

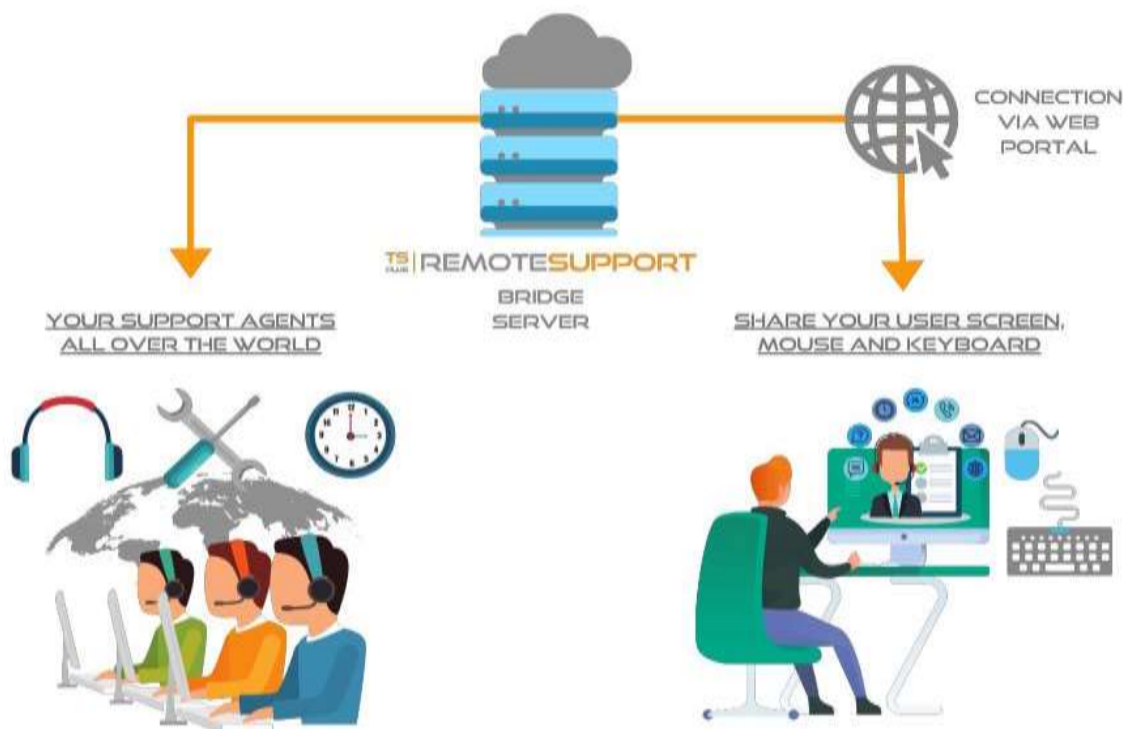
ПОМОЩЬ - ТОЛЬКО ССЫЛКА!

Удаленно подключайтесь к устройствам вашего клиента и оказывайте мгновенную помощь

ГИД
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

I. РУКОВОДСТВО ПО УСТАНОВКЕ

TSplus Remote Support обеспечивает простой общий доступ к сеансу рабочего стола Windows для агентов поддержки, чтобы обеспечить быструю и эффективную поддержку своим конечным пользователям, где бы они ни находились!



Сервер удаленной поддержки TSplus может быть установлен на любом современном ПК или сервере Windows.

Сервер удаленной поддержки TSplus - это одновременно и ваша веб-консоль, и реле подключения.

Он создает веб-соединения для совместного использования сеанса рабочего стола Windows, в которых участвуют как агенты поддержки, так и конечные пользователи через предпочитаемый ими веб-браузер, беспрепятственно используя клиент удаленной поддержки.

Сервер удаленной поддержки обычно устанавливается рядом с маршрутизатором вашего интернет-провайдера.

Правило NAT (преобразование сетевых адресов) перенаправляет порты HTTPS (значение по умолчанию - порт 443) с внешнего IP-адреса на IP-адрес LAN вашего сервера удаленной поддержки. В этой конфигурации ваш Сервер удаленной поддержки - единственная система, доступная в Интернет.

Удаленная поддержка также поддерживает общедоступный DNS (службы доменных имен) и сертификаты CA или самоподписанные сертификаты SSL / TLS.

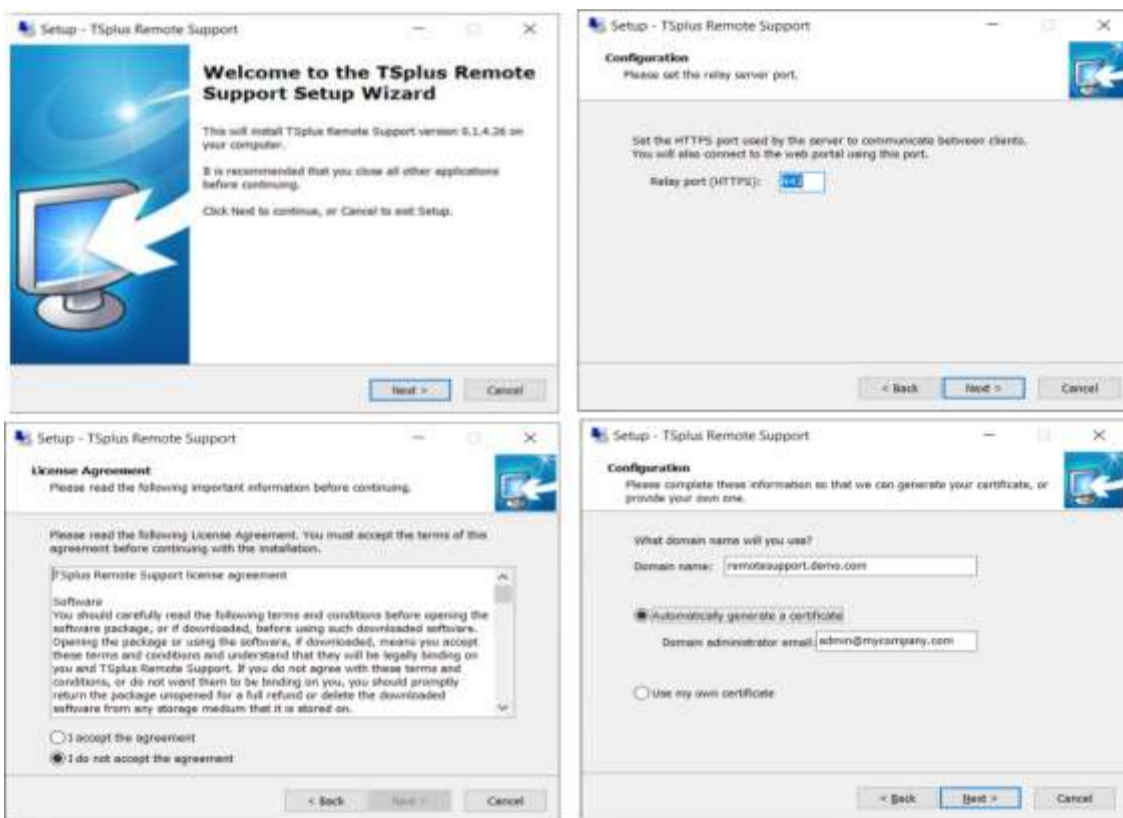
Служба удаленной поддержки TSplus требует, чтобы на компьютере была установлена платформа .NET Framework. Если на компьютере не установлена .NET Framework (минимальная версия 4.5.2), программа установки TSplus Remote Support попытается загрузить и установить ее.

Пробная версия Remote Support - это полнофункциональная версия, ограниченная 15 днями с 5 агентами.

II. ПРОЦЕСС УСТАНОВКИ

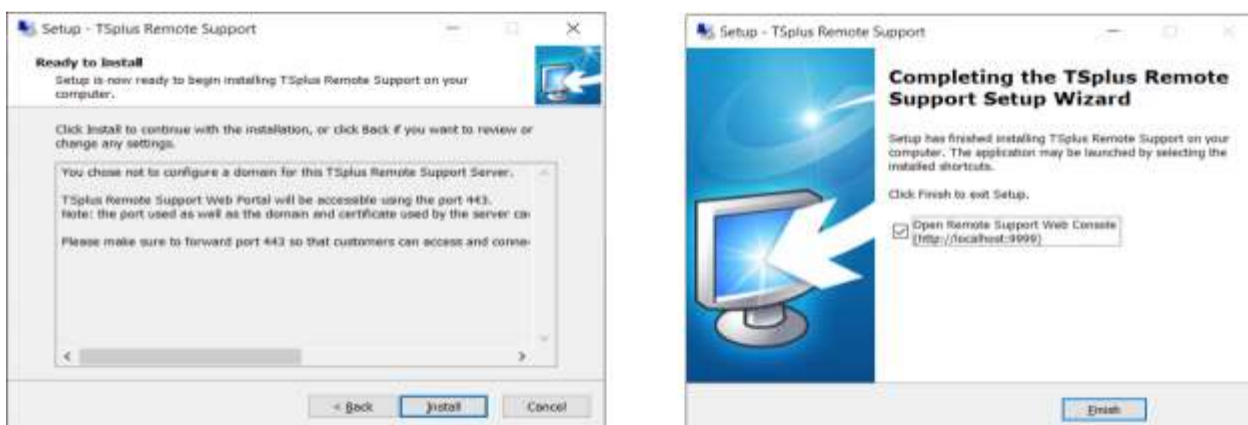
Процесс установки прост, а настройка проста.

Просто запустите программу Setup-TSplus-RemoteSupport.exe на компьютере с Windows, который вы выбрали для использования в качестве сервера удаленной поддержки.



По умолчанию веб-сервер удаленной поддержки настроен на использование стандартного номера порта HTTPS (443). Однако, если в этой системе уже активен другой веб-сервер (например, IIS), встроенный веб-сервер TSplus столкнется с конфликтом номеров портов. В этом случае простое решение - изменить эти значения по умолчанию (например, 4430) во время настройки.

Чтобы настроить удаленную поддержку для доступа с использованием доменного имени в Интернете, введите здесь доменное имя и выберите, какой тип сертификата безопасности вы хотите использовать, бесплатный сертификат, созданный в удаленной поддержке, или платный сертификат, приобретенный в центре сертификации. Вы также можете настроить свой домен после установки из веб-консоли удаленной поддержки.

