre de Usuario Especialista y la contraseña, previamente definidas en el Aranda AVS Web Admin.

Instalación agente

1. La actual versión del Agente AVS, permite ejecutar sin necesidad de instalación.

2. El instalador del agente se debe generar desde AVS Web Admin Instalador AVS Agent Paso numero 5. Para empezar a instalar Aranda AVS Agent, haga doble clic en el archivo avsa.exe.

3. Seleccione la forma a utilizar el Agente: sólo ejecución o instalarlo como programa en el sistema operativo.



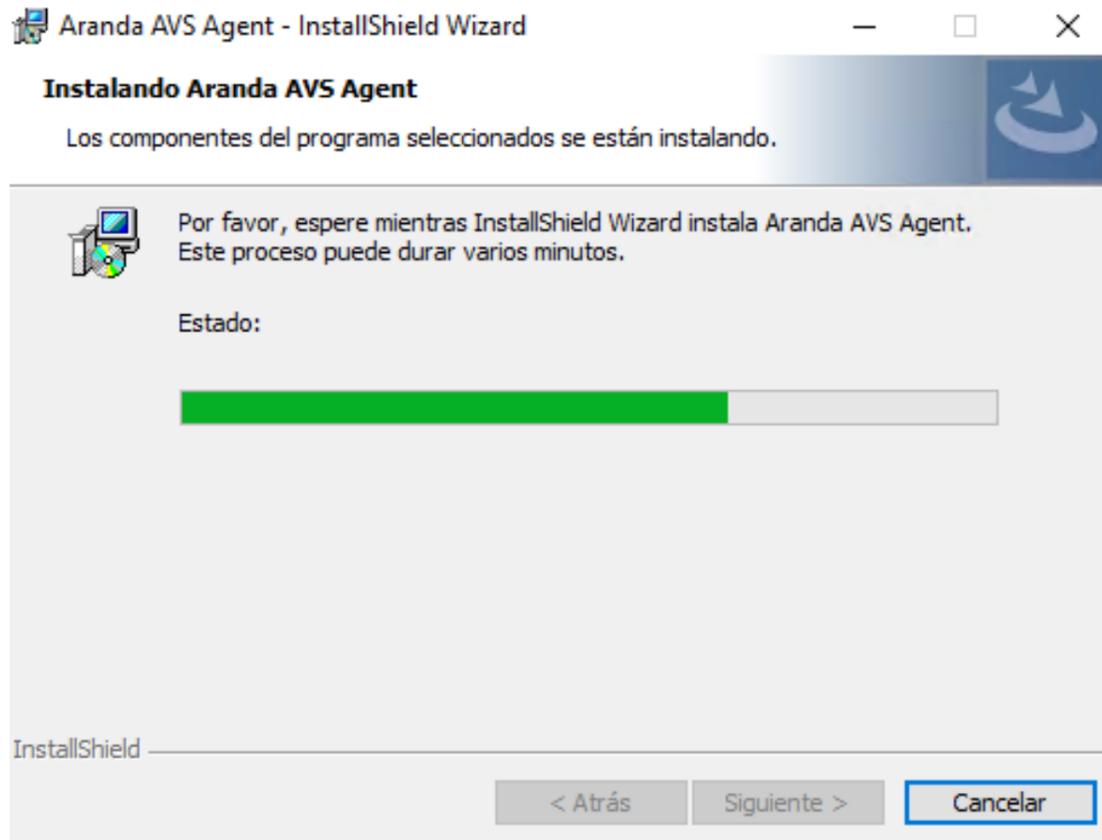
4. Si selecciona Ejecutar, el Agente AVS se descomprime en una carpeta temporal y se ejecuta automáticamente, continúe al paso 6.

5. Si selecciona Instalar, la opción instalar como Servicio estará habilitada, si se quiere tener disponibilidad del Agente de forma permanente.

6. Confirme el inicio de la instalación presionando Next.

7. Luego deberá establecer una contraseña para el agente y confirmarla. También estará la opción de *Requiere confirmación de usuario* para que al momento de establecer una conexión desde la consola, el usuario deba

confirmar la conexión. Por último presione Next.



8. Si seleccionó la opción de instalar, debe esperar a que los archivos se instalen y al finalizar la instalación diríjase a Inicio -> Aranda AVS Agent -> Aranda AVS Agenty abra la aplicación del Agente.

9. Cuando el proceso termine, presione Finish.

Configuración agente

1. En el Trayicon (al lado del reloj del sistema operativo) debe estar el ícono AVSAgent, sobre este de clic derecho, diríjase a la opción Configuración.

2. Se presenta una ventana de configuración, con tres secciones:

- **Configuración del Gateway:** Donde se indica el host y el puerto donde está alojado el Aranda AVS Gateway, y la opción de habilitar el uso de SSL.
- **Configuración del Proxy:** Donde se configura, de manera opcional el Proxy a utilizar para la conexión.
- **Configuración Agente:** Donde se indica el código de la empresa a la que pertenece (debe asociarse a una empresa creada previamente en el Aranda AVS Web Admin) y la contraseña opcional, para que los usuarios de la Aranda AVS Console puedan tomar control remoto de la máquina.

Setup

Aranda VIRTUAL SUPPORT® Agent

Gateway Configuration

Host (IP or URL) Port

Enable SSL

Proxy Configuration

Do no use Proxy Manual Configuration

Host (IP or URL) Port

User Password

Agent Configuration

Company

Password Verify Password

Start AVS with Windows

Requires confirmation by the user

One time password

Use one time password

Device Session

Password

3. A continuación, confirme la configuración dando clic en Aceptar.

4. El Aranda AVS Agent intentará conexión con el Aranda AVS Gateway, si quiere un intento de conexión inmediato, sobre el ícono AVS Agent, dando clic derecho, diríjase a la opción Conectar ahora.

5. En caso de éxito el Aranda AVS Agent, recibe un identificador de sesión, y ya estará disponible para soporte por parte de un Especialista.

6. En el campo Iniciar AVS con Windows podrá indicar si desea que el Agente se cargue cada vez que se inicie el Sistema Operativo.

7. Además, podrá elegir confirmación del usuario antes de iniciar el control remoto de la máquina.

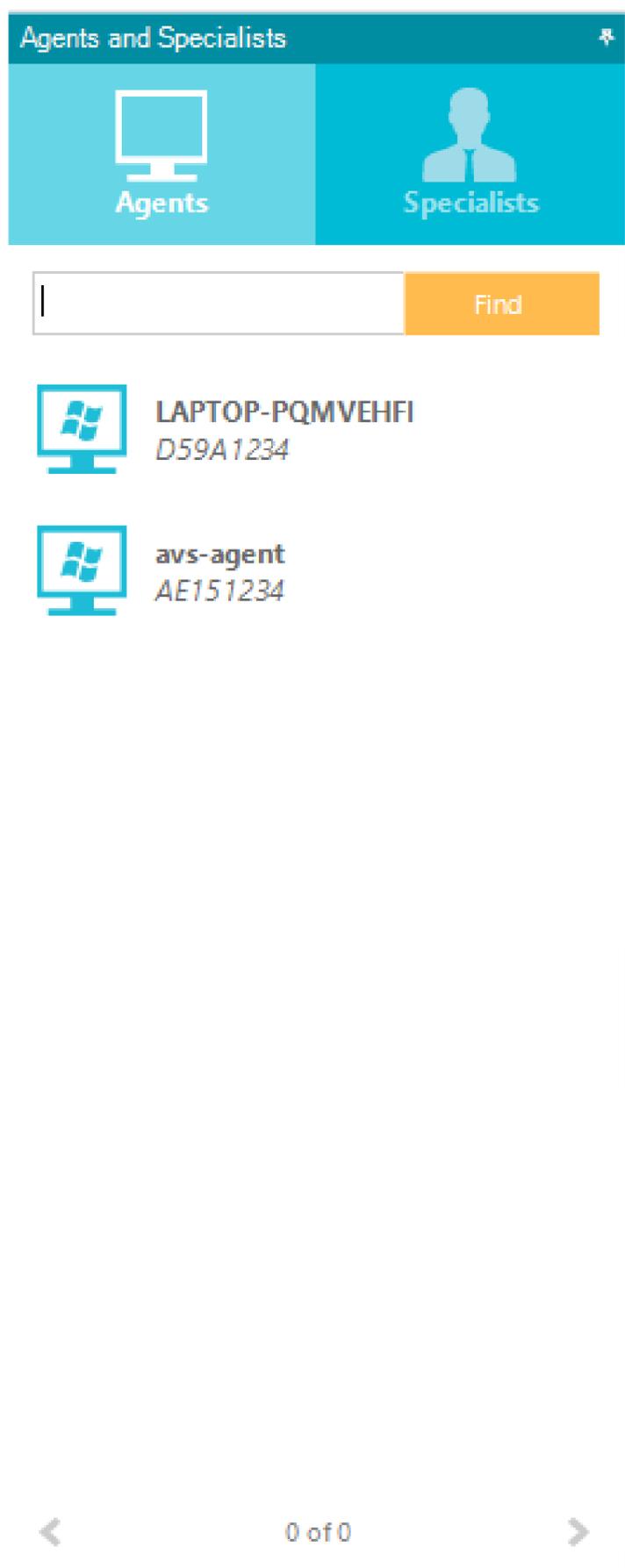
8. Si la generación automática de contraseñas esta habilitada, puede ver el campo de una contraseña sugerida que cambia después de cada acceso o personalizar su propia contraseña.

funcionalidad

Consola

Ver agentes en línea

1. En la parte izquierda de la consola podrá observar el listado con los agentes o especialistas en línea.

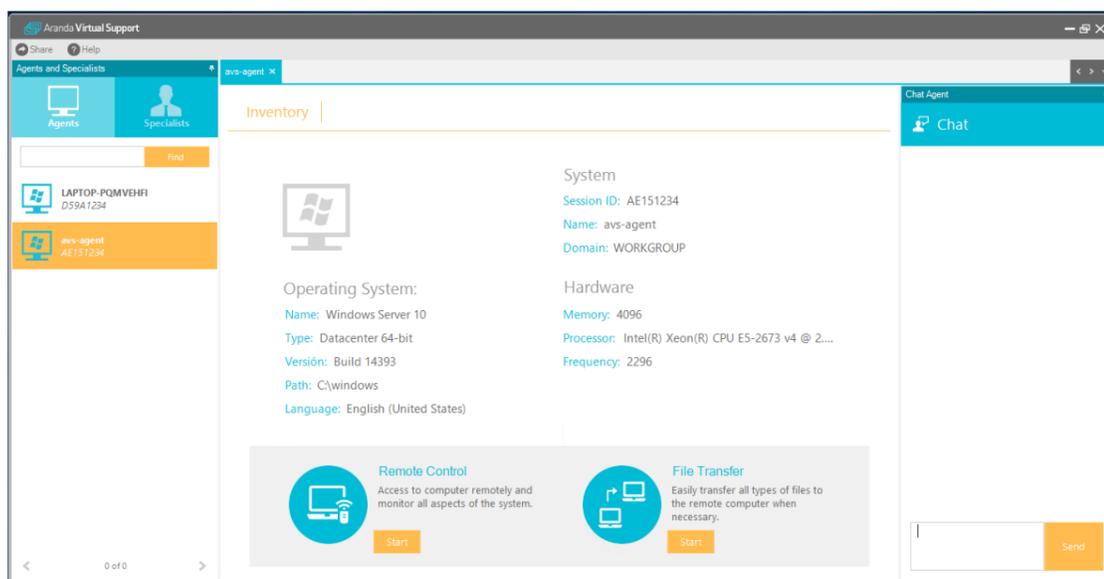


2. Como podrá observar cada Agente dispone de un SessionID único y este se encuentra acompañado por el nombre de la máquina.

3. En la pestaña Especialistas en Línea podrá observar el listado de los especialistas que se encuentran conectados.

Ver inventario

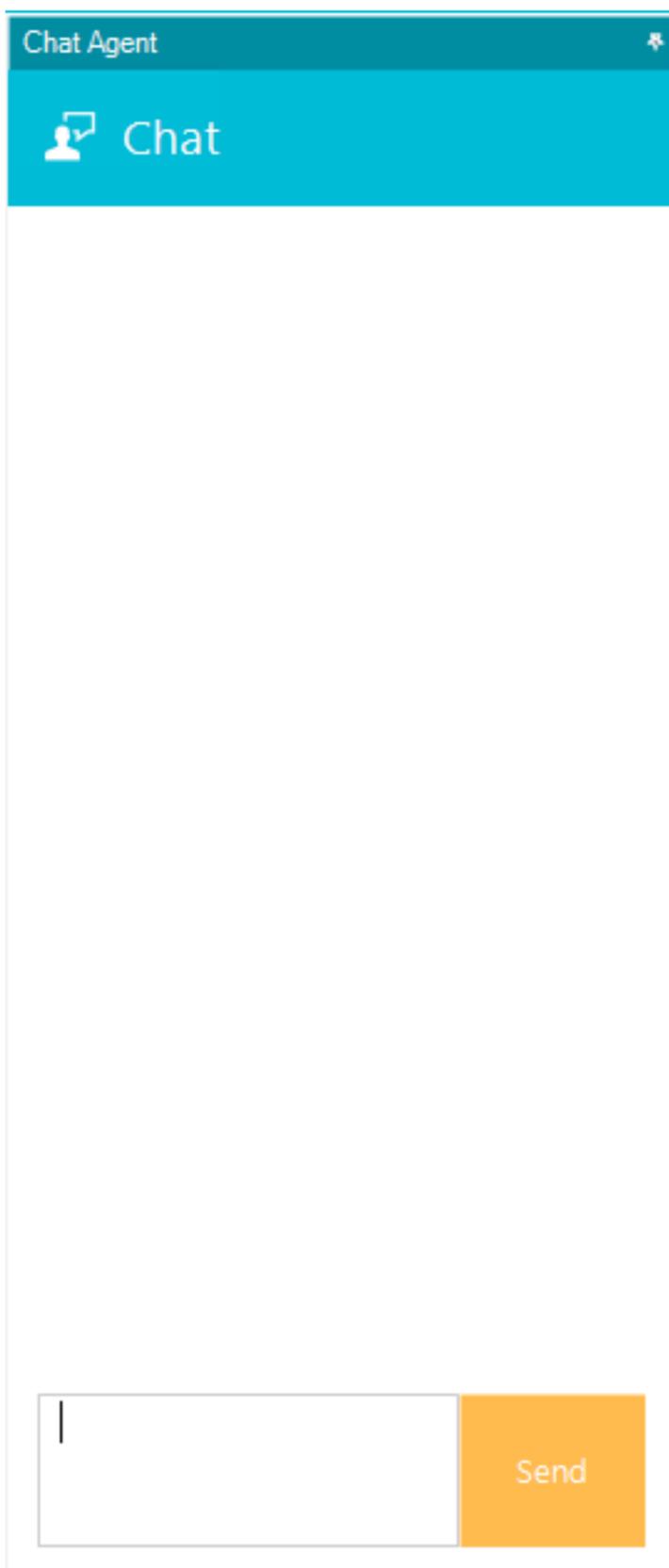
Para ver el inventario de un agente haga doble clic sobre este o clic derecho y seleccione la opción **Abrir**



SessionID	Identificador del agente.
Estado	Estado del agente (Online/Offline)
GUID	Identificador único del software.
Nombre	Nombre de la Maquina.
Dominio	Dominio en el que se encuentra registrada la estación de trabajo.

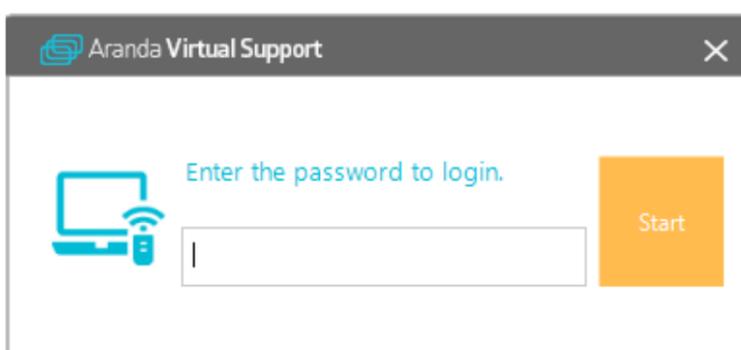
Servicio de chat

Para comenzar una conversación vía chat con un agente dirijase al inventario del agente, después al lado derecho de la ventana aparecerá el chat.

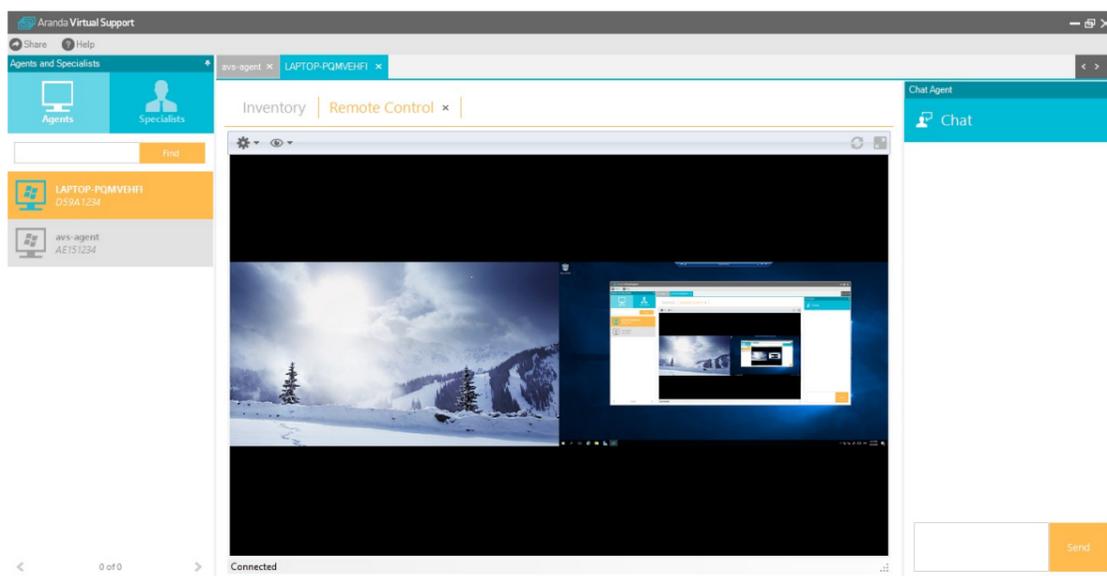


Servicio de control remoto

Para tomar control remoto de un agente ubíquese en el inventario del agente y haga clic sobre el botón **Start** en Control Remoto. Enseguida deberá ingresar la contraseña de acceso al agente

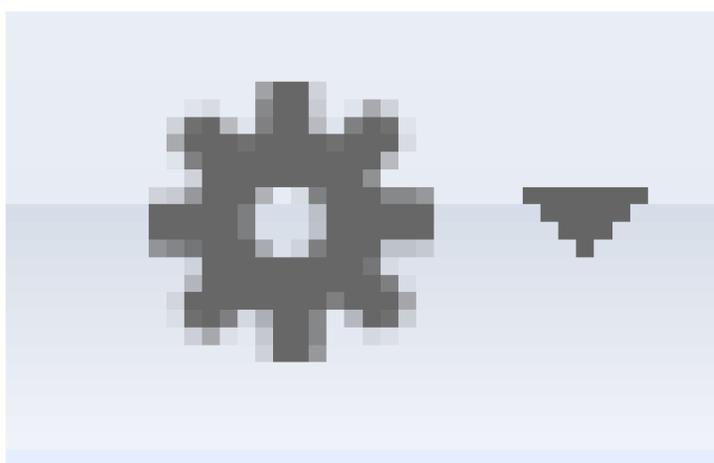


Una vez haya ingresado la contraseña haga clic en el botón **Aceptar**. Enseguida se cargará la interfaz de control remoto de AVS.

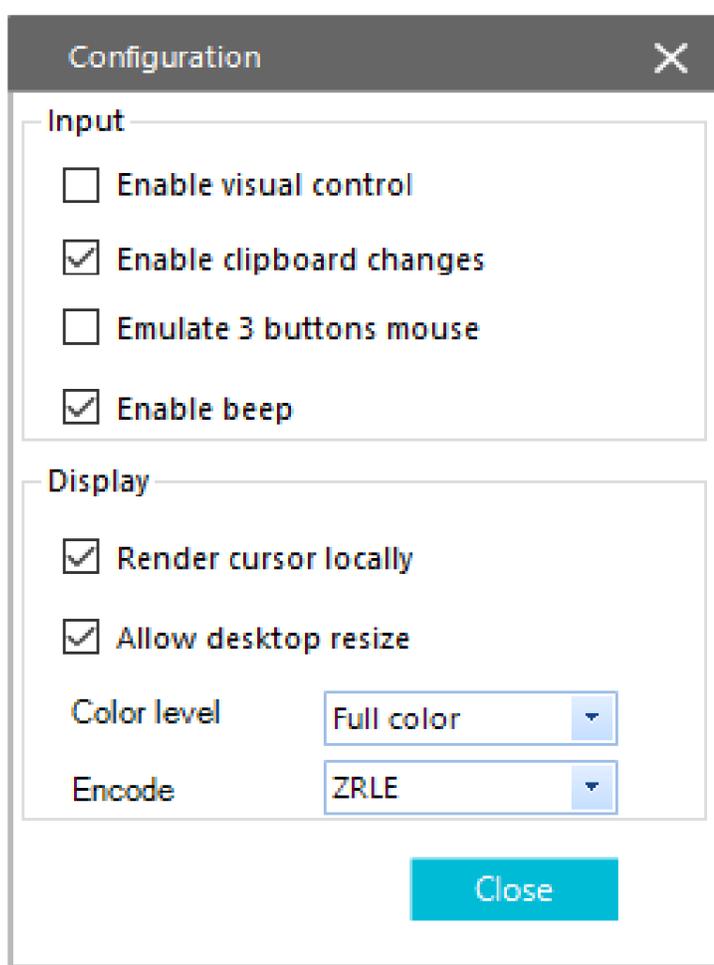


Opciones de control

En la parte superior de la consola podrá observar el icono de Opciones Enseguida se listarán las siguientes funciones:



- **Tomar Control Visual:** Esta función le permitirá tomar control únicamente visual del agente es decir el especialista solo podrá observar las acciones que realiza el usuario más no podrá interactuar con la máquina del agente.
- **Enviar Ctrl. + Alt. + Supr.:** Le permitirá enviar a la maquina remota el comando Ctrl. + Alt. + Supr. El cual Abrirá el administrador de tareas de la estación de trabajo o bloqueará la sesión actual.
- **Enviar Ctrl. + Esc.:** Esta función le permitirá enviar a la estación remota el comando Ctrl. + Esc. Para que se cargue el menú inicio.
- **Configuración**

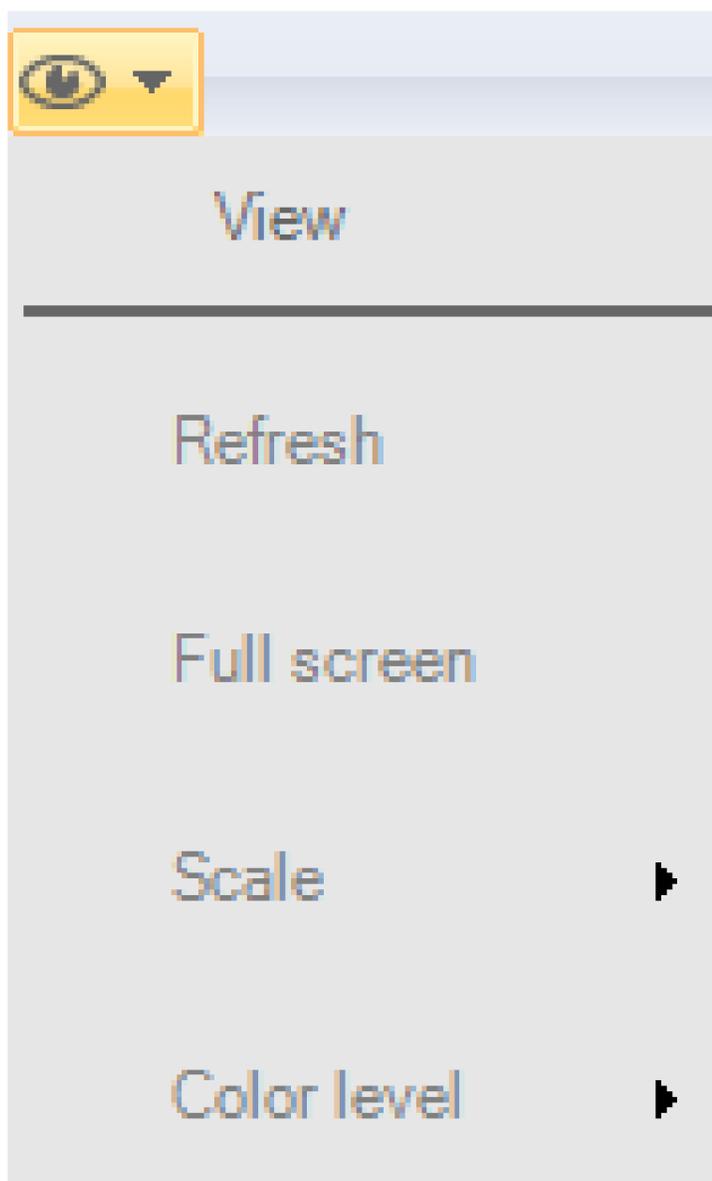


Tomar Control Visual	Esta función le permitirá tomar control únicamente visual del agente; es decir el especialista solo podrá observar las acciones que realiza el usuario más no podrá interactuar con la máquina del agente.
Habilitar Beep	Habilita el Beep de la Board del PC remoto.
Mostrar cursor local	Muestra el cursor del equipo local.
Habilitar Cambiar tamaño de Escritorio	Permite que el especialista cambie el tamaño del escritorio según su necesidad.
Calidad de Color	Le permite ajustar la calidad del color con la que se ve el escritorio de la máquina remota (8, 64, 256, Full Color) Esto para hacer más rápido el control sobre la máquina remota.
Encode	Formato de compresión de la imagen (RAW, SRLE, HexTile) Siendo RAW la calidad de compresión más alta.
Frecuencia	Velocidad de funcionamiento del procesador.
Sistema Operativo	Sistema operativo instalado en la máquina del agente.
Tipo	Tipo de S.O (Enterprise, Professional, Basic, Etc.)
Versión	Versión de Service Pack instalado
Ruta	Ruta de instalación del sistema Operativo.
Idioma	Idioma del S.O.
Habilitar Copiar/Pegar	Permite compartir el portapapeles entre la máquina local y la que se le está tomando control remoto.

La consola le permite tomar varias máquinas en control remoto, transferencia de archivos o chat de forma simultánea.

Ver propiedades de la pantalla

En la parte superior de la consola podrá observar el botón **Ver** . Enseguida se listarán las siguientes funciones:



Refrescar Pantalla

Actualiza el escritorio remoto.

Pantalla Completa

Maximiza el escritorio remoto.

Escalar

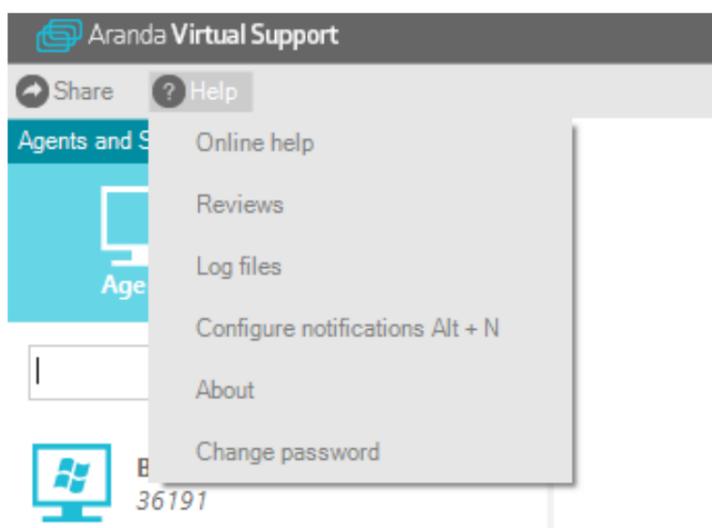
Puede ajusta el escritorio remoto a su tamaño real o usar zoom de 50% a 200%.

Nivel de Color

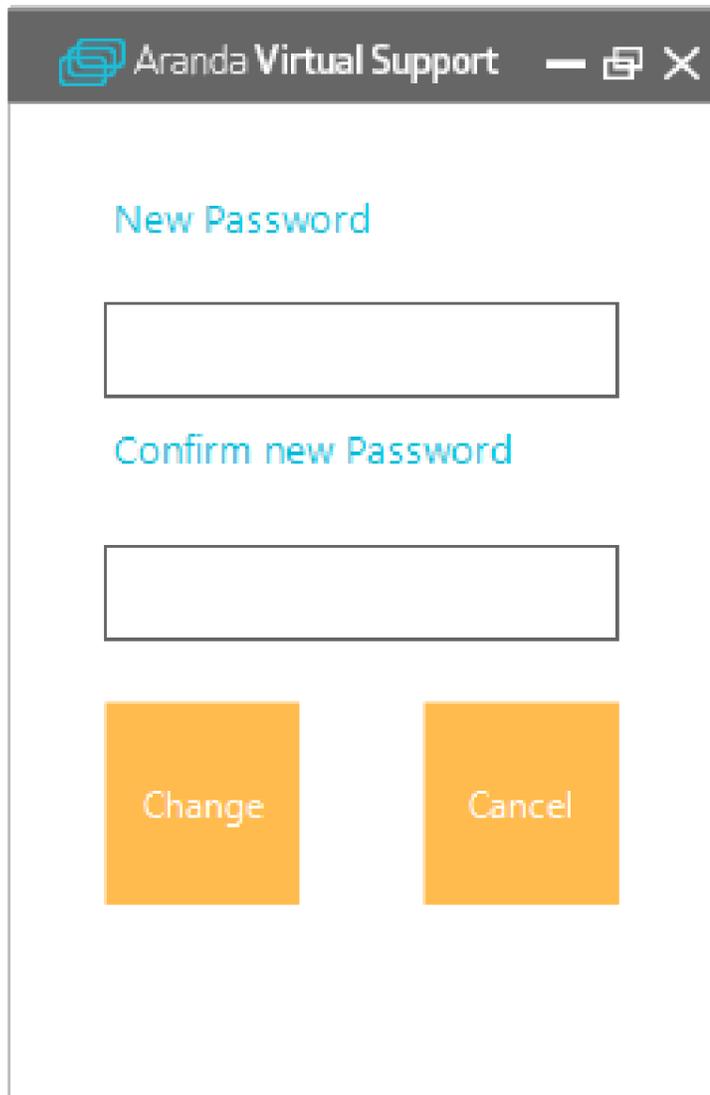
Le permite ajustar la calidad del color con la que se ve el escritorio de la maquina remota (8, 64, 256, Full Color) Esto para hacer más rápido el control sobre la maquina remota.

Cambiar contraseña

En el menú principal despliega el item de Ayuda (Help) y selecciona opción cambiar contraseña (change the password).



Una vez se despliega la pantalla puede agregar el nuevo password y debe confirmarlo. Se recomienda una contraseña superior a 6 caracteres con mayúsculas, minúsculas números. Puede actualizar la contraseña cuantas veces considere.



Aranda Virtual Support

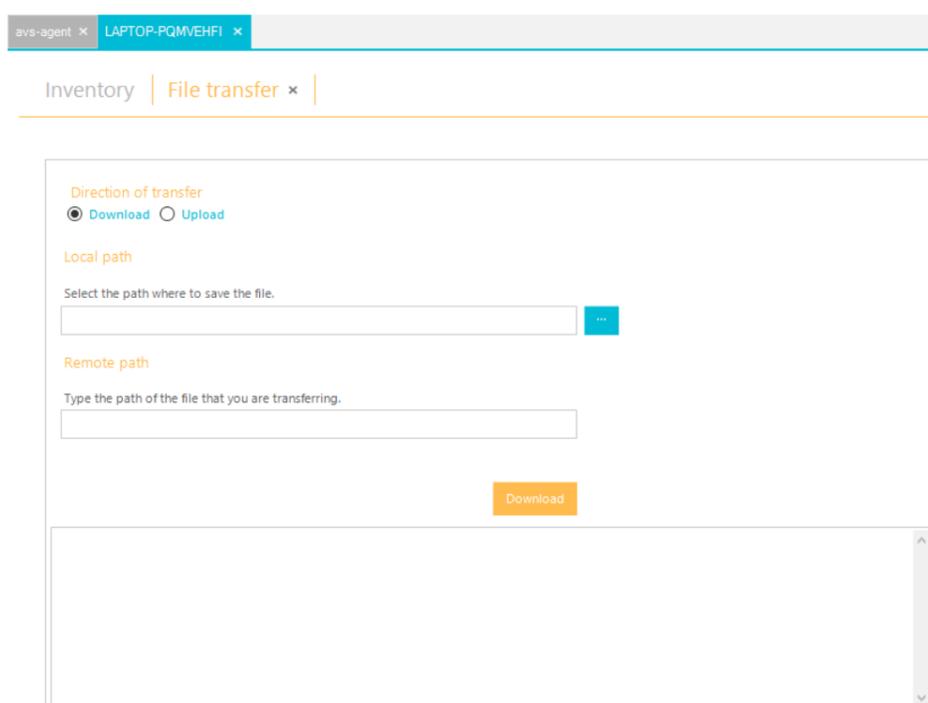
New Password

Confirm new Password

Change Cancel

Servicio transferencia de archivos

1. Para transferir un archivo a un agente o para recibir un archivo desde un agente ubíquese en el inventario del agente y haga clic sobre el botón Start en Transferir Archivos. Enseguida se cargará la interfaz de transferencia de archivos.



avs-agent x LAPTOP-PQMVEHFI x

Inventory | File transfer x

Direction of transfer

Download Upload

Local path

Select the path where to save the file.

Remote path

Type the path of the file that you are transferring.

Download

2. Seleccione si desea descargar o enviar un archivo desde o hacia la máquina remota.

3.. Si seleccionó descargar en el campo archivo local haga clic en el botón Examinar y escriba el nombre del archivo que desea guardar.

4. En el campo archivo remoto escriba la ruta exacta del archivo que desea descargar y que se encuentra en la máquina del agente remoto.

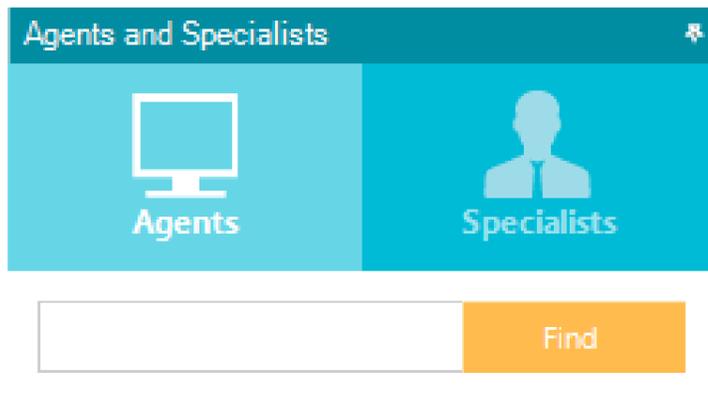
5. Por último, haga clic en el botón Descargar.

6. Si requiere enviar un archivo al agente remoto, en el campo Archivo local seleccione el archivo a enviar y en el

campo Archivo remoto digite la ruta exacta en donde el agente podrá ubicar el archivo enviado.

Buscar Agente

1. Para realizar la búsqueda de un agente, seleccione el buscador que se encuentra en la parte izquierda de la consola.
2. Ingrese el nombre o el SessionID del agente.



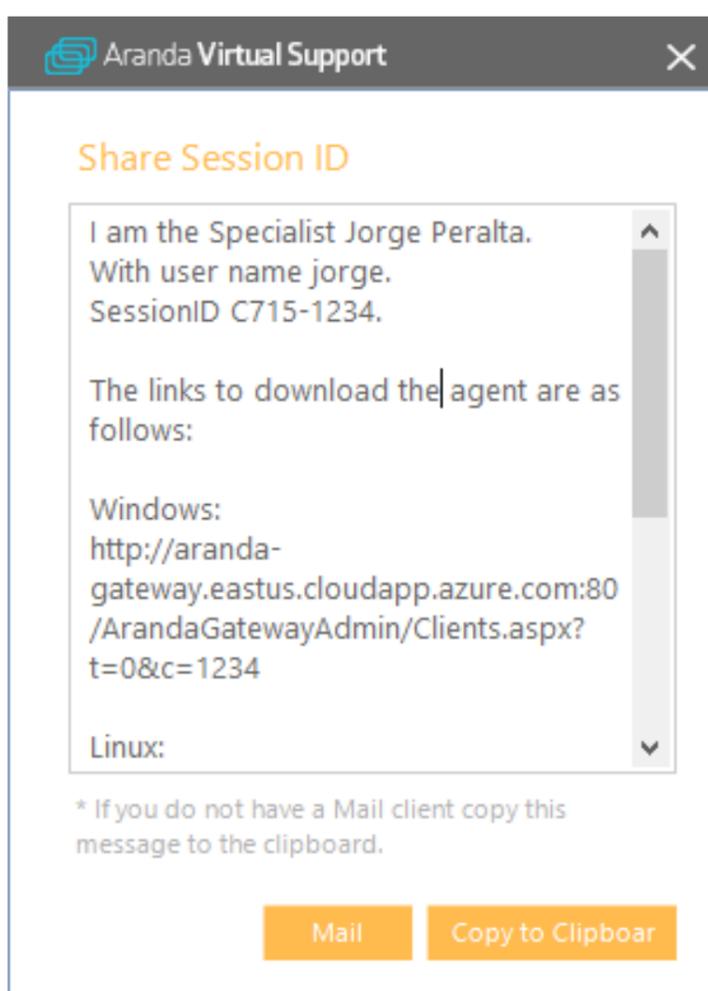
3. Al dar clic en Find podrá visualizar en la parte inferior un listado de los agentes con nombre o SessionID iguales al texto introducido.

Chat con especialista

1. Para iniciar un chat con un especialista, en el panel de Especialistas haga doble clic en el especialista con el que desea tener una conversación.
2. En la consola se habilita una pestaña que muestra el chat de conversación con ese agente.

Enviar SessionID e instaladores del agente

1. Para enviar el SessionID a un agente ubíquese en la barra de herramientas superior de la consola y dirijase a Share -> SessionID.
2. Aparecerá una pantalla con el SessionID del especialista y además los enlaces de descarga del instalador del agente para ese cliente.
3. Al dar clic en Mail automáticamente se enviará el correo con la información al cliente.



Si no tiene el correo podrá dar en la opción Copy to clipboard

IMPORTANTE: Si el host no se muestra en las URL, es posible que no haya configurado el host en AVS Web Admin en Configuración -> Gateway si es así, diríjase a Puertos y host. Después de configurarlo deberá reiniciar el servicio de Aranda Gateway en el servidor donde se instaló.

Ver ayuda

1. En la parte superior de la consola podrá observar el menú **Help**. Enseguida se listarán las siguientes funciones:

- Ayuda Online: Esta función lo enviará a la página de soporte de Aranda Software. <http://www.arandasoft.com/soporte.php>
- Comentarios: Le permitirá cargar una nueva instancia de su correo electrónico mediante la cual podrá enviar sus sugerencias respecto a AVS.
- Archivos de Log: Le permitirá observar todos los registros almacenados por la consola AVS.
- Configurar Notificaciones: Seleccione las notificaciones que desea que sean ejecutadas:
 - Mostrar mensaje en pantalla al notificar
 - Reproducir sonido al notificar
 - Cambio de estado de agente
 - Cambio de estado de especialista
 - Solicitud de servicio
 - Chat con Agente
 - Chat con Especialista
 - Acerca de AVS.
- Muestra la descripción de la consola AVS.

Agente

En la barra de tareas del menú inicio podrá observar el icono AVS Agent al dar clic derecho sobre este podrá observar las siguientes funciones:



Solicitud de control remoto

Tras hacer clic en solicitar control remoto, deberá ingresar el SessionID del especialista del cual desea recibir soporte.



Si el SessionID es correcto, se enviará la solicitud de control remoto al Especialista y este decidirá si aceptarla o no.

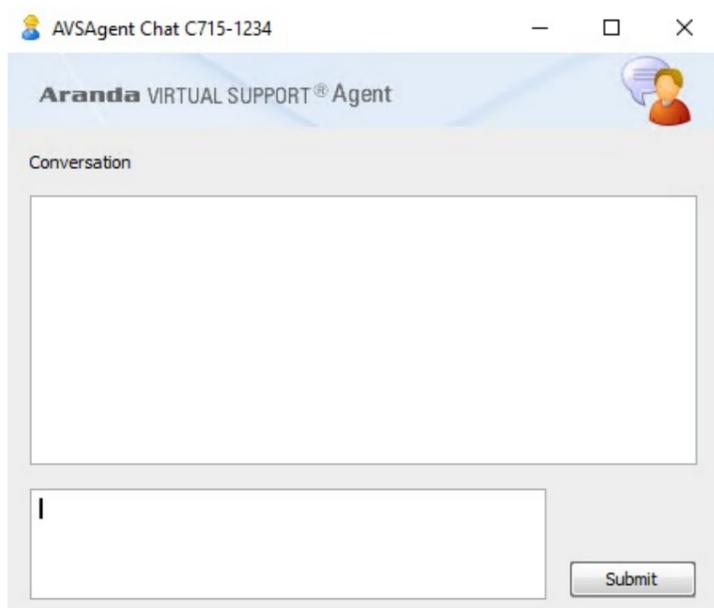
Solicitud de chat

1. Después de hacer clic, ingrese el SessionID del especialista con el cual desea establecer la conversación.



2. Si el SessionID es correcto, se enviará la solicitud de chat al Especialista y éste decidirá si aceptar la solicitud.

3. Si el Especialista acepta la invitación se cargará la interfaz de chat de AVS Agent.



AVS Web Admin

Inmediatamente después de haber cargado los permisos correspondientes, la interfaz de la consola de la aplicación se mostrará así:



Inicialmente deberá dirigirse a la función Licencias - > Instalación de Gateway. Enseguida se cargará la siguiente interfaz:

Administrador Gateway 11/10/2021 11:05 > Inicio > Licencias > Instalación de gateway

> **Instalación de gateway**

Nombre de la instalación. Esto es requerido para iniciar la aplicación.

Empresa:

Siga los siguientes pasos:

1. Escriba el nombre de la empresa donde se instalará el Gateway.
2. Haga clic en el botón Guardar.
3. A continuación, se carga un formulario, que muestra la fecha de Activación del Gateway, el nombre de la Empresa que lo Licencia.
4. Haga clic en el botón Generar CDKey.
5. En la parte inferior observará una rejilla donde se listaran los CDKey's Generados, su fecha de creación y el usuario que lo generó.

Administrador Gateway 11/10/2021 11:07 > Inicio > Licencias > Instalación de gateway

> **Instalación de gateway**

Nombre de la instalación. Esto es requerido para iniciar la aplicación.

Activación:

Empresa:

CDKey:

Arrastre un encabezado de columna y suelte aquí para agrupar por esa columna

CDKey	Registro	Usuario
W85Ct9Fp-f9aw0rD8-C1Uc2nG4-6h9966IF-Fu8EXd6x-y6vH0Az3-8x5u18e2-77bf81xC-Fu8EX	28/9/2021 09:45:07	admin

Configuración del Gateway

1. Diríjase a Configuración -> Configuración Del Gateway.
2. Ingrese los siguientes campos de acuerdo a la descripción dada abajo:

Administrador Gateway 11/10/2021 11:11

> **Actualizar configuración del gateway**

Actualizar la información de configuración del gateway

Comunicación

Descripción:

Host:

Puerto de servicio:

Tiempo de espera para completar comunicación: (mlseg)

Usar canal seguro SSL

Asunto del certificado:

Tamaño paquetes

Tamaño paquetes para consolas:

Tamaño paquetes para agentes:

Tamaño paquetes para servicios:

Comunicación

- Host: Dirección IP o host público al cual harán referencia los clientes software (Consolas y Agentes).
- Puerto de Servicio: Puerto en el cual correrá el Aranda AVS Gateway, y al cual harán referencia los clientes software (Consolas y Agentes).
- Tiempo de espera para completar comunicación: Por defecto está en 30000 mili segundos, se recomienda no manejar valores menores, pues esto depende de la velocidad de la red en la que se esté trabajando.
- Asunto del Certificado: Por defecto está el asunto del certificado de Aranda Software, puede ser modificado para que use un certificado propio.

Tamaño de paquetes

- Tamaño Paquetes para consolas

Cantidad de sesiones de consola máximo que se notifican a una consola por mensaje notificado por parte del Aranda AVS Gateway.

- Tamaño paquetes para Agentes

Cantidad de sesiones de agente máximo que se notifican a una consola por mensaje notificado por parte del Aranda AVS Gateway.

- Tamaño de paquetes para Servicios

Cantidad de sesiones de servicio máximo que se notifican a una consola por mensaje notificado por parte del Aranda AVS Gateway.

Configurar Clientes del Software

1. Diríjase a Configuración -> Clientes del Software

Administrador Gateway 11/10/2021 11:11

» **Actualizar configuración del gateway**

Actualizar la información de configuración del gateway

Comunicación	
Descripción:	Aranda Gateway
Host:	192.168.1.52
Puerto de servicio:	04443
Tiempo de espera para completar comunicación:	0060000 (mlseg)
	<input checked="" type="checkbox"/> Usar canal seguro SSL
Asunto del certificado:	arandasoft.com

Tamaño paquetes	
Tamaño paquetes para consolas:	0005
Tamaño paquetes para agentes:	0005
Tamaño paquetes para servicios:	0005

En las [notas de versión](#) puede encontrar la última versión del agente de windows, hoy día no se tiene Agente para Linux.

2. Se cargará el listado con los agentes soportados por el Aranda AVS Gateway.

3. Para editar o ver en detalle la información de un Agente, haga clic en el botón **Actualizar** y posteriormente podrá observar las características del Software.

Aranda GATEWAY SUPPORT

» **Cliente de software**

Este es el software de cliente, usted puede cambiar la URL de descarga.

Nombre:	Agente Windows
Código:	Windows
Descripción:	Agente de Aranda Virtual Support (Windows)
Versión:	8.9.0.9
Último cambio de estado:	8/10/2021 19:48:43
Instalador base:	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> No se eligió archivo

- Nombre: Nombre del Software.
- Código: Número identificador del software.
- Descripción: Características del Cliente de Software.
- Versión: Versión del Software.
- Último cambio de estado: Última fecha conocida en la que se actualizó el cliente.
- Instalador base: Opción que permite subir una actualización o parche del Cliente de Software, éste debe estar

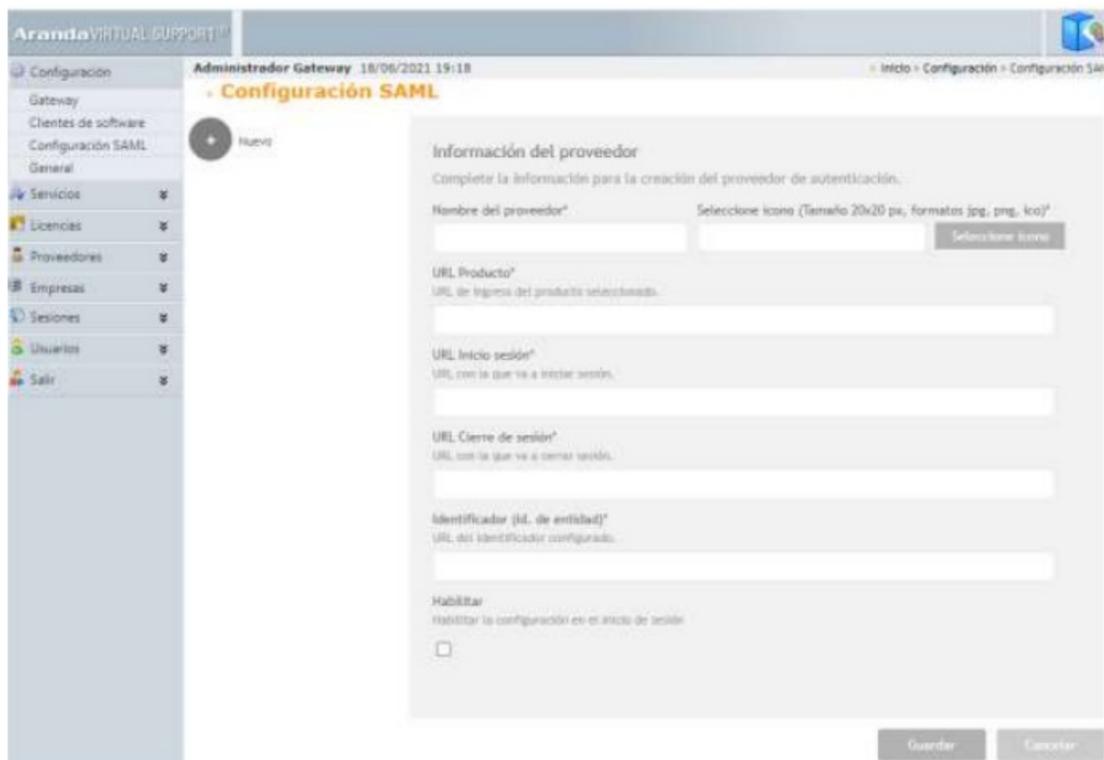
en formato DAT, y debe cumplir con el formato propio del sistema.

4. Haga clic en el botón **Actualizar** para procesar el archivo DAT, si el sistema encuentra que es una versión reciente, actualizará el instalador base, y se notificará a cada cliente Software al autenticarse que se tiene una nueva versión disponible para descarga.

Configurar Autenticación SAML

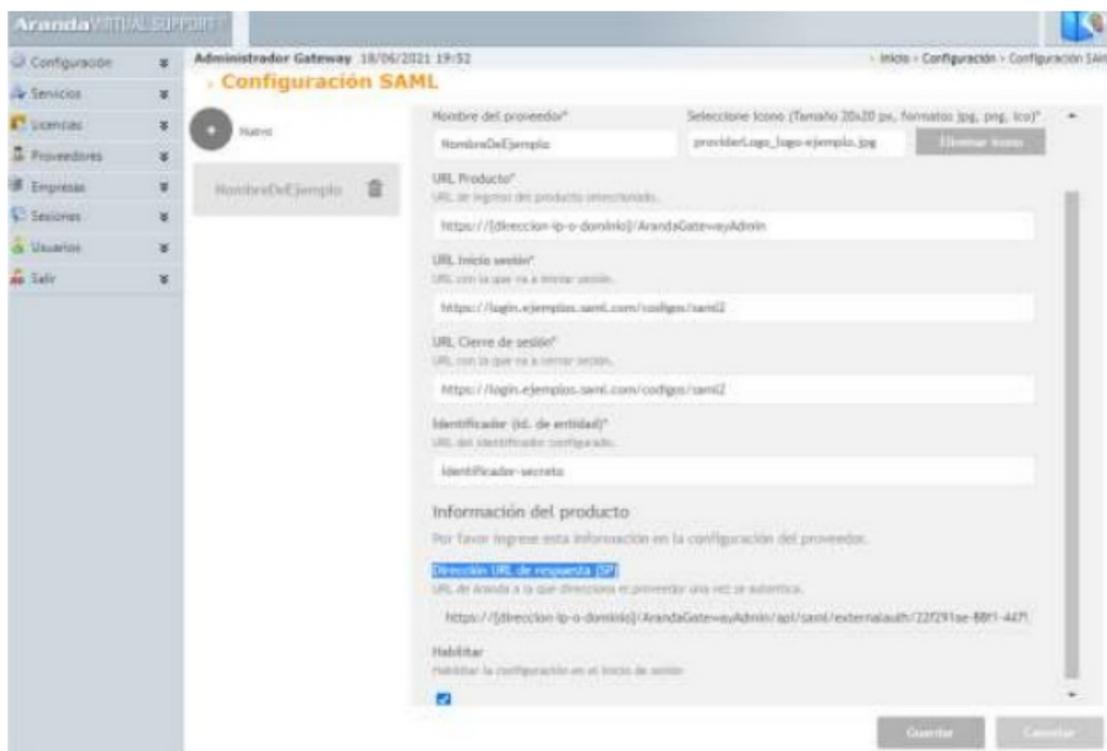
AVS cuenta con autenticación por medio de un proveedor externo usando el estándar SAML para los inicios de sesión en la página Web de administración.

La página de configuración SAML para permitir el ingreso de proveedores de autenticación SAML en la sección Configuración -> Configuración SAML

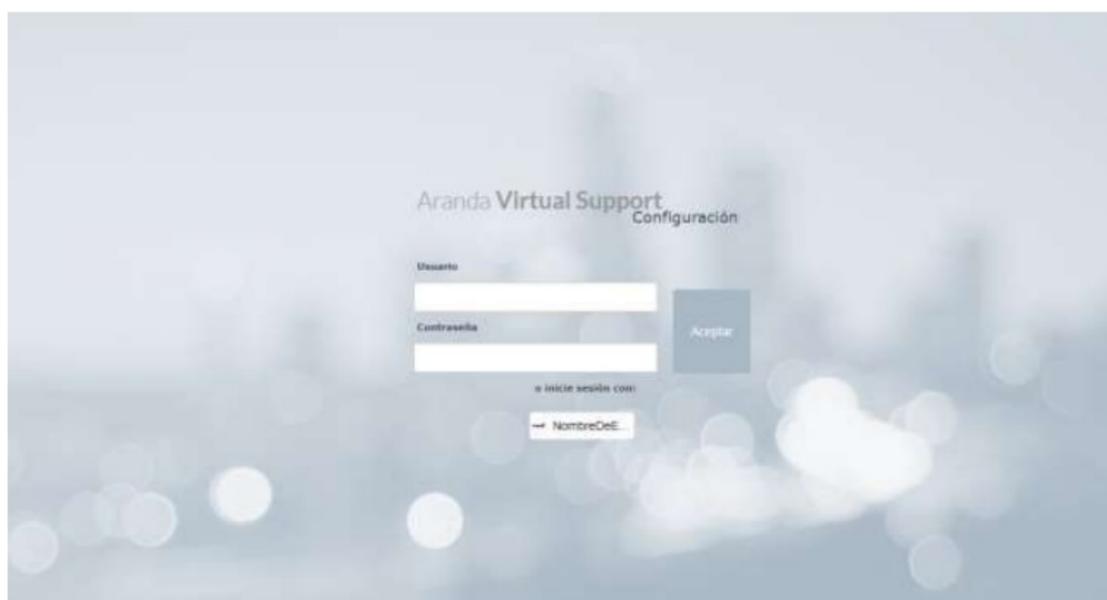


Para configurar un cliente SAML se deben realizar los siguientes pasos.

1. Inicie sesión como administrador en la página web de AVS.
2. Dirijase a la sección Configuración -> Configuración SAML.
3. Haga clic en el botón (+) Nuevo.
4. Asigne un nombre en el campo "Nombre del proveedor". Este será el nombre que aparecerá en la lista de Configuración SAML, y en la página de inicio de sesión en el caso que el proveedor se habilite.
5. Haga clic en el botón "Seleccionar ícono".
6. Seleccione una imagen que cumpla con las características: Dimensiones iguales a 20x20, con alguno de los formatos señalados, a saber: jpg, png, ico.
7. Haga clic en guardar y visualice que el campo de texto de la imagen se carga con el nombre del archivo.
8. Diligencie la URL del producto. Esta debe ser la URL de la página de administración web de AVS. Dependiendo del proveedor SAML debe tener como esquema HTTPS (la mayoría de los casos se exige esto). El formato más común es: `https://[direccion-ip-o-dominio]/ArandaGatewayAdmin`.
9. Ingrese la URL de inicio de sesión que proporciona el proveedor SAML.
10. Ingrese la URL de cierre de sesión que proporciona el proveedor SAML.
11. Ingrese el identificador. Este es un código secreto que provee el proveedor SAML.
12. Habilite el inicio de sesión activando el combobox.
13. Haga clic en guardar.
14. Seguramente el proveedor SAML va a requerir la "Dirección URL de respuesta (SP)" generada por la página de AVS.
15. El resultado se verá similar a este:

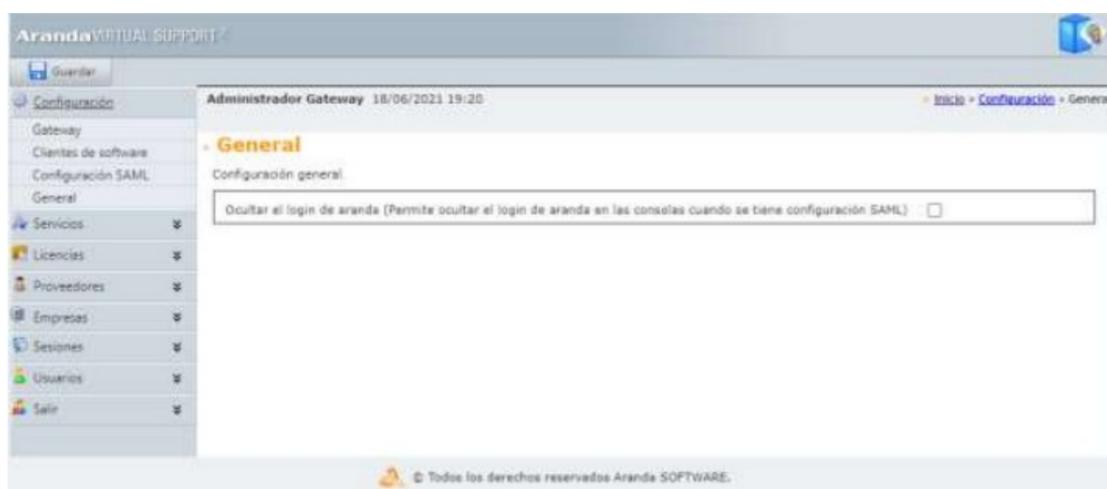


16. Cuando vuelva a iniciar sesión en la página de inicio de sesión verá el nuevo proveedor para autenticación.



Configuración General

Esta sección permite realizar configuraciones generales en la sección Configuración -> General, en donde se podrá activar o desactivar el inicio de sesión tradicional de Aranda, permitiendo ocultar los campos de texto para usuario y contraseña, obligando el uso de proveedores previamente configurados SAML.



Servicios

Puede verificar que los servicios de AVS, Control remoto y transferencia de archivos están funcionando.

Administrador Gateway 11/10/2021 15:45 > Inicio > Servicios

> Servicios

Este es el listado de todos los servicios del gateway. Seleccione un ítem para editar.

Arrastre un encabezado de columna y suelte aquí para agrupar por esa columna				
Nombre	Código	Descripción	Servicio principal	Está activo
AVS	100	Aranda Virtual Support		
Remote Control	1	Control remoto		
File Transfer	2	Transferencia de archivos		

Si desea detener un servicio, de clic sobre este y clic en Editar, allí puede desactivar el servicio.

Administrador Gateway 11/10/2021 15:45 > Inicio > Servicios > Servicio

> Actualizar servicio

Actualizar el estado, para habilitar el servicio para los usuarios.

Código:	100
Nombre:	AVS
Descripción:	Aranda Virtual Support
	<input checked="" type="checkbox"/> Está activo

Licencias

AVS maneja un esquema de licencias maestras y sub-licencias; las licencias maestras se asocian a los proveedores y las sub-licencias a las empresas (clientes que administran los proveedores).

Administrador Gateway 11/10/2021 15:57 > Inicio > Licencias > Licencias maestras

> Licencias maestras

Este es el listado de todas las licencias maestras registradas en el gateway. Seleccione un ítem para ver el detalle.

Arrastre un encabezado de columna y suelte aquí para agrupar por esa columna							
Cliente	Servicio	Agentes	Consolas	Consolas VIP	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Estado
		0/30	0/1	0/0	28/09/2021	28/10/2021	

Estas licencias permiten habilitar el acceso a la consola web así como contar con licencias disponibles a las máquinas de los usuarios finales (agentes) y lograr la conexión por medio del gateway.

Administrador Gateway 11/10/2021 15:57 > Inicio > Licencias > Sublicencias

> Sublicencias

Este es el listado de todas las sublicencias registradas en el gateway. Seleccione un ítem para editar.

Arrastre un encabezado de columna y suelte aquí para agrupar por esa columna								
Cliente	Servicio	Licencia Maestra	Agentes	Consolas	Consolas VIP	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Estado
			27/30	0/1	0/0	28/09/2021	28/10/2021	

Proveedores

Una instalación de AVS puede tener uno o varios proveedores, esta jerarquía permite delegarle al proveedor algunas empresas para su administración y gestión.

Administrador Gateway 11/10/2021 15:55 > Inicio > Proveedores

> Proveedores

Este es el listado de todos los proveedores de servicios. Seleccione un ítem para editar.

Arrastre un encabezado de columna y suelte aquí para agrupar por esa columna				
Nombre	Código	Información de contacto	Cantidad de empresas	Está activo
Proveedor1	1	DEMO	2/2	

Al proveedor se le puede asignar cuantas empresas puede tener a su cargo; este se puede desactivar en cualquier momento.

> Actualizar Proveedor

Actualizar la información de proveedor

Código:	1
Nombre:	Proveedor1
Información de contacto:	DEMO
Cantidad de empresas:	00002 Registradas: 0
	<input checked="" type="checkbox"/> Está activo

Empresas

Las empresas son las que permiten agrupar dispositivos de los clientes, a estas empresas se les puede asociar especialistas para que lleven a cabo las acciones de soporte por medio del control remoto.

Administrador Gateway 11/10/2021 15:46 > Inicio > Empresas

> Empresas

Este es el listado de todas las empresas que tienen servicios licenciados. Seleccione un ítem para editar.

Arrastre un encabezado de columna y suelte aquí para agrupar por esa columna

Nombre	Código	Información de contacto	Proveedor	Está activo
Aranda	1	DEMO	Proveedor1	

Cada empresa se debe asociar a un solo proveedor, por cada empresa se pueden habilitar funciones en el agente como:

- Habilitar contraseñas de un solo uso
- Mostrar/Ocultar configuración del gateway
- Mostrar/Ocultar configuración del proxy
- Mostrar/Ocultar configuración del agente

Administrador Gateway 11/10/2021 15:46 > Inicio > Empresas > Empr

> Actualizar empresa

Actualizar la información de empresa

Código:	1
Nombre:	Aranda
Información de contacto:	DEMO
	<input checked="" type="checkbox"/> Está activo
Proveedor:	Proveedor1
Puerto de servicio:	4443
Actualizar la configuración general de los agentes de la empresa	
	<input checked="" type="checkbox"/> Usar contraseñas de un solo uso
	<input type="checkbox"/> Ocultar configuración del Gateway
	<input type="checkbox"/> Ocultar configuración del Proxy
	<input type="checkbox"/> Ocultar configuración del Agente

Sesiones

En el sitio web puede revisar un historial de las sesiones consola, de servicio y de agente. (dispositivos a los que se le tomaron control remoto).

Sesiones de Agente (dispositivos de usuario final)

Listado de todas las sesiones de agente registradas por el gateway.

Administrador Gateway 11/10/2021 15:47 > Inicio > Sesiones > Sesiones de agente

> Sesiones de agente

Este es el listado de todas las sesiones de agente registradas por el gateway.

Arrastre un encabezado de columna y suelte aquí para agrupar por esa columna

Dirección IP	Código de sesión	Inicio	Finalización	Empresa	Servicio	Estado	Ver inventario
192.168.1.52	432E1	11/10/2021 15:43:23	11/10/2021 15:43:23	Aranda	AVS	●	Ver inventario
192.168.1.49	E9061	11/10/2021 08:03:41	11/10/2021 08:03:41	Aranda	AVS	●	Ver inventario
192.168.1.52	2CB81	8/10/2021 20:05:04	8/10/2021 20:05:48	Aranda	AVS	●	Ver inventario
192.168.201.4	D15B1	8/10/2021 14:39:28	8/10/2021 19:06:03	Aranda	AVS	●	Ver inventario
192.168.1.49	44151	8/10/2021 14:54:04	8/10/2021 18:19:05	Aranda	AVS	●	Ver inventario
192.168.201.59	8A381	8/10/2021 15:38:39	8/10/2021 18:12:27	Aranda	AVS	●	Ver inventario
192.168.1.49	FC0A1	8/10/2021 14:52:37	8/10/2021 14:53:12	Aranda	AVS	●	Ver inventario
192.168.1.49	F4921	8/10/2021 14:48:43	8/10/2021 14:49:15	Aranda	AVS	●	Ver inventario
192.168.201.4	17B11	8/10/2021 14:28:32	8/10/2021 14:39:21	Aranda	AVS	●	Ver inventario
192.168.1.10	36191	5/10/2021 18:01:17	5/10/2021 18:01:17	Aranda	AVS	●	Ver inventario

Navegación de paginas: < 1 2 3 > | Pagina actual 1 de 3, registros 1 al 10 de 21.

Tiene la oportunidad de ver un resumen del inventario del dispositivo.

Aranda GATEWAY SUPPORT@

> Inventario de agente

Este es el inventario reportado por el agente en la sesión de servicio.

GUID:	{EA13E628-3183-4942-BB4}
Nombre de máquina:	DESKTOP-D2N5KN2
Dominio de máquina:	WORKGROUP
Memoria RAM:	2099
Procesador:	Intel(R) Core(TM) i7-8700 Ci
Frecuencia del procesador:	3241
Sistema operativo:	Windows 10
Tipo de sistema operativo:	64-bit
Versión de sistema operativo:	Build 19042
Ruta de sistema operativo:	C:\Windows
Idioma del sistema operativo:	English (United States)

Sesiones de Consola (Agente)

Tiene la oportunidad de ver las sesiones que han tenido los especialistas:

Administrador Gateway 11/10/2021 15:48 > Inicio > Sesiones > Sesiones de consola

> Sesiones de consola

Este es el listado de todas las sesiones de consola de especialistas registradas por el Gateway.

Arrastre un encabezado de columna y suelte aquí para agrupar por esa columna

Usuario	Código de sesión	Inicio	Finalización	Empresa	Servicio	Estado
user2	A7EB-1	11/10/2021 15:17:28	11/10/2021 15:17:28	Aranda	AVS	●
user1	3542-1	28/9/2021 09:48:20	28/9/2021 09:48:35	Aranda	AVS	●

Sesiones de Servicio

Tiene la oportunidad de ver sesiones de servicio (control remoto y transferencia de archivo).

Administrador Gateway 11/10/2021 15:52 > Inicio > Sesiones > Sesiones de servicio

> Sesiones de servicio

Este es el listado de todas las sesiones de servicio registradas por el Gateway.

Arrastre un encabezado de columna y suelte aquí para agrupar por esa columna

Especialista	Agente	Código de sesión	Inicio	Finalización	Empresa	Servicio	Estado	Auditoria
user2	192.168.1.52	7E196A51-1	11/10/2021 15:18:13	11/10/2021 15:20:03	Aranda	Remote Control	●	Auditoria
user2	192.168.1.52	4FDB6A22-1	8/10/2021 20:06:00	8/10/2021 20:07:03	Aranda	Remote Control	●	Auditoria
user2	192.168.1.52	51DB882B-1	8/10/2021 20:05:43	8/10/2021 20:05:48	Aranda	Remote Control	●	Auditoria
user2	192.168.1.52	A1648816-1	8/10/2021 18:56:53	8/10/2021 18:59:04	Aranda	Remote Control	●	Auditoria
user2	192.168.201.59	DD02E9D8-1	8/10/2021 15:39:14	8/10/2021 15:42:10	Aranda	Remote Control	●	Auditoria

En las sesiones de control remoto puede ver la grabación de auditoría de la sesión:

