

Aranda SUPORTE VIRTUAL (AVS) É um sistema destinado a poder assumir o controle remoto de estações de trabalho. Em um modelo Cliente-Servidor, onde existem Clientes do tipo: Consoles, aplicativos de desktop onde o controle remoto é gerenciado por especialistas e Agentes, aplicativos que são executados no lado da máquina para a qual o controle remoto é levado; Por outro lado, existe um Servidor, um Gateway que é responsável por manter as conexões entre os diferentes Clientes. De tal forma que uma determinada empresa tenha seus especialistas, que poderão entrar no sistema e prestar suporte através do controle remoto da máquina que solicita tal suporte.

Instalação do servidor

Requisitos

Antes de iniciar o processo de instalação do console Aranda VIRTUAL SUPPORT, certifique-se de desinstalar todas as versões anteriores e verificar alguns pontos adicionais para garantir uma instalação correta e um funcionamento adequado. Abaixo estão as faixas mínimas para instalação, no entanto, essas características podem ser superiores às indicadas

Aranda AVS Gateway

Processador	Pentium 3 de 500 MHz
Software instalado	.Net Framework 2.0 ou superior
Memória	512 Mb de RAM
Sistema Operacional	Windows XP SP4 (ou um sistema operacional semelhante ou superior com o service pack mais recente). Recomenda-se um sistema operacional de servidor.
Espaço livre no DD	5MB

Aranda AVS Web Admin

Processador	Pentium 3 de 500 MHz
Software instalado	.Net Framework 2.0 ou superior
Memória	512 Mb de RAM
Sistema Operacional	Windows XP SP4 (ou um sistema operacional semelhante ou superior com o service pack mais recente). Recomenda-se um sistema operacional de servidor.
Espaço livre no DD	50 MB

Para ambos os casos, é necessário espaço extra no disco rígido para a gravação de logs de controle e operação. No caso do administrador da Web, é necessário espaço adicional no disco rígido, disponível para o log de auditoria e a geração dos instaladores de agente necessários.

Instalação

Instalação do banco de dados

1. Para instalar o banco de dados, o script deve ser executado Aranda.AVS.Database que é fornecido com instaladores

2. Algumas tabelas podem ser verificadas para conter dados padrão, a saber:

● AVS_GATEWAY_BASE: Configuração do serviço Aranda AVS Gateway, esses dados são gerenciados pelo Aranda AVS Web Admin, contém dados como:

● Porta, o padrão é 443

● Tempo de auditoria, padrão de 500 milissegundos.

● Tempo limite para conexão de serviço entre clientes, 60000 milissegundos por padrão

● Sinalizador SSL, padrão para 1, ativado

● Assunto do certificado digital a ser utilizado, no caso de utilização de certificado do diretório da máquina, por padrão: arandasoft.com

● AVS_SERVICE: Definição dos serviços suportados pelo Aranda AVS Gateway, esses dados não são gerenciáveis, essas informações são vitais para o correto funcionamento do Serviço, não é recomendável modificá-las.

● AVS_SW_CLIENT e AVS_SW_VERSION: Definição dos clientes que podem se comunicar com o Aranda AVS Gateway, como Consoles e Agentes

● AVS_USER e AVS_ROLE: Definição de usuários e suas respectivas funções no aplicativo. As funções não são gerenciáveis, não é recomendável modificar essas informações. Os usuários são gerenciados pelo administrador da Web do Aranda AVS. O nome de usuário padrão é “admin” e a senha é “admin123”, é aconselhável alterá-la ao entrar no site.

1. Com essas etapas, o processo de instalação do banco de dados do Aranda Virtual Support está concluído.
- Instalação do gateway
1. Para iniciar a instalação do Aranda AVS Gateway, você deve clicar duas vezes no arquivo Aranda.AVS.Server.Installer.

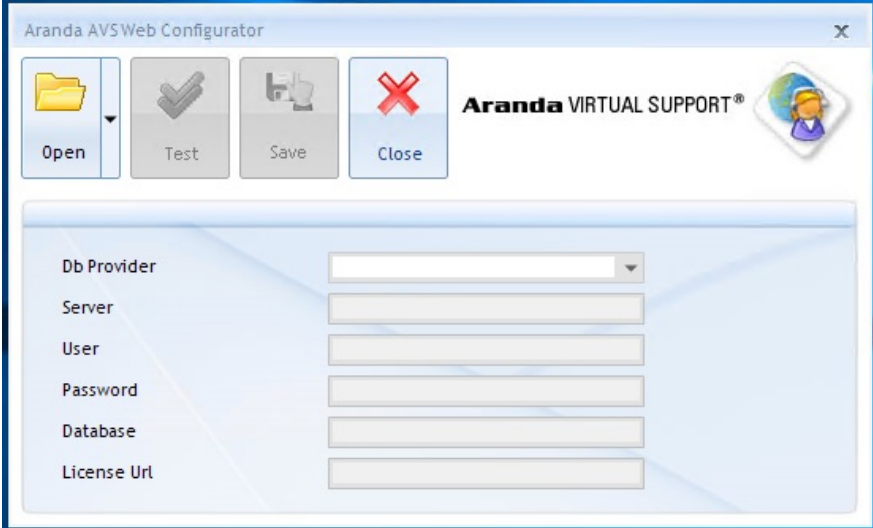
2. Clique Próximo.

3. Confirme o início da instalação pressionando Próximo.
4. O nome do site onde o Aranda AVS Gateway será instalado é padrão, assim como o ome do diretório virtual do IIS (ArandaGateway). No entanto, se você quiser instalar o aplicativo em outro diretório virtual, poderá inseri-lo manualmente. Imprensa Próximo.
5. Aguarde a instalação dos arquivos.
6. Quando o processo estiver concluído, pressione Fechar.
7. Com isso, o Aranda AVS Gateway é instalado como um serviço do Windows e um Web Service para a administração de licenciamento do Aranda AVS Gateway, que é usado pelo Aranda AVS Web Admin.

Configuração

Configuração do gateway

1. Após a conclusão do processo de instalação, é carregada uma janela para a configuração inicial do Aranda AVS Gateway, com o nome Aranda AVS Gateway Configurator conforme mostrado abaixo.



2. Defina a configuração do banco de dados para o aplicativo Web e o gateway.
 - No Aranda AVS Web Configurator, clique em Abrir e escolha Configuração do gateway. Em seguida, selecione o arquivo .config no Aranda Gateway.
 - Preencha os dados em branco para estabelecer a conexão com o banco de dados (ver tabela).
 - Repita essas etapas para Configuração da Web.
3. Verifique se a conexão do banco de dados está correta clicando em Teste.
4. Salve as alterações clicando em Salvar.

Provedor de banco de dados	Você deve selecionar MSSQL
Servidor	Ao qual o banco de dados está conectado
Utilizador	Com o qual você entra no banco de dados
Senha	Com o qual está registrado para entrada no Banco de Dados
Base de dados	Nome do banco de dados
URL do serviço de licenciamento	URL do serviço Web de licenciamento do Aranda AVS Gateway instalado anteriormente.

Web Console

1. Com o Aranda AVS Web Admin instalado, abra o aplicativo, que por padrão é http://localhost/ArandaGatewayAdmin/Login.aspx. No entanto, se você instalou o AVS Gateway em um servidor, em Anfitrião local Digite o nome do servidor.
2. Se o aplicativo da web foi instalado corretamente, uma página de autenticação será apresentada, lembre-se que o usuário padrão é “admin” com senha “admin123”, ao entrar você terá acesso à administração do sistema.
3. Se o aplicativo da Web não for instalado corretamente, examine a seção de permissões a seguir.

Permissões

1. Se houver um problema com as permissões para o AVS Web Admin, vá para o caminho físico no disco, do diretório virtual definido.
2. Dê permissões de gravação nas pastas “auditoria” e “instaladores” ao usuário IIS atribuído, para que o Aranda AVS Web Admin possa registrar as informações de auditoria, além de gerar os instaladores do Agente por empresa, é necessário que as pastas “auditoria” e “instaladores” da instalação tenham permissões de gravação.

Portas e host

1. Se você precisar gerenciar as configurações de porta ou SSL, no AVS WEb Admin, vá para a seção: -> Configuração do gateway e modifique os dados necessários.
2. Para configurar o host do gateway, vá para a seção: -> Configuração do gateway, selecione uma configuração e, na barra de tarefas superior, escolha a opção Editar:
 - No campo anfitrião Insira o DNS do servidor em que o AVS Gateway está instalado.
 - Em seguida, na barra de tarefas superior, escolha Salvar.
3. Para uma operação adequada, a porta deve ser configurada no firewall, que por padrão é 443 como regra de entrada
 - A porta não deve estar sendo usada por outro aplicativo ou pelo IIS
4. Você pode testar o funcionamento correto do serviço da Web, inserindo a URL do site em um navegador http://localhost/ArandaGatewayAdmin/LicensingWebManager.aspx.

Pedido de licença

IMPORTANTE: Se você comprou uma licença, siga estas etapas, caso contrário, vá para o [Registrar Licença de Demonstração](#).

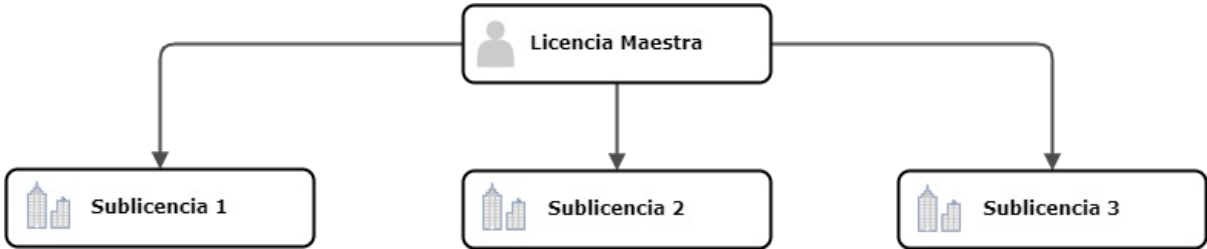
1. Você deve inserir o seguinte link: <https://arandasoft.com/serials/> e solicitar uma licença mestra para cada provedor.
2. Abaixo está o formulário que deve ser preenchido para solicitar a licença do Aranda Virtual Support.
3. A caixa “produtos” deve ser preenchida da seguinte forma, Se o cliente tiver seu próprio gateway de suporte virtual (se for instalá-lo em seu servidor), deverá selecionar a opção “Aranda Virtual support”, mas se o cliente utilizar o gateway que Aranda possui, deverá selecionar o “Aranda Virtual Support (Serviço)”, em seguida, pressionar o botão “Selecionar” para habilitar a caixa “Aranda VIRTUAL SUPPORT” na qual o número de licenças deve ser especificado do tipo nomeado e simultâneo. No campo “Código do provedor”, você deve inserir o código que foi inserido quando o provedor foi criado no Aranda Virtual Support na seção de provedores e a chave do CD é extraída do Licenças - Instalação do > Gateway no Aranda AVS Web Admin. Por fim, pressione o botão “Enviar”.
4. Uma vez enviado, o sistema registrará um número de inscrição, que será usado para verificar o status de sua inscrição. Esta solicitação também será enviada para o seu e-mail.
5. O e-mail é aquele que traz a solicitação de licença, o campo “Serial” deve ser copiado.

Registrar Licença de Demonstração

1. Depois de entrar no console do Aranda AVS Web Admin, vá para o menu principal (à esquerda) e vá para a seção: Licenças - Instalação do > Gateway. No campo Empresa, digite o nome da empresa à qual pertence o Aranda AVS Gateway e salve as alterações usando a opção na barra de tarefas superior.
2. Com o nome da empresa do Aranda AVS Gateway atribuído, prossiga na mesma página para gerar uma chave de CD, com as opções na barra de tarefas superior.
3. Para registrar a licença serial, você deve criar um usuário para o provedor e a empresa à qual a licença será atribuída
 - Na seção: Fornecedores selecione Novo na barra superior. Insira os campos obrigatórios e salve suas alterações.
 - Na seção: Usuários -> Gerente de Fornecedor na parte superior, selecione Novo. Insira os campos obrigatórios e salve suas alterações.
 - Na seção: Empresas selecione Novo na barra superior. Insira os campos obrigatórios e salve suas alterações.
4. Saia e Faça login com o nome de usuário do provedor, na seção: Licenças -> Licenças Master Selecione Novo e entre no serial de demonstração “AVS3030100”

Atribuição de sublicença

As sublicenças são licenças derivadas de uma licença mestra, que permitem a distribuição entre várias empresas, com o mesmo número de série da licença mestra.



1. Vá para a seção: Licenças -> Sublicenças e criar uma nova sublicença usando a opção Novo na barra de tarefas superior, a seguinte imagem deve ser exibida:

ArandaVIRTUAL SUPPORT®

Guardar

Cancelar

Licencias

Empresas

Sesiones

Usuarios

Salir

Pepito Pérez 20/10/2022 2:57 a. m.

[Inicio](#) > [Licencias](#) > [Sublicencias](#) > Sublicencia

Nueva sublicencia

Ingresar la información de la nueva sublicencia

Empresa:	Seleccionar...		
Licencia Maestra:	Seleccionar...		
Agentes:		Disponibles:	
Consolas:		Disponibles:	
Consolas VIP:		Disponibles:	
Descripción:			
Fecha de inicio:			
Fecha de vencimiento:			

2. Insira os dados selecionando a empresa e atribuindo as informações da licença. Veja a tabela abaixo:

Dado	Descrição
Empresa	Nome da empresa à qual a sublicença é atribuída. Selecione uma opção no painel Empresas Registradas.
Licença Mestra	É o número de série que foi atribuído a você quando você solicitou a licença. A licença tem vários agentes e consoles atribuídos, que você pode dividir em várias sublicenças. Selecione a licença com o serviço AVS no painel suspenso.
Agentes	É um número definido pelo número de estações de trabalho que você deseja atender nessa empresa. Atribua o número de acordo com os agentes disponíveis.
Consoles	Este é o número de consoles da web que você terá disponíveis para essa empresa específica. Selecione um número de acordo com os consoles disponíveis.
VIP Consoles	Selecione um número de acordo com os consoles VIP disponíveis.
Descrição	Área à qual a sublicença é atribuída. Razão ou finalidade para atribuir a sublicença.
Data de início	Data em que o serviço de suporte entra em vigor.
Data de validade	Último dia de serviço de suporte.

3. Clique em Salvar.

4. Depois que os dados forem salvos, faça login novamente no console da Web como um usuário Administrador do Gateway, no Licenças -> sublicenças Você poderá visualizar as empresas registradas.



Anotações:

- Ao receber a licença, você receberá um certo número de agentes e consoles. Definir o número de empresas às quais serão atribuídas sublicenças; e como os agentes e consoles serão distribuídos. Uma vez atribuídos, eles não podem ser modificados.
- As empresas com uma sublicença e sessões associadas não podem ser excluídas.
- Depois que todos os agentes forem atribuídos, eles não poderão ser redistribuídos.

Criar usuário especialista

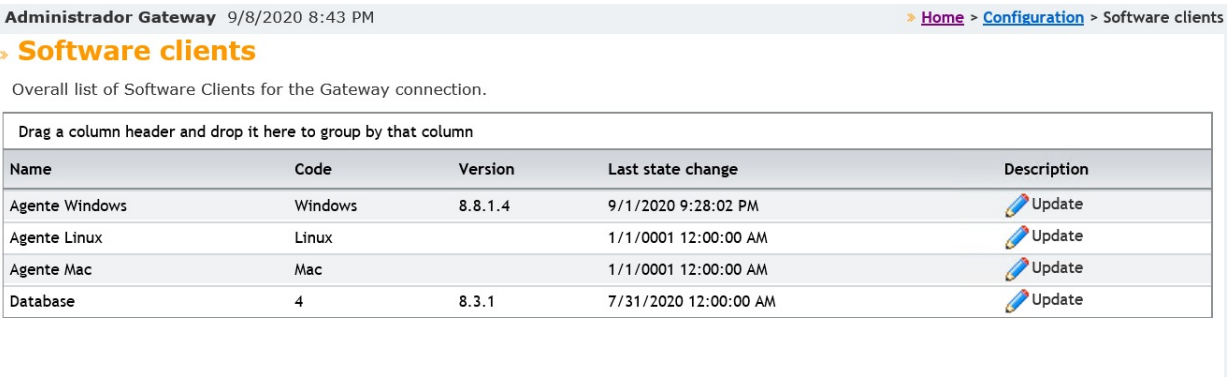
1. Para criar um usuário especialista, você deve ter um fornecedor e uma empresa que foi feita anteriormente. – Vá para a página Usuários -> Especialistas e selecione a opção Novo no painel superior, preencha os dados e antes de finalizar verifique se o Está ativo está ativo e a empresa é a criada anteriormente.

2. Com o usuário especialista, você poderá entrar no console AVS.

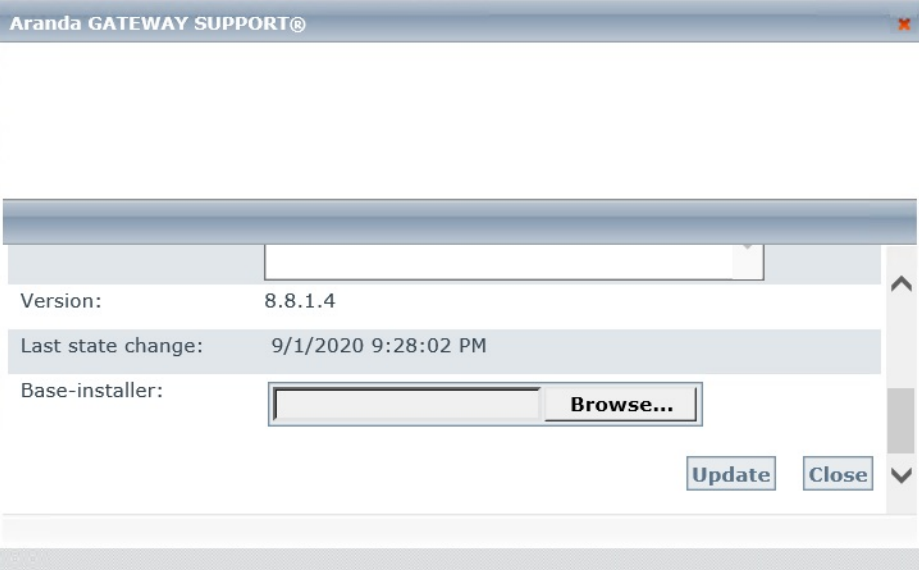
Instalador do Agente AVS

1. Para gerar o instalador do Aranda AVS Agent, faça login no Aranda AVS Web Admin como administrador e vá para a seção: Configuração -> Clientes de software.

2. Você poderá visualizar a lista de sistemas operacionais suportados e o banco de dados com suas respectivas versões.



3. Escolha o sistema operacional para o qual deseja gerar o instalador e selecione Atualizar localizado na descrição.



Nome	Nome do software
Código	Número do identificador do software
Descrição	Recursos do cliente de software.
Versão	Versão do software.
Última mudança de status	Última data conhecida em que o cliente foi atualizado.
Instalador básico	Opção onde permite fazer upload de uma atualização ou patch do Software Client, deve estar no formato DAT e deve estar em conformidade com o próprio formato do sistema.

4. No campo Instalador de base Clique no botão Navegar..., quando o Explorador de Arquivos for aberto, localize o avsa.dat e salve as alterações.
5. Na seção de empresas, selecione a empresa e, na barra de tarefas superior, selecione o ícone do agente, dependendo do sistema operacional para o qual você fará o download do instalador.



É aconselhável deixar o serviço do Windows inativo até que você tenha o Aranda AVS Web Admin em execução, pois o Aranda AVS Gateway requer conhecimento de onde o administrador está sendo executado.

Instalação do cliente

Requisitos

Antes de iniciar o processo de instalação do console Aranda VIRTUAL SUPPORT, certifique-se de desinstalar todas as versões anteriores e verificar alguns pontos adicionais para garantir uma instalação correta e um funcionamento adequado. Abaixo estão as faixas mínimas para instalação, no entanto, essas características podem ser superiores às indicadas

Consolar

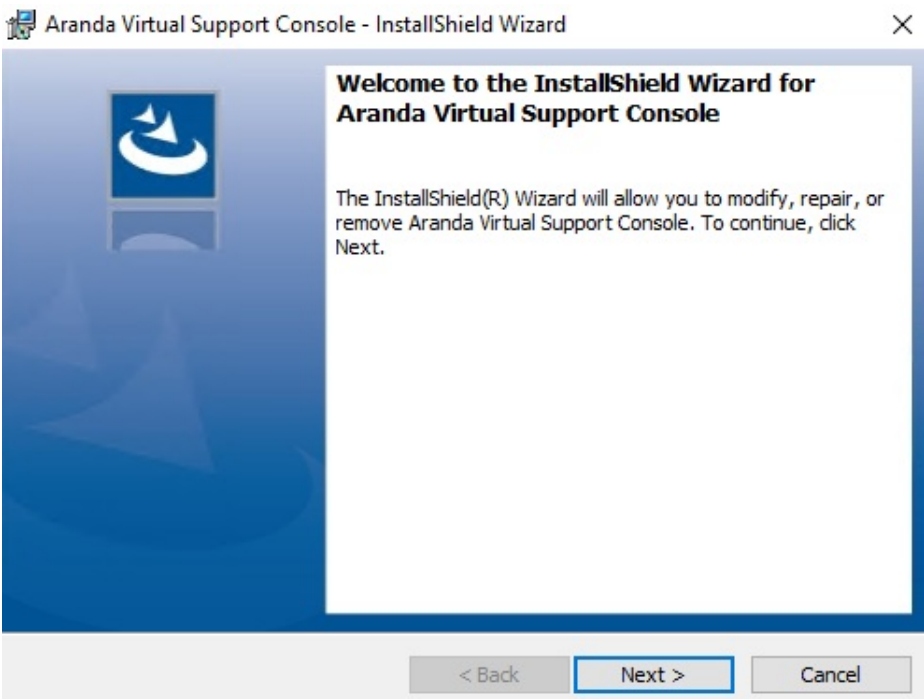
Processador	Pentium 3 de 500 MHz
Software instalado	.Net Framework 3.0 ou superior
Memória	128 Mb de RAM
Sistema Operacional	Windows XP SP4 (ou um sistema operacional semelhante ou superior com o service pack mais recente)
Espaço livre no DD	24 Mb

Agente

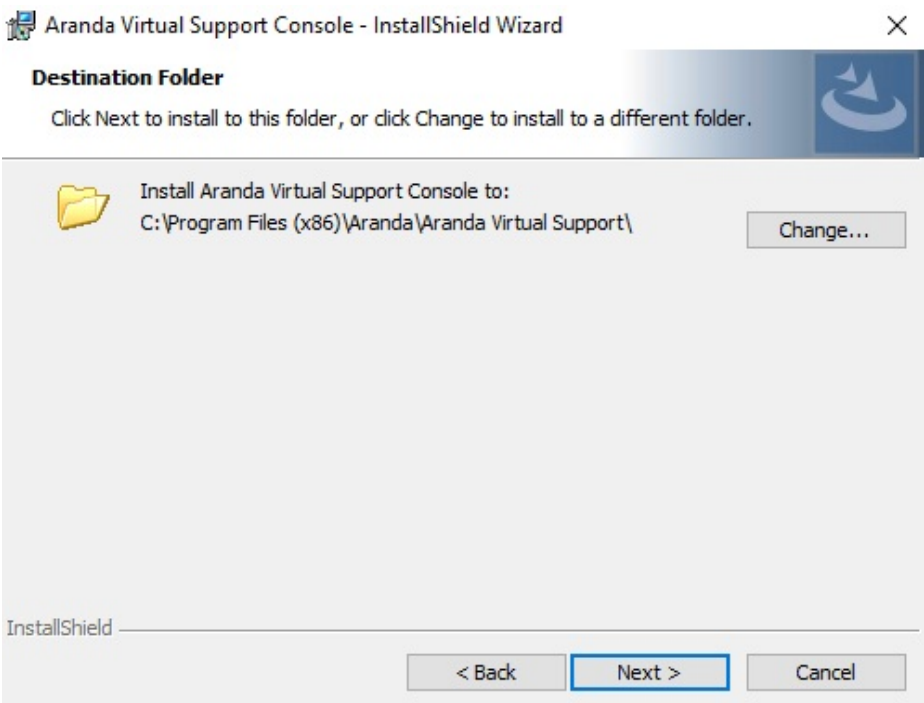
Processador	Pentium 3 de 500 MHz
Software instalado	Bibliotecas do sistema operacional.
Memória	128 Mb de RAM
Sistema Operacional	Windows XP SP4 (ou um sistema operacional semelhante ou superior com o Service Pack mais recente) / Linux GLIB 2.3.6 ou superior.
Espaço livre no DD	Windows: 1,2 Mb / Linux: 6 Mb

Instalação do console

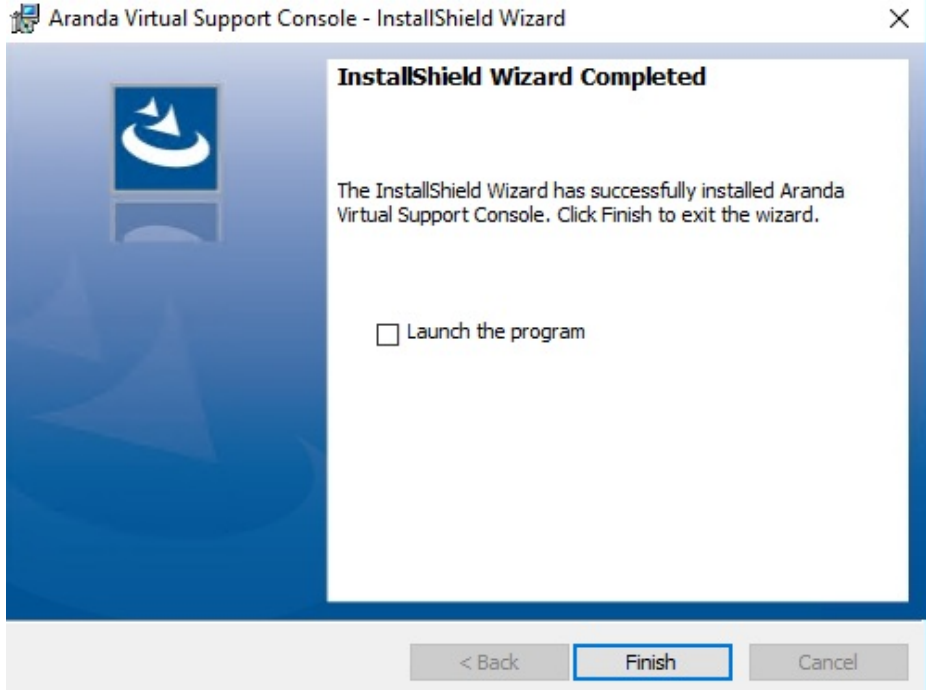
- 1. O procedimento a seguir se aplica a ambas as versões de console, Aranda AVS Console e Aranda AVS Console Lite.
- 2. Para instalar o Aranda AVS Console, clique duas vezes no botão avsc_8.2.0 ou avsc_l_8.2.0.



- 3. Clique Seguinte. 4. Selecione a pasta de instalação do console ou saia da pasta que aparece por padrão.



- 5. Confirme o início da instalação pressionando Seguinte.



6. Aguarde a instalação dos arquivos. 7. Quando o processo estiver concluído, pressione Fim.

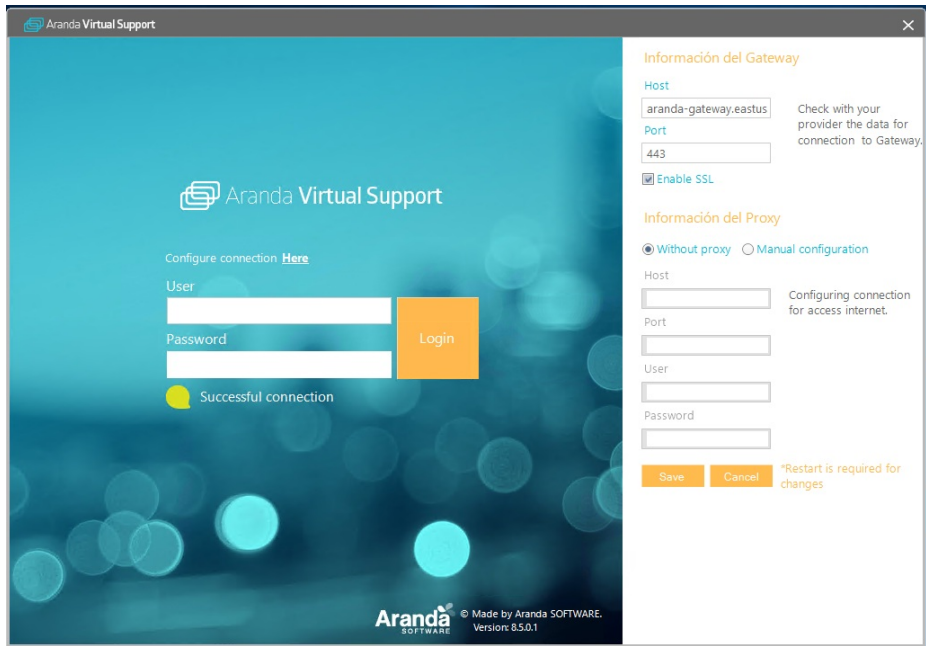
Configurações do console

- 1. Ir para Início -> Aranda Software -> Aranda Virtual Support Console.
- 2. Na janela de autenticação, em princípio, você não deve ser capaz de se conectar, pois os dados do Aranda AVS Gateway com os quais você deve se comunicar não estão configurados.



3. Vá para a opção Configurar conexão Aqui, aqui estão as propriedades a serem configuradas classificadas da seguinte forma:

- Anfitrião: Onde o URL do site onde você instalou o AVS Gateway está listado
- Porta: A porta onde o Aranda AVS Gateway está hospedado por padrão é 443.
- Ativar SSL: Indica se a conexão requer ou não SSL como mecanismo de segurança.
- Configuração manual: (Opcional) Você poderá configurar manualmente o proxy para a conexão.

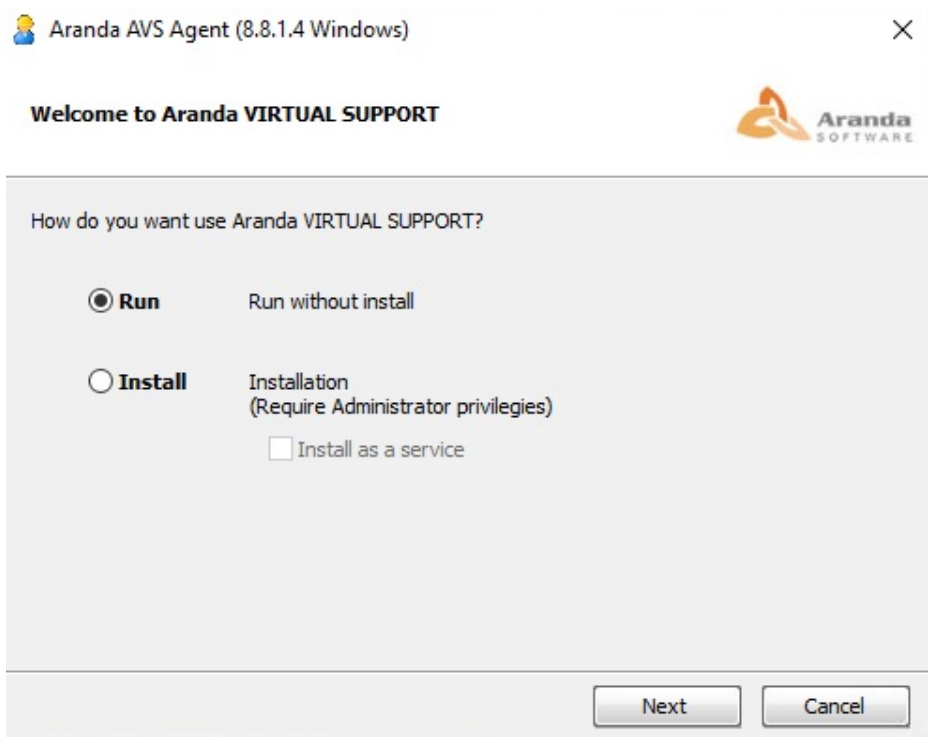


4. Ao preencher essas informações, confirme a configuração clicando em Aceitar. 5. O Aranda AVS Console será reiniciado para tentar se conectar com o Aranda AVS Gateway, se tudo estiver correto, você só precisa inserir um nome de Usuário especialista e o senha, previamente definido no Aranda AVS Web Admin.

Instalação do agente

- 1. A versão atual do AVS Agent permite que você execute sem a necessidade de instalação.
- 2. O instalador do agente deve ser gerado a partir do AVS Web Admin AVS Agent Installer Passo 5. Para iniciar a instalação do Aranda AVS Agent, clique duas vezes no botão avsa.exe.

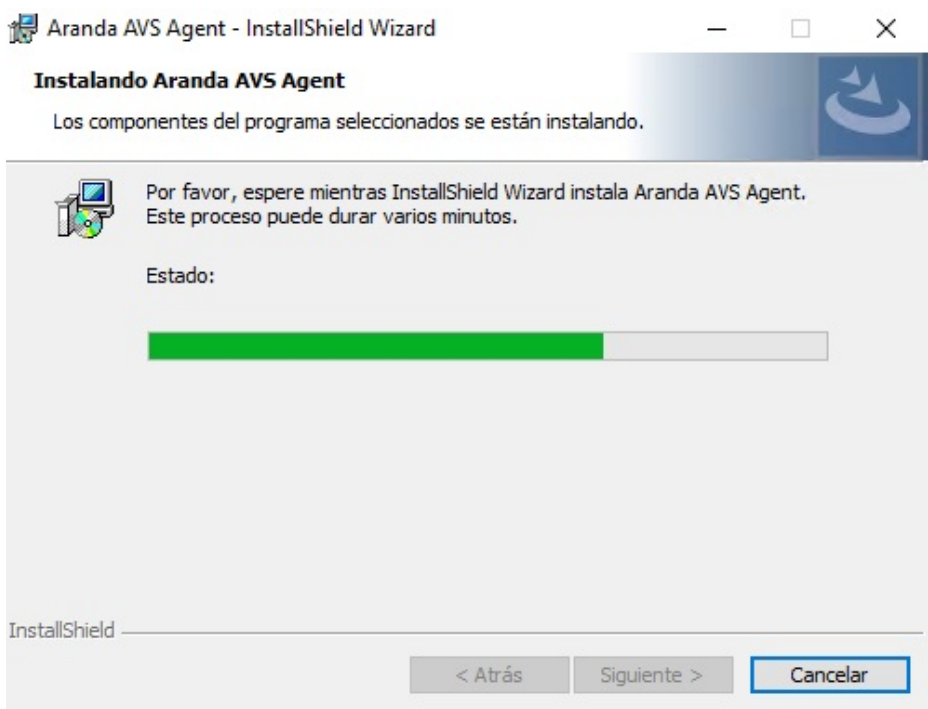
3. Selecione a maneira de usar o Agente: execute-o apenas ou instale-o como um programa no sistema operacional.



4. Se você selecionar Executar, o Agente AVS será descompactado em uma pasta temporária e executado automaticamente, continue para a etapa 6. 5. Se você selecionar Instalar, a opção Instalar como Serviço será habilitada, se você quiser ter o Agente disponível permanentemente.

6. Confirme o início da instalação pressionando Próximo.

7. Em seguida, você precisará definir uma senha para o agente e confirmá-la. Haverá também a opção de Requer confirmação do usuário para que, ao estabelecer uma conexão a partir do console, o usuário confirme a conexão. Finalmente pressione Próximo.



8. Se você selecionou a opção de instalação, você precisa aguardar a instalação dos arquivos e, quando a instalação for concluída, vá para Início -> Agente AVS Aranda -> Agente AVS Aranda e abra o aplicativo Agente. 9. Quando o processo estiver concluído, pressione Acabar.

Configuração do agente

1. No ícone da bandeja (ao lado do relógio do sistema operacional) deve estar o ícone AVSAgent, neste clique com o botão direito, vá para a opção Configuração.

2. Uma janela de configuração é apresentada, com três seções:

- Configuração do gateway: Onde o host e a porta onde o Aranda AVS Gateway está hospedado são indicados e a opção de habilitar o uso de SSL.
- Configurações de proxy: Onde o Proxy a ser usado para a conexão é configurado opcionalmente.
- Configuração do agente: Onde é indicado o código da empresa a que pertence (deve estar associado a uma empresa previamente criada no Aranda AVS Web Admin) e a senha opcional, para que os usuários do Aranda AVS Console possam assumir o controle remoto da máquina.

Setup

X

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

0

User

Password

Agent Configuration

Company

1

Password

•••••

Verify Password

•••••

☐ Start AVS with Windows

☐ Requires confirmation by the user

One time password

☒ Use one time password

Device

BG-D-DABRIL02

Session

E7F01

Password

81f4d4o

Update

OK

Cancel

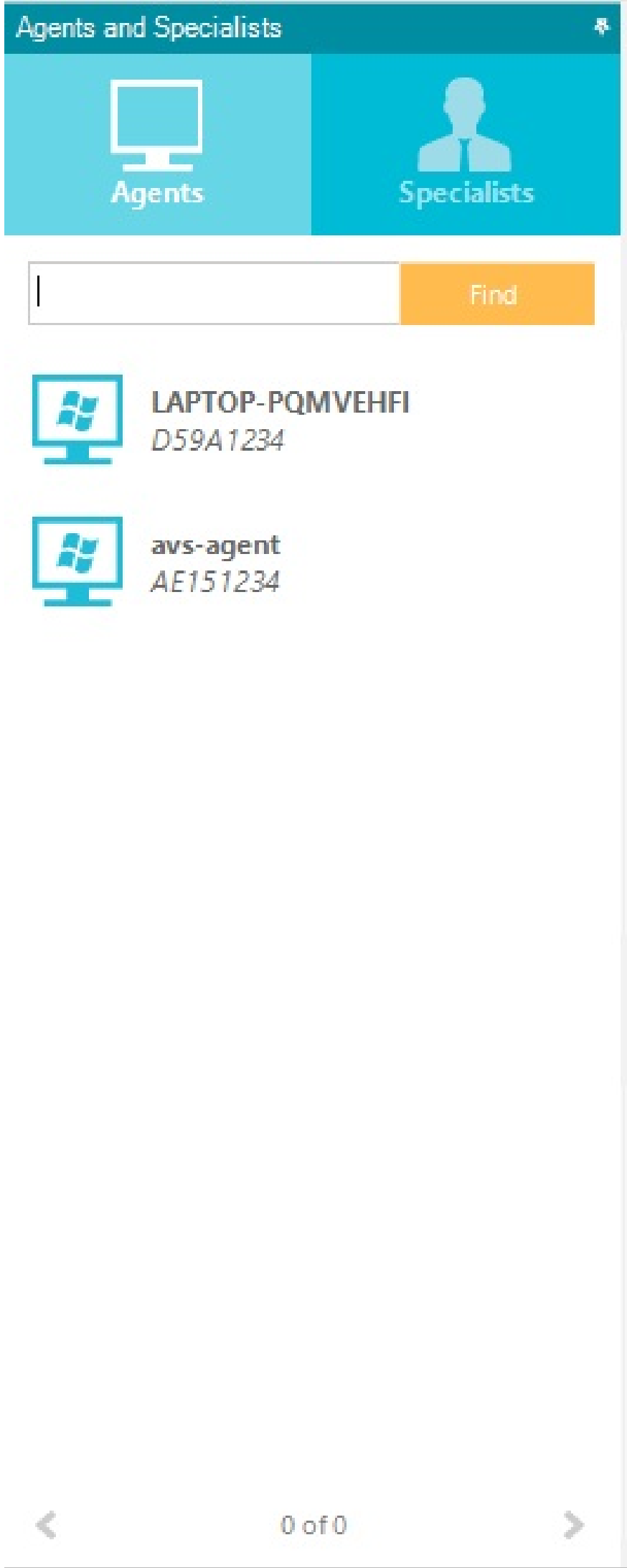
3. Em seguida, confirme a configuração clicando em Aceitar. 4. O Aranda AVS Agent tentará se conectar ao Aranda AVS Gateway, se você quiser uma tentativa de conexão imediata, no ícone AVSAgent, clicando com o botão direito do mouse, vá para a opção Conecte-se agora.
5. Em caso de sucesso, o Agente Aranda AVS recebe um identificador de sessão e estará disponível para suporte por um Especialista.
6. No campo Iniciar o AVS com o Windows você poderá indicar se deseja que o Agente seja carregado sempre que o Sistema Operacional for iniciado.
7. Além disso, você pode escolher a confirmação do usuário antes de iniciar o controle remoto da máquina.
8. Se a geração automática de senha estiver ativada, você poderá visualizar um campo de senha sugerido que muda após cada login ou personalizar sua própria senha.

funcionalidade

Consolar

Ver agentes online

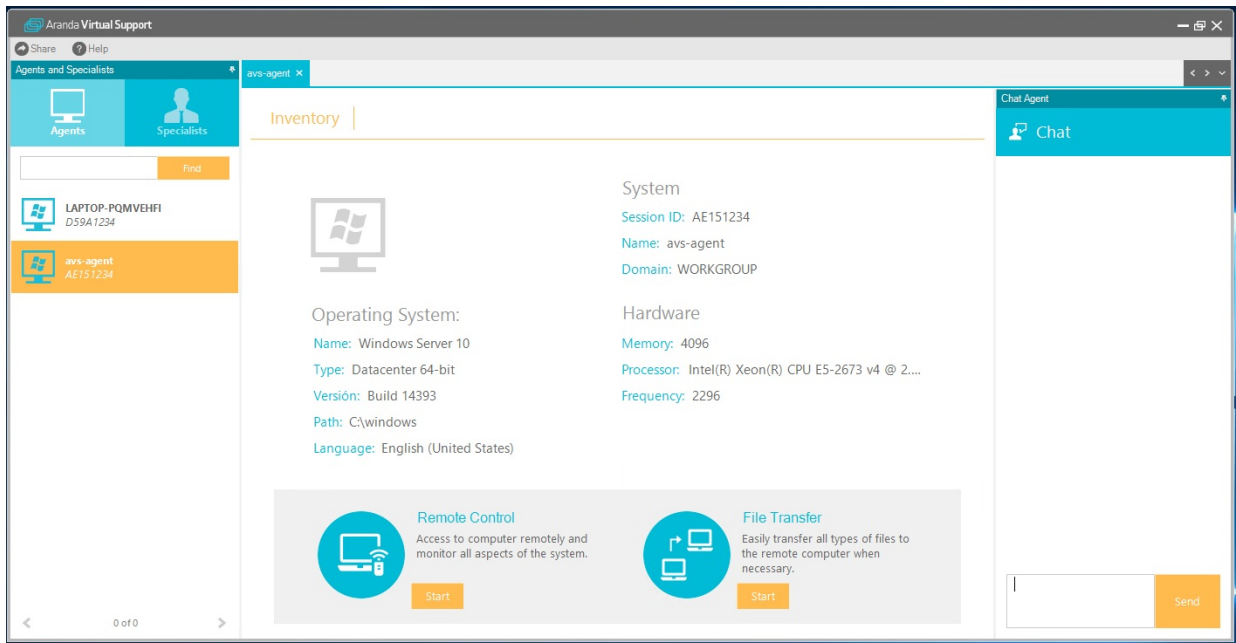
1. No lado esquerdo do console, você pode ver a lista de agentes ou especialistas online.



2. Como você pode ver, cada Agente tem um SessionID exclusivo e isso é acompanhado pelo nome da máquina. 3. No Especialistas Online Você poderá ver a lista de especialistas que estão conectados.

Ver inventário

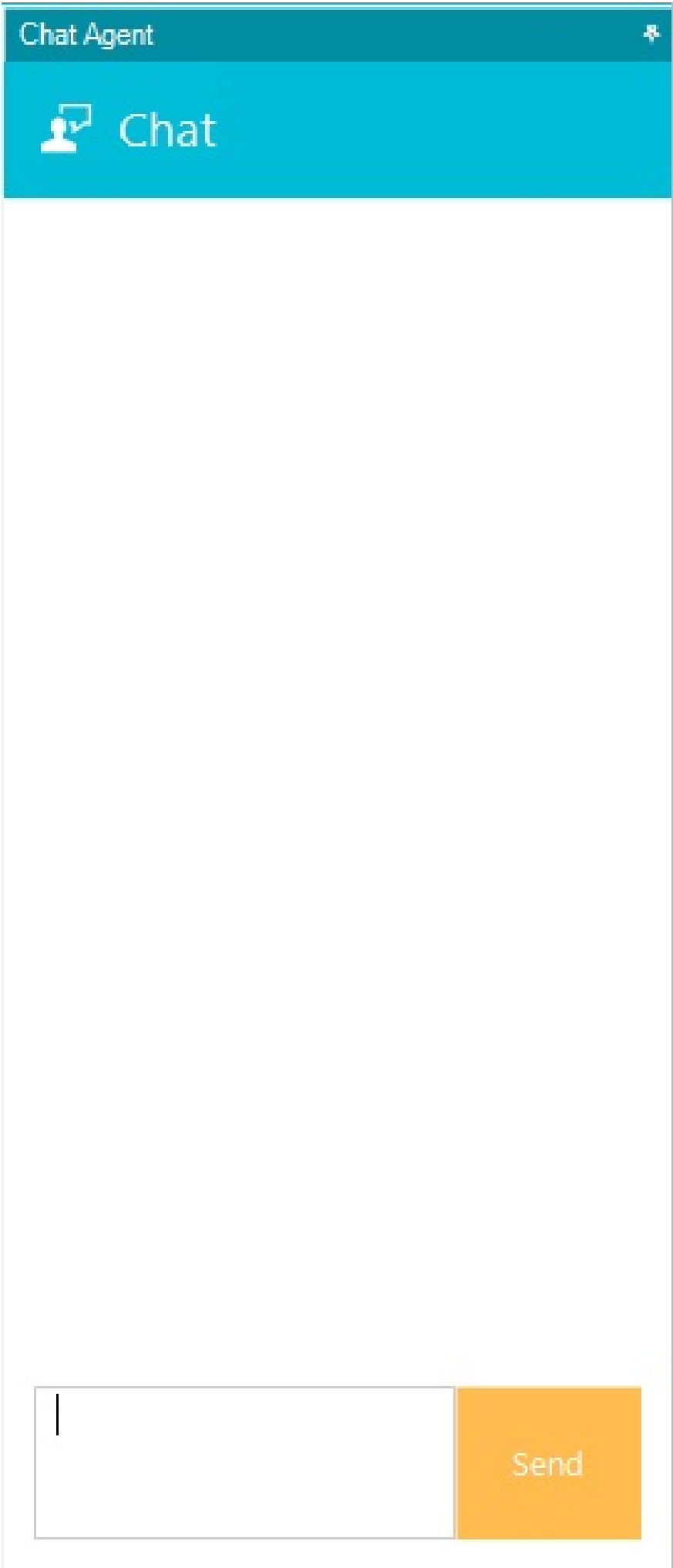
Para visualizar o inventário de um agente, clique duas vezes nele ou clique com o botão direito do mouse e selecione a opção Abrir



ID da sessão	Identificador do agente.
Estado	Status do agente (online/offline)
GUID	Identificador exclusivo do software.
Nome	Nome da máquina.
Domínio	O domínio no qual a estação de trabalho está registrada.

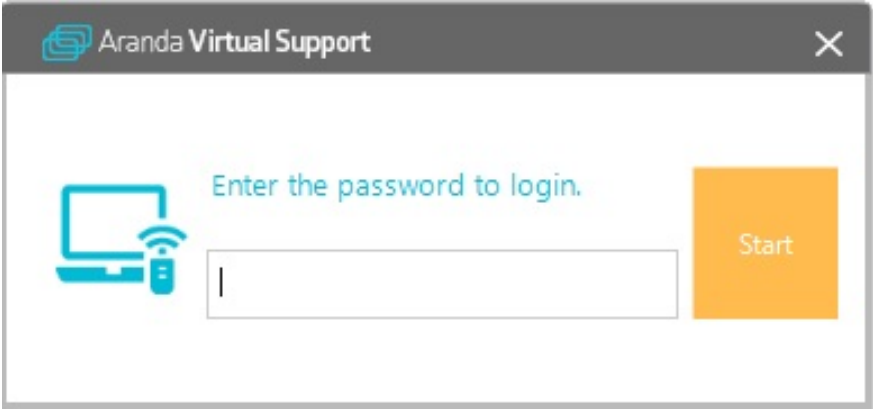
Serviço de chat

Para iniciar uma conversa de chat com um agente, acesse o inventário do agente e o chat aparecerá no lado direito da janela.

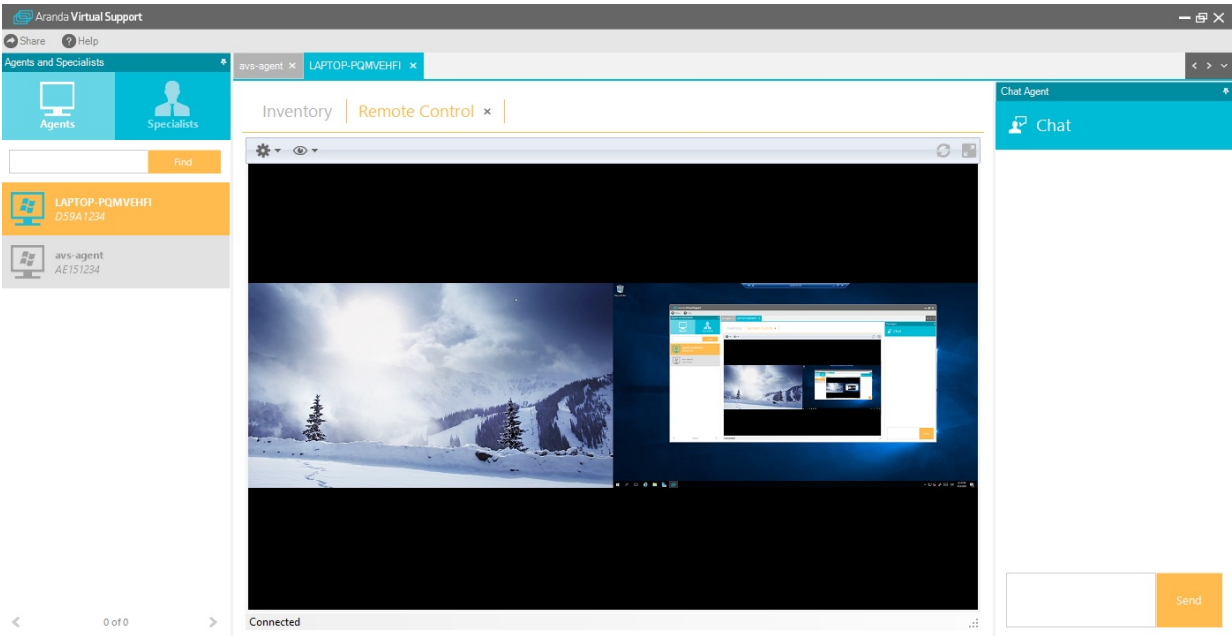


Serviço de controle remoto

Para assumir o controle remoto de um agente, localize-se no inventário do agente e clique no botão Começar em Controle remoto. Você deve então inserir a senha para acessar o agente

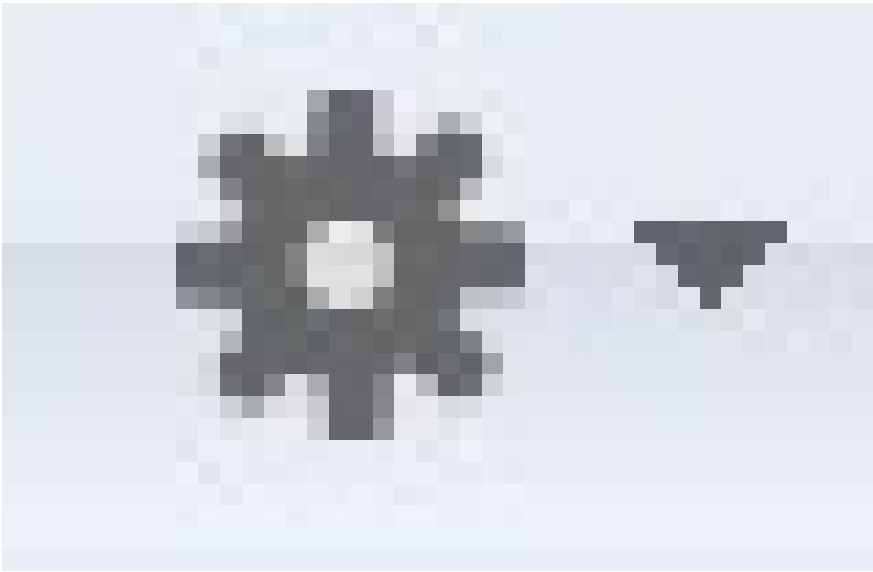


Depois de inserir a senha, clique no botão Aceitar. A interface do controle remoto AVS será carregada.



Opções de controle

Na parte superior do console, você verá o Opções As seguintes funções serão listadas abaixo:



- Tomar Control Visual: Está 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

Configuration

Input

☐ Enable visual control

☒ Enable clipboard changes

☐ Emulate 3 buttons mouse

☒ Enable beep

Display

☒ Render cursor locally

☒ Allow desktop resize

Color level

Full color

Encode

ZRLE

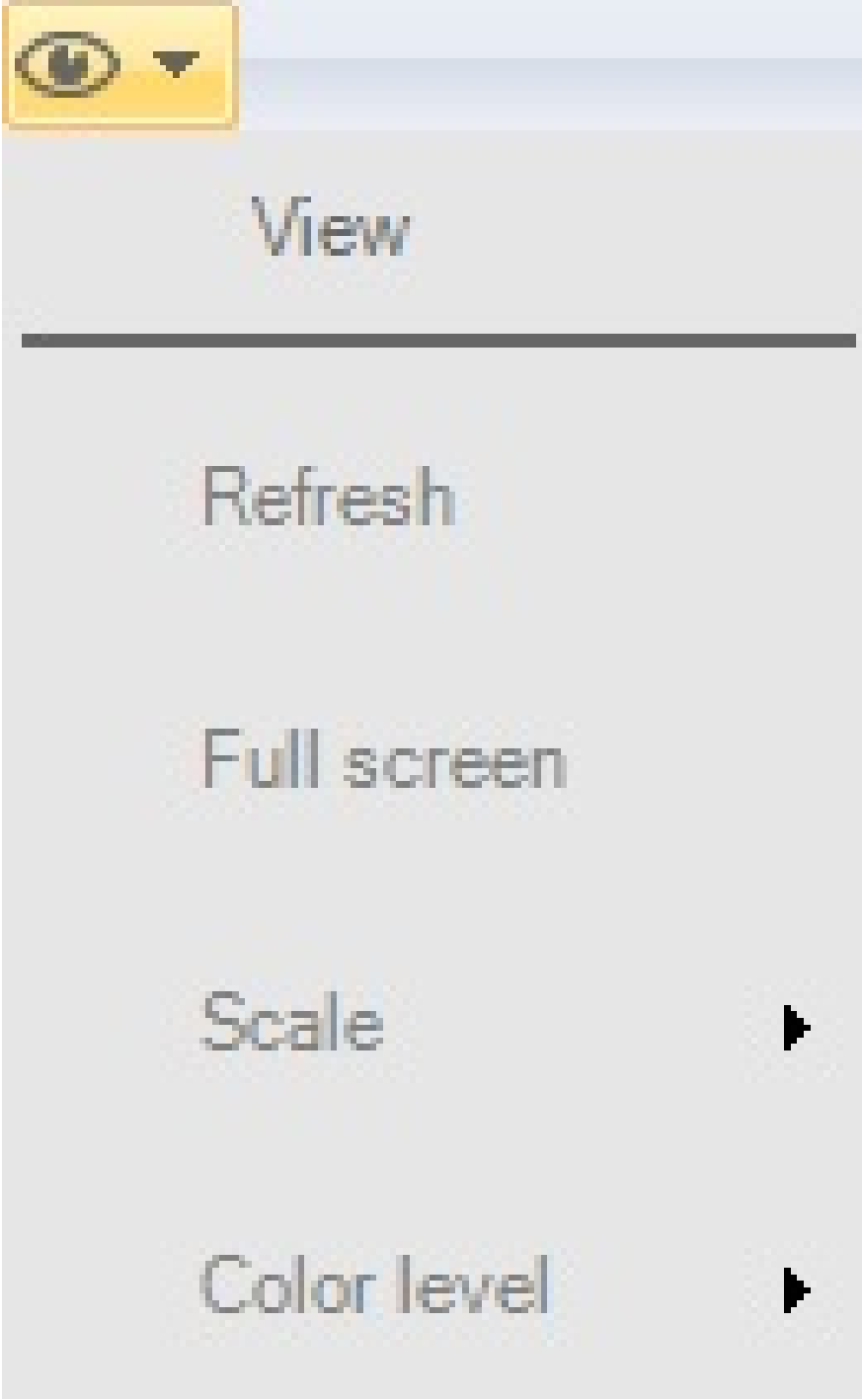
Close

Assuma o controle visual	Esse recurso permitirá que você assuma o controle visual apenas do agente; Ou seja, o especialista só poderá observar as ações realizadas pelo usuário, mas não poderá interagir com a máquina do agente.
Ativar bipe	Habilite o bipe da placa do PC remoto.
Mostrar cursor local	Exibe o cursor do computador local.
Ativar redimensionamento da área de trabalho	Permite que o especialista redimensione a mesa de acordo com sua necessidade.
Qualidade de cor	Ele permite que você ajuste a qualidade da cor com a aparência da área de trabalho da máquina remota (8, 64, 256, Full Color) Isso para tornar o controle sobre a máquina remota mais rápido.
Codificar	Formato de compressão de imagem (RAW, SRLE, HexTile) RAW sendo a mais alta qualidade de compressão.
Frequência	Velocidade de operação do processador.
Sistema Operacional	Sistema operacional instalado na máquina do agente.
Cara	Tipo de sistema operacional (Enterprise, Professional, Basic, etc.)
Versão	Versão do Service Pack instalado
Rota	Caminho de instalação do sistema operacional.
Idioma	Língua OS
Ativar Copiar/Colar	Ele permite que a área de transferência seja compartilhada entre a máquina de pedágio local e a que está sendo assumida remotamente.

O console permite que você leve várias máquinas para controle remoto, transferência de arquivos ou bate-papo simultaneamente.

Exibir propriedades de exibição

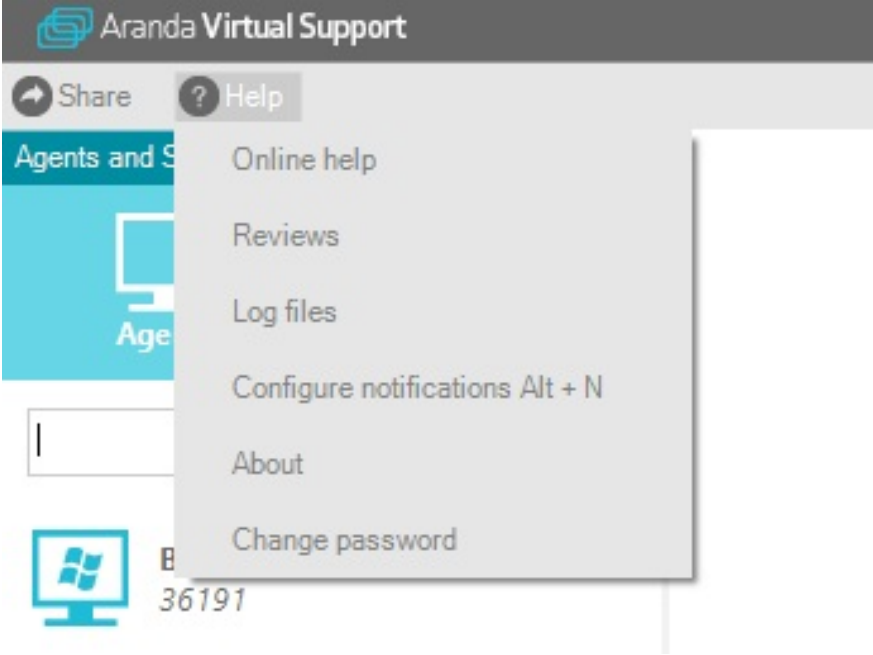
Na parte superior do console, você verá o Ver . As seguintes funções serão listadas abaixo:



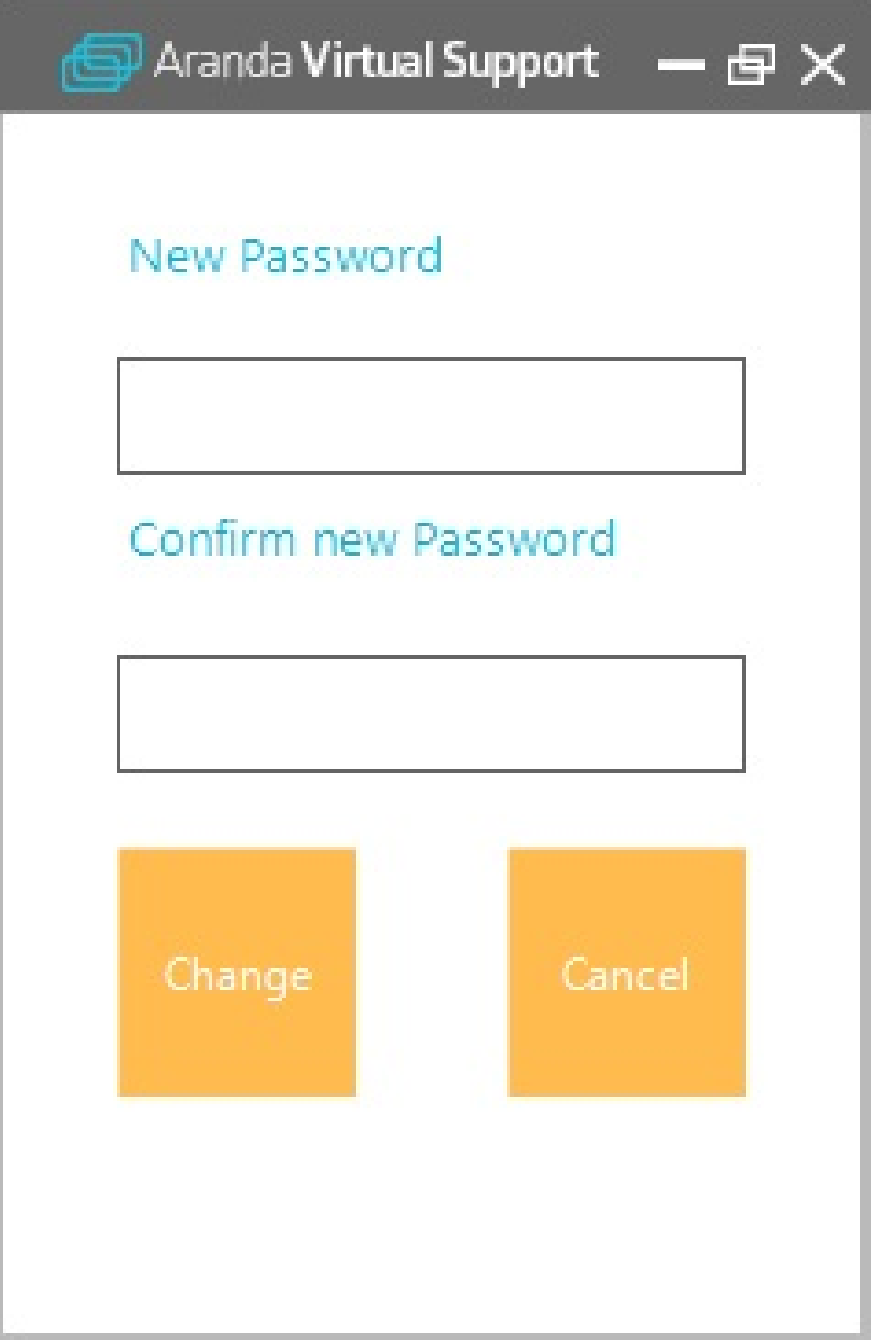
Atualizar tela	Atualize a área de trabalho remota.
Ecrã inteiro	Maximize a área de trabalho remota.
Trepar	Você pode ajustar a área de trabalho remota para seu tamanho real ou usar zoom de 50% a 200%.
Nível de cor	Ele permite que você ajuste a qualidade da cor com a aparência da área de trabalho da máquina remota (8, 64, 256, Full Color) Isso para tornar o controle sobre a máquina remota mais rápido.

Alterar senha

No menu principal, exiba o item Ajuda e selecione a opção alterar senha.

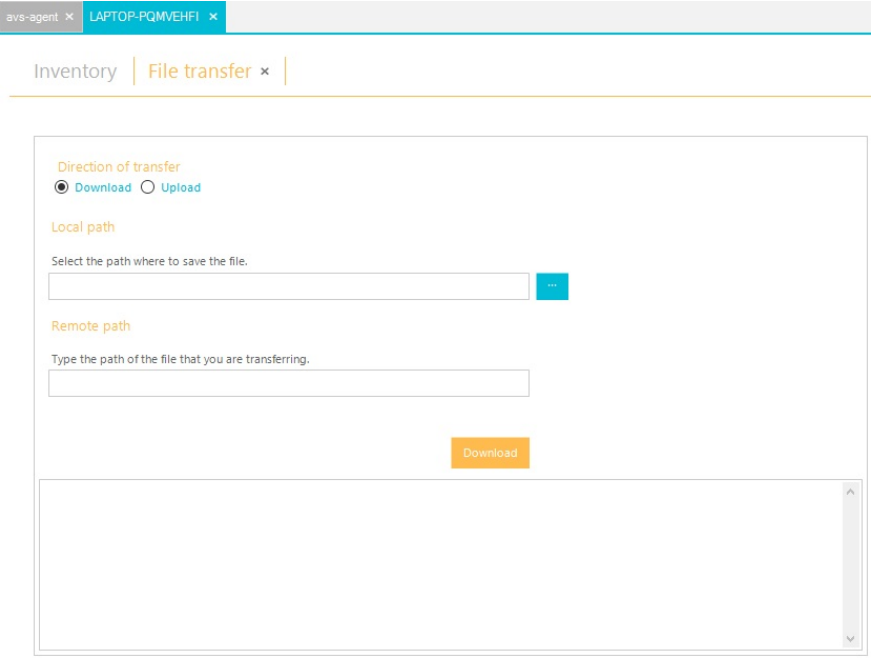


Una vez se despliega la pantalla puede agregar el nuevo password y debe confirmarlo. Se recomienda una contraseña superior a 6 caracteres con mayúsculas, minúsculas números. Puede actualizar la contraseña cuantas veces considere.



Serviço de transferência de arquivos

1. Para transferir um arquivo para um agente ou receber um arquivo de um agente, acesse o inventário do agente e clique no botão Começar em Transferir arquivos. A interface de transferência de arquivos será carregada.



2. Selecione se deseja baixar ou enviar um arquivo de ou para a máquina remota. 3.. Se você selecionou download no campo Arquivo Local, clique no botão Examinar e digite o nome do arquivo que deseja salvar.
4. No campo Arquivo Remoto, digite o caminho exato do arquivo que você deseja baixar e que está localizado na máquina do agente remoto.
5. Por fim, clique no botão Baixar.
6. Se você precisar enviar um arquivo para o agente remoto, no Arquivo local Selecione o arquivo a ser enviado e no menu Arquivamento remoto Insira o caminho exato onde o agente poderá localizar o arquivo enviado.

Encontre um agente

1. Para procurar um agente, selecione o mecanismo de pesquisa no lado esquerdo do console.
2. Insira o nome do agente ou o SessionID.



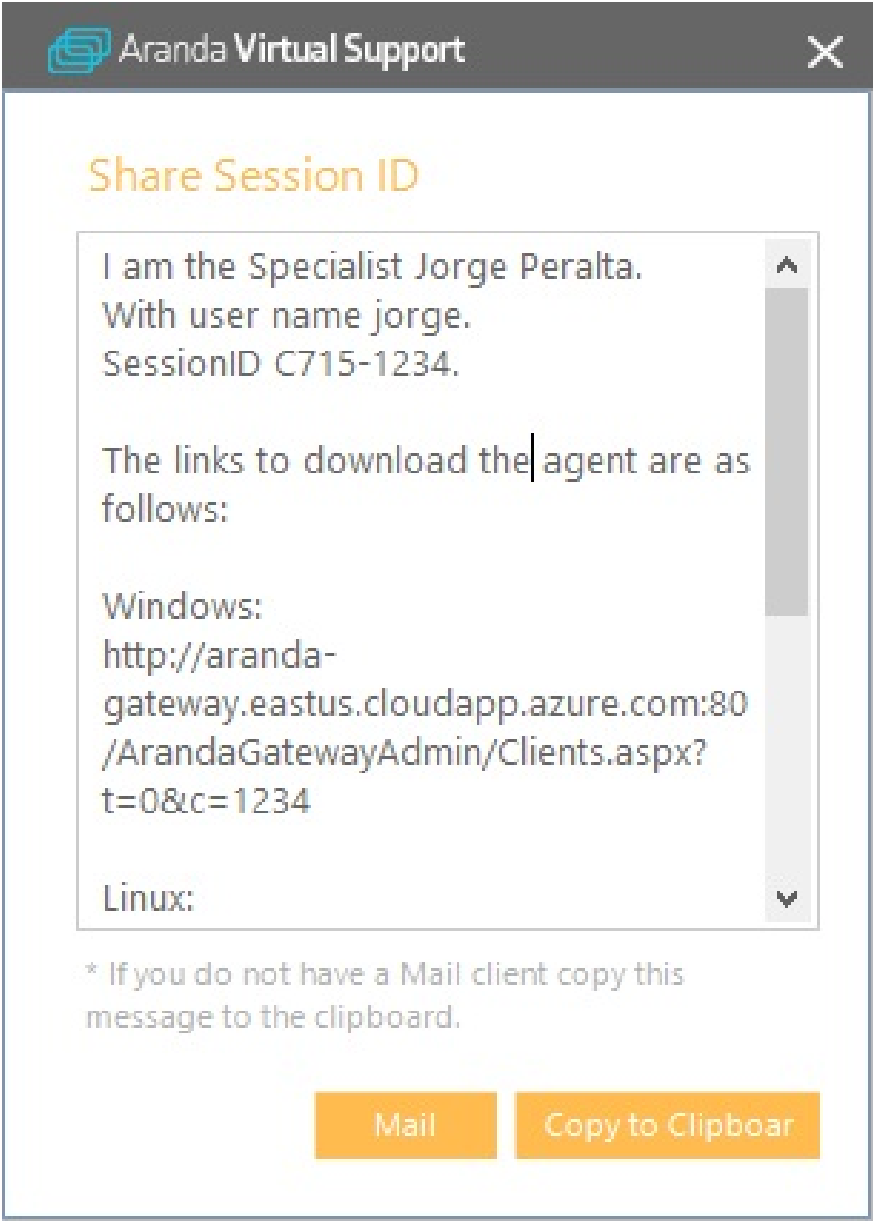
3. Ao clicar em Localizar, você poderá ver na parte inferior uma lista de agentes com um nome ou SessionID igual ao texto inserido.

Converse com especialista

- 1. Para iniciar um bate-papo com um especialista, no painel Especialistas, clique duas vezes no especialista com quem você deseja conversar.
- 2. Uma guia é ativada no console que exibe o bate-papo de conversa com esse agente.

Enviar SessionID e instaladores de agente

- 1. Para enviar o SessionID a um agente, localize-se na barra de ferramentas superior do console e vá para Compartilhar -> SessionID.
- 2. Uma tela aparecerá com o SessionID do especialista e também os links de download do instalador do agente para esse cliente.
- 3. Clicar em Mail enviará automaticamente o e-mail com as informações para o cliente.



Se você não tiver o e-mail, clique na opção Copiar para a área de transferência IMPORTANTE: Se o host não for exibido nas URLs, talvez você não tenha configurado o host no AVS Web Admin em -> Configuração do gateway em caso afirmativo, vá para Ports & Host. Depois de configurá-lo, você precisará reinicie o serviço Aranda Gateway no servidor onde foi instalado.

Ver Ajuda

- 1. Na parte superior do console, você verá o menu Ajuda. As seguintes funções serão listadas abaixo:
 - Ajuda on-line: Este recurso o enviará para a página de suporte da Aranda Software. <http://www.arandasoft.com/soporte.php>
 - Comentários: Isso permitirá que você carregue uma nova instância do seu e-mail através da qual você pode enviar suas sugestões sobre o AVS.
 - Arquivos de log: Isso permitirá que você observe todos os logs armazenados pelo console AVS.
 - Configurar notificações: Selecione as notificações que deseja executar:
 - Mostrar mensagem na tela ao notificar
 - Reproduzir som ao notificar
 - Alteração de status do agente
 - Alterando o status de especialista
 - Solicitação de serviço
 - Bate-papo do agente
 - Converse com o especialista
 - Sobre o AVS.
- Exibe a descrição do console AVS.

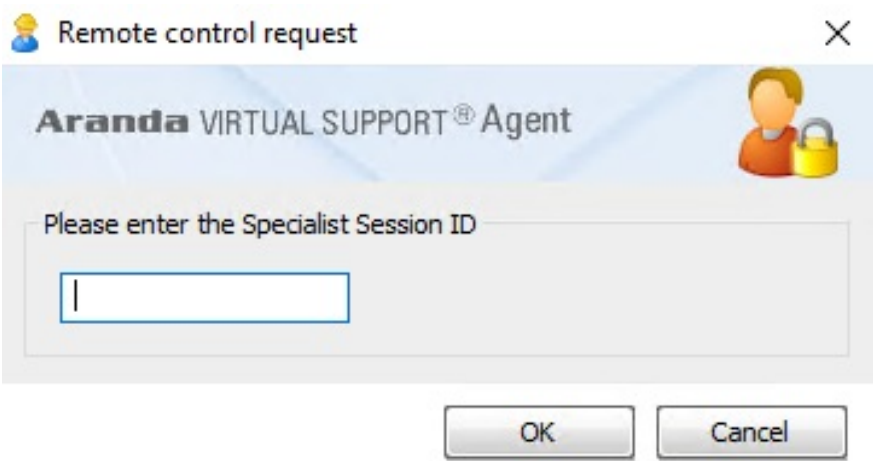
Agente

Na barra de tarefas do menu Iniciar, você verá o ícone do AVS Agent ao clicar com o botão direito nele, verá as seguintes funções:



Solicitação de controle remoto

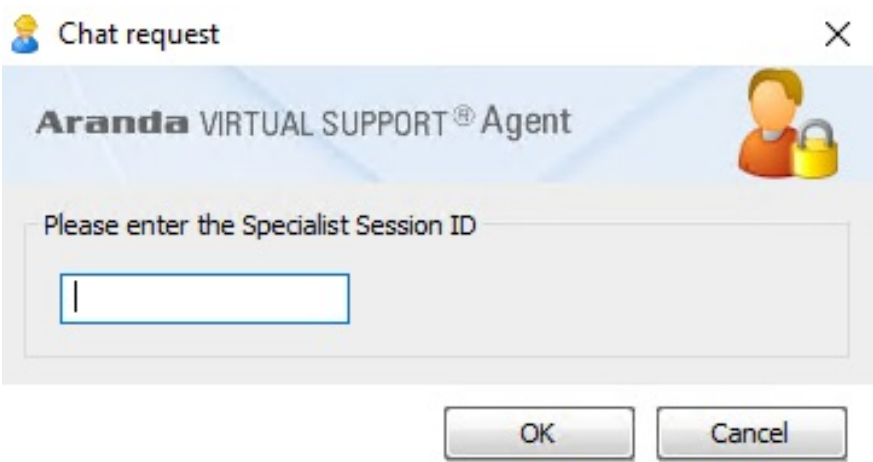
Depois de clicar em Solicitar controle remoto, você precisará inserir o SessionID do especialista do qual deseja receber suporte.



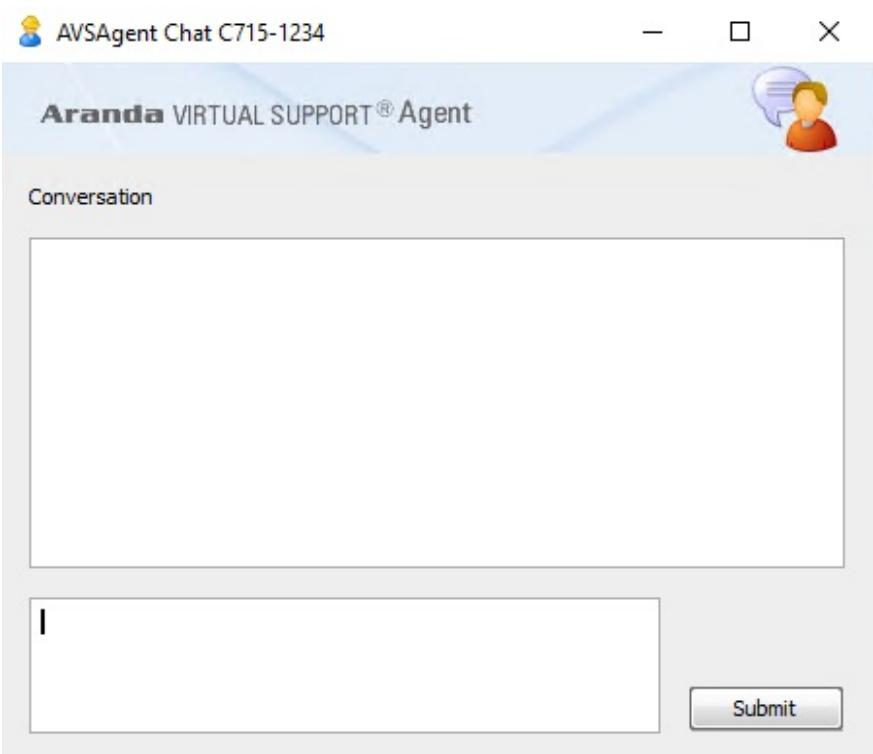
Se o SessionID estiver correto, a solicitação de controle remoto será enviada ao Especialista e o Especialista decidirá se aceita a solicitação.

Solicitação de bate-papo

1. Depois de clicar, insira o SessionID do especialista com o qual deseja estabelecer a conversa.



2. Se o SessionID estiver correto, a solicitação de chat será enviada ao Especialista e o Especialista decidirá se aceita a solicitação. 3. Se o Especialista aceitar o convite, a interface de bate-papo do Agente AVS será carregada.

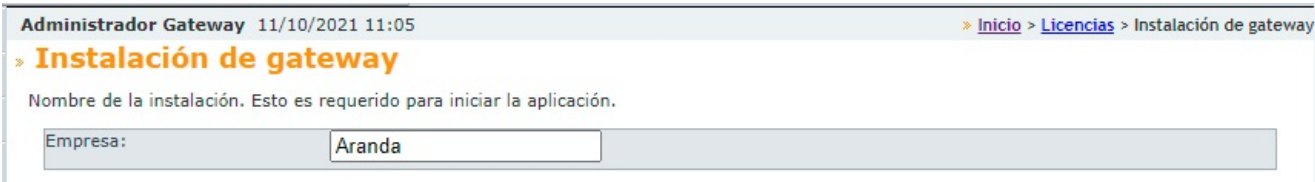


Administrador da Web AVS

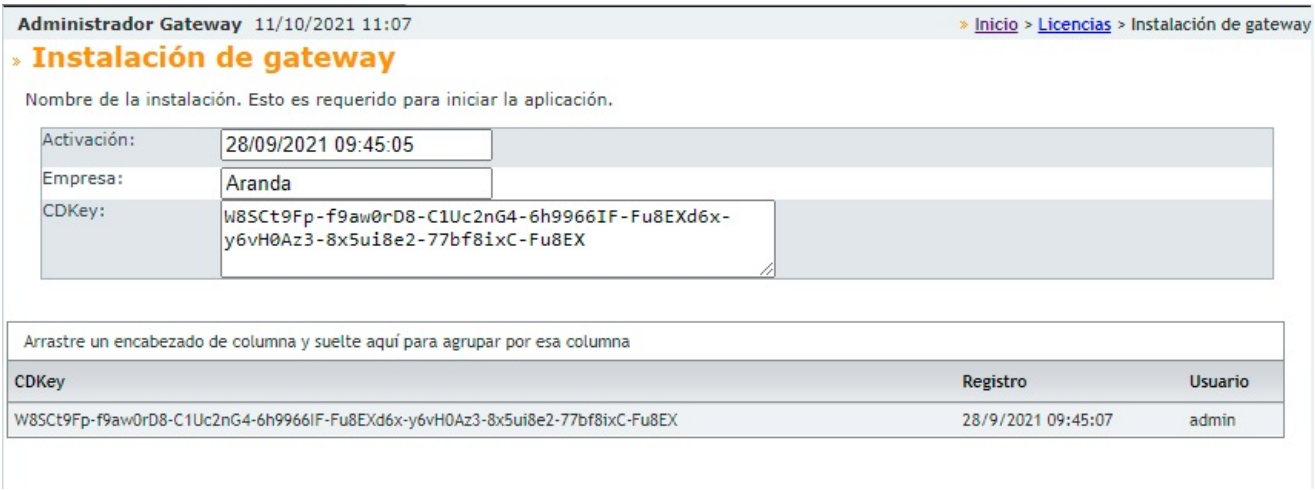
Imediatamente após o carregamento das permissões correspondentes, a interface do console do aplicativo Ele será exibido da seguinte forma:



Inicialmente, você precisará ir para o Certificados - > Instalando o Gateway. O seguinte será carregado imediatamente: interface:



- Siga os passos abaixo:
1. Insira o nome da empresa onde o Gateway será instalado.
 2. Clique no botão Salvar.
 3. Um formulário é então carregado, mostrando a data de ativação do gateway, o nome do Empresa que licencia.
 4. Clique no botão Gerar CDKey.
 5. Na parte inferior, você verá uma grade onde os CDKey's gerados serão listados, sua data de criação e o usuário que o gerou.



Configuração do gateway

1. Ir para Configuração -> Configuração do gateway.
2. Insira os seguintes campos de acordo com a descrição abaixo:

Administrador Gateway 11/10/2021 11:11

> **Actualizar configuración del gateway**

Actualizar la información de cofiguración del gateway

Comunicación

Descripción:

Aranda Gateway

Host:

192.168.1.52

Puerto de servicio:

04443

Tiempo de espera para completar comunicación:

0060000

(mlseg)

☒ 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

Comunicação

- Host: endereço IP ou host público ao qual os clientes de software (consoles e agentes) se referirão.
- Porta de serviço: Porta na qual o Aranda AVS Gateway será executado e para a qual os clientes de software se referirão (Consoles e Agentes).
- Tempo de espera para concluir a comunicação: Por padrão, é de 30000 milissegundos, recomenda-se não lidar com valores mais baixos, pois isso depende de A velocidade da rede em que você está trabalhando.
- Assunto do certificado: Por padrão, há o assunto do certificado Aranda Software, ele pode ser modificado para usar um próprio certificado.

Tamanho do pacote

- Tamanho Pacotes de console

Número máximo de sessões de console que são relatadas a um console por mensagem relatada pela parte do Aranda AVS Gateway.

- Tamanho do pacote do agente

Número máximo de sessões de agente que são relatadas a um console por mensagem relatada pelo Aranda AVS Gateway.

- Tamanho do pacote para serviços

O número máximo de sessões de serviço relatadas a um console por mensagem relatada pela parte do Aranda AVS Gateway.

Configurar clientes de software

1. Ir para Configuração -> Clientes de software

Administrador Gateway 11/10/2021 11:11

> **Actualizar configuración del gateway**

Actualizar la información de cofiguración del gateway

Comunicación

Descripción:

Aranda Gateway

Host:

192.168.1.52

Puerto de servicio:

04443

Tiempo de espera para completar comunicación:

0060000

(mlseg)

☒ 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

No [Notas de versão](#) Você pode encontrar a versão mais recente do Windows Agent, hoje você não tem o Agent for Linux. 2. A lista com os agentes suportados pelo Aranda AVS Gateway será carregada.

3. Para editar ou visualizar as informações de um agente em detalhes, clique no ícone Atualização e então você poderá observar as características do 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:

Seleccionar archivo

No se eligió archivo

Actualizar

Cerrar

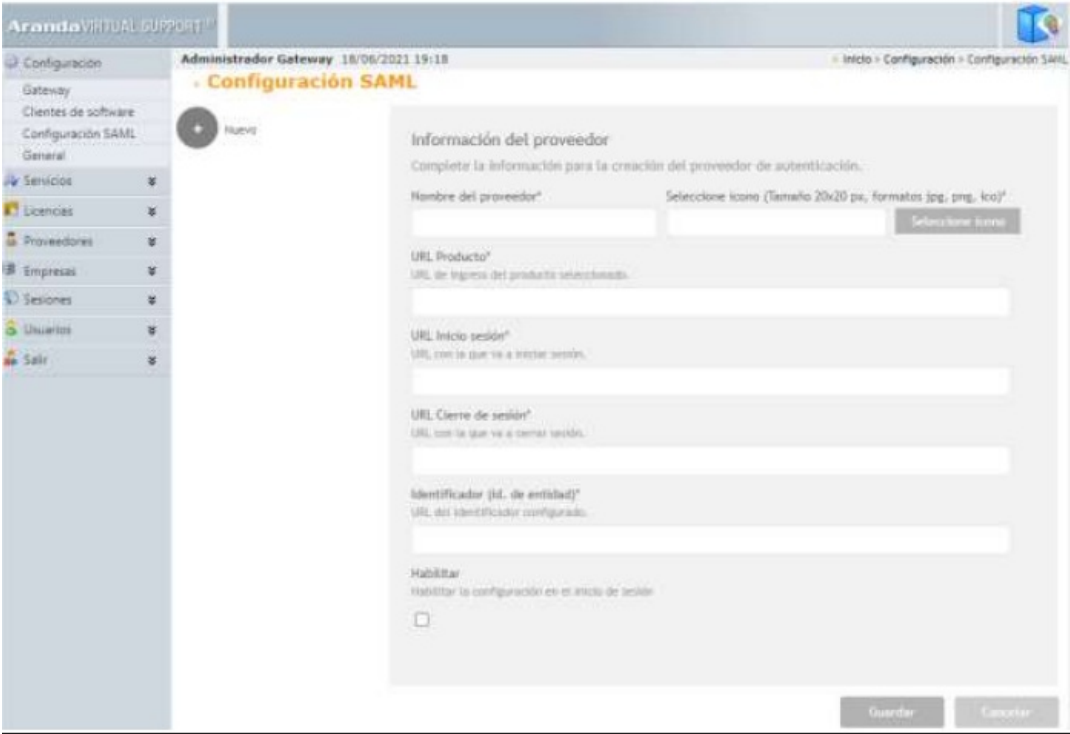
- Nome: Nome do Software.
- Código: Número identificador do software.
- Descrição: Recursos do cliente de software.

- Versão: Versão do software.
- Última alteração de status: a última data conhecida em que o cliente foi atualizado
- Instalador Base: Opção que permite fazer upload de uma atualização ou patch do Software Client, deve estar no formato DAT e deve estar em conformidade com o formato próprio do sistema. 4. Clique no botão Atualização Para processar o arquivo DAT, se o sistema achar que é uma versão recente, ele atualizará o instalador básico e cada cliente de software será notificado após a autenticação de que uma nova versão está disponível para download.

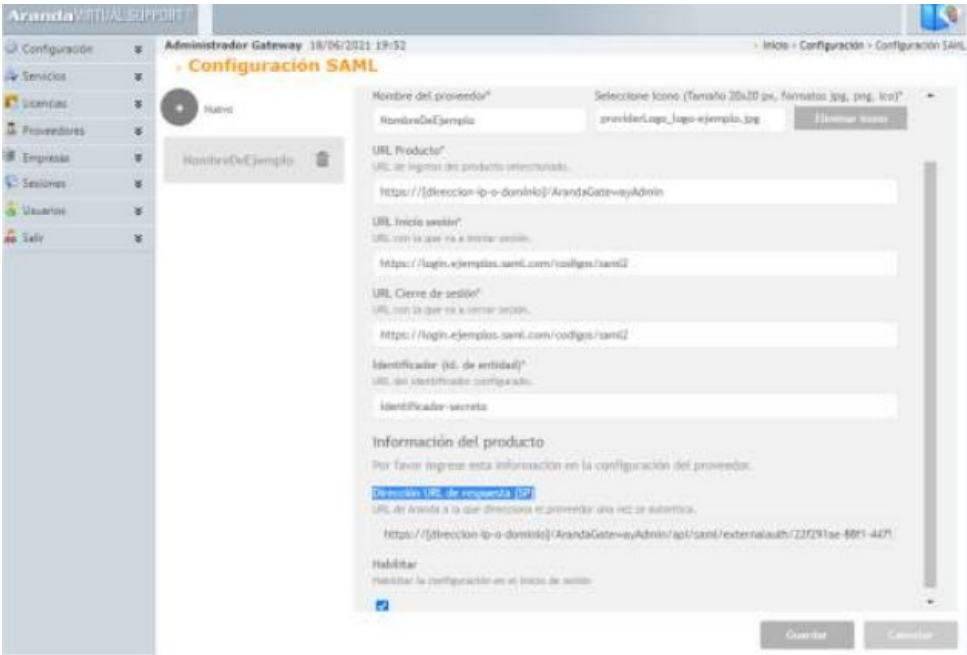
Configurar autenticação SAML

O AVS tem autenticação por meio de um provedor terceirizado usando o padrão SAML para logins na página da Web de gerenciamento.

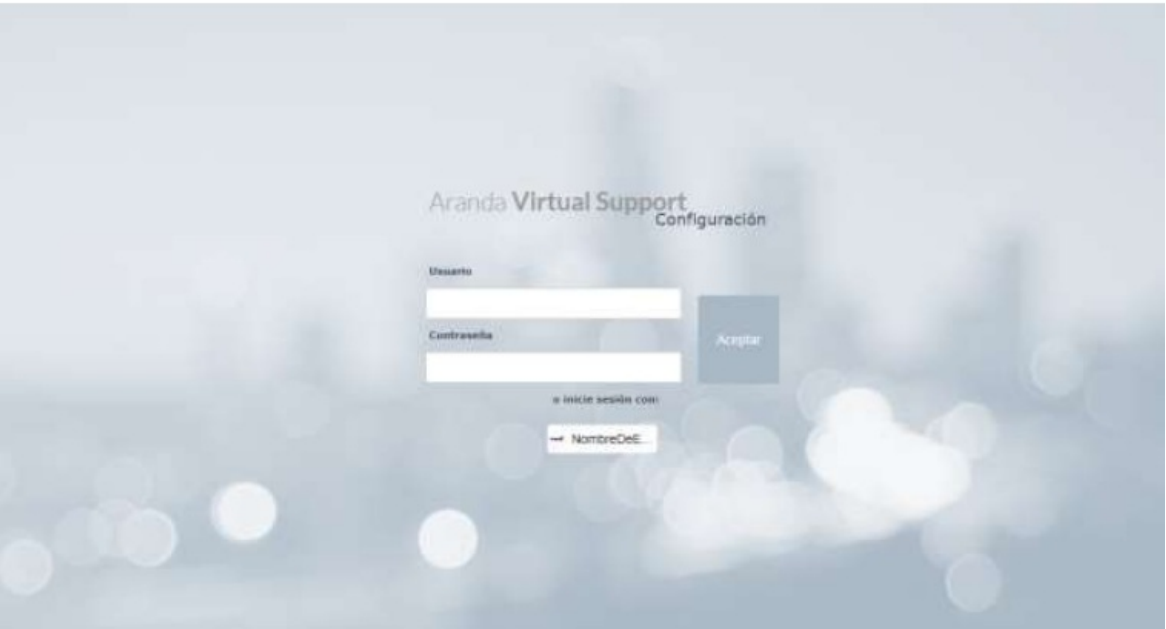
A página de configuração SAML para permitir que os provedores de autenticação SAML entrem na seção Configuração -> Configuração do SAML



- Para configurar um cliente SAML, as etapas a seguir devem ser executadas.
1. Faça login como administrador no site da AVS.
 2. Vá para o Configuração -> Configuração do SAML.
 - 3.. Clique no botão Novo (+).
 4. Dê um nome no campo ‘Nome do fornecedor’. Esse será o nome que aparecerá na lista Configurações do SAML e na página de login caso o provedor esteja habilitado.
 5. Clique no botão “Seleccionar ícone”.
 6. Selecione uma imagem que atenda às características: Dimensões iguais a 20x20, com qualquer um dos formatos indicados, a saber: jpg, png, ico.
 7. Clique em salvar e exiba que o campo de texto na imagem está carregado com o nome do arquivo.
 8. Preencha o URL do produto. Essa deve ser a URL da página de administração da Web do AVS. Dependendo do provedor, o SAML deve ter HTTPS como esquema (na maioria dos casos, isso é necessário). O formato mais comum é: https://[endereço-ip-ou-domínio]/ArandaGatewayAdmin.
 9. Insira o URL de login fornecido pelo provedor SAML.
 10. Insira o URL de logout fornecido pelo provedor SAML.
 11. Digite o ID. Este é um código secreto fornecido pelo provedor SAML.
 12. Habilite o login ativando a caixa de combinação.
 13. Clique em salvar.
 14. O provedor SAML provavelmente exigirá o “URL de resposta (SP)” gerado pelo AVS.
 15. O resultado será mais ou menos assim:

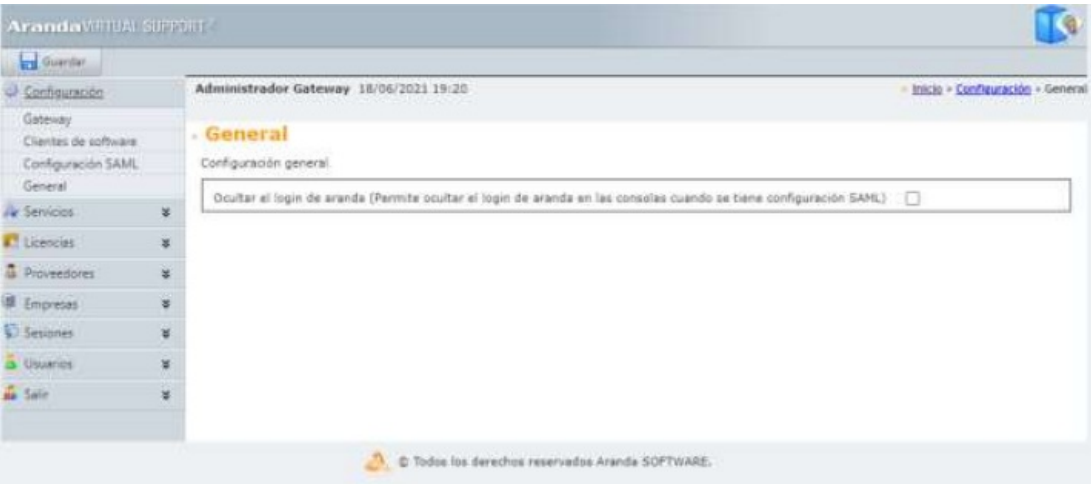


16. Ao fazer login novamente na página de login, você verá o novo provedor para autenticação.



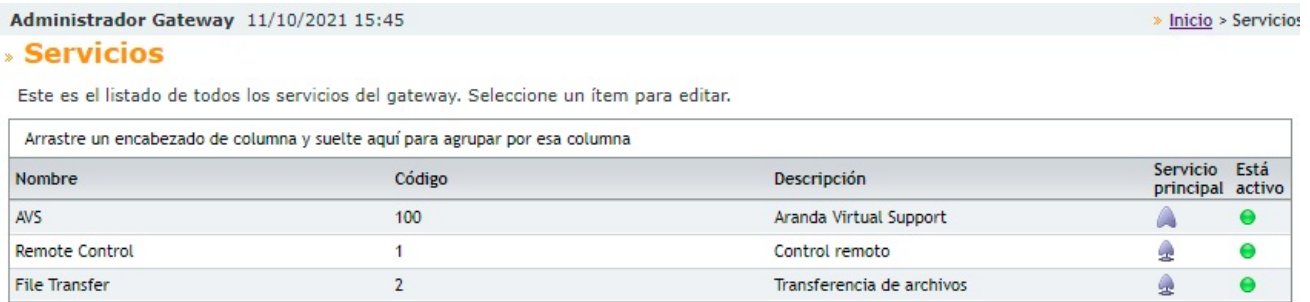
Configurações gerais

Esta seção permite que você faça configurações gerais no Configuração -> Geral, onde você pode ativar ou desativar o login tradicional do Aranda, permitindo ocultar os campos de texto para nome de usuário e senha, forçando o uso de provedores SAML previamente configurados.



Serviços

Você pode verificar se os serviços AVS, Controle Remoto e Transferência de Arquivos estão funcionando.

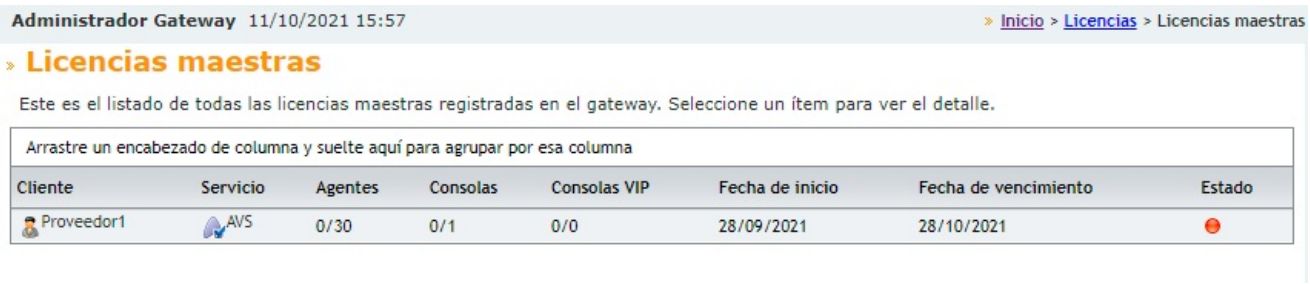


Se você quiser interromper um serviço, clique nele e clique em Editar, lá você pode desligar o serviço.



Certificados

A AVS gerencia um esquema mestre de licenciamento e sublicenciamento; As licenças mestras são associadas a fornecedores e as sublicenças são associadas a empresas (clientes que gerenciam fornecedores).



Essas licenças permitem que você habilite o acesso ao console da web, bem como tenha licenças disponíveis para as máquinas dos usuários finais (agentes) e obtenha a conexão por meio do 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
Aranda	AVS	Licencia Maestra	27/30	0/1	0/0	28/09/2021	28/10/2021	

Fornecedores

Uma instalação AVS pode ter um ou mais fornecedores, esta hierarquia permite delegar algumas empresas ao fornecedor para sua administração e gerenciamento.

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	

O fornecedor pode ser atribuído a quantas empresas ele pode ser responsável; Isso pode ser desativado a qualquer momento.

> Actualizar Proveedor

Actualizar la información de proveedor

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

Empresas

São as empresas que permitem agrupar os dispositivos dos clientes, essas empresas podem ser associadas a especialistas para realizar ações de suporte por meio de controle 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 deve estar associada a um único provedor, para cada empresa as funções podem ser habilitadas no agente, como:

- Habilitar senhas de uso único
- Mostrar/ocultar configurações do gateway
- Mostrar/ocultar configurações de proxy
- Mostrar/ocultar configurações do agente

Administrador Gateway 11/10/2021 15:46

> Inicio > Empresas > Empi

> 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

Sessões

No site, você pode revisar um histórico de sessões de console, serviço e agente. (dispositivos que foram retirados do controle remoto).

Sessões do agente (dispositivos do usuário final)

Lista de todas as sessões do agente registradas pelo 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

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

Você tem a oportunidade de visualizar um resumo do inventário do 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)

Sessões de console (agente) Você tem a oportunidade de ver as sessões que os especialistas tiveram:

» 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	

Sessões de serviço Você tem a oportunidade de visualizar as sessões de serviço (controle remoto e transferência de arquivos).

» 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

Em sessões de controle remoto, você pode visualizar a gravação de auditoria da sessão:

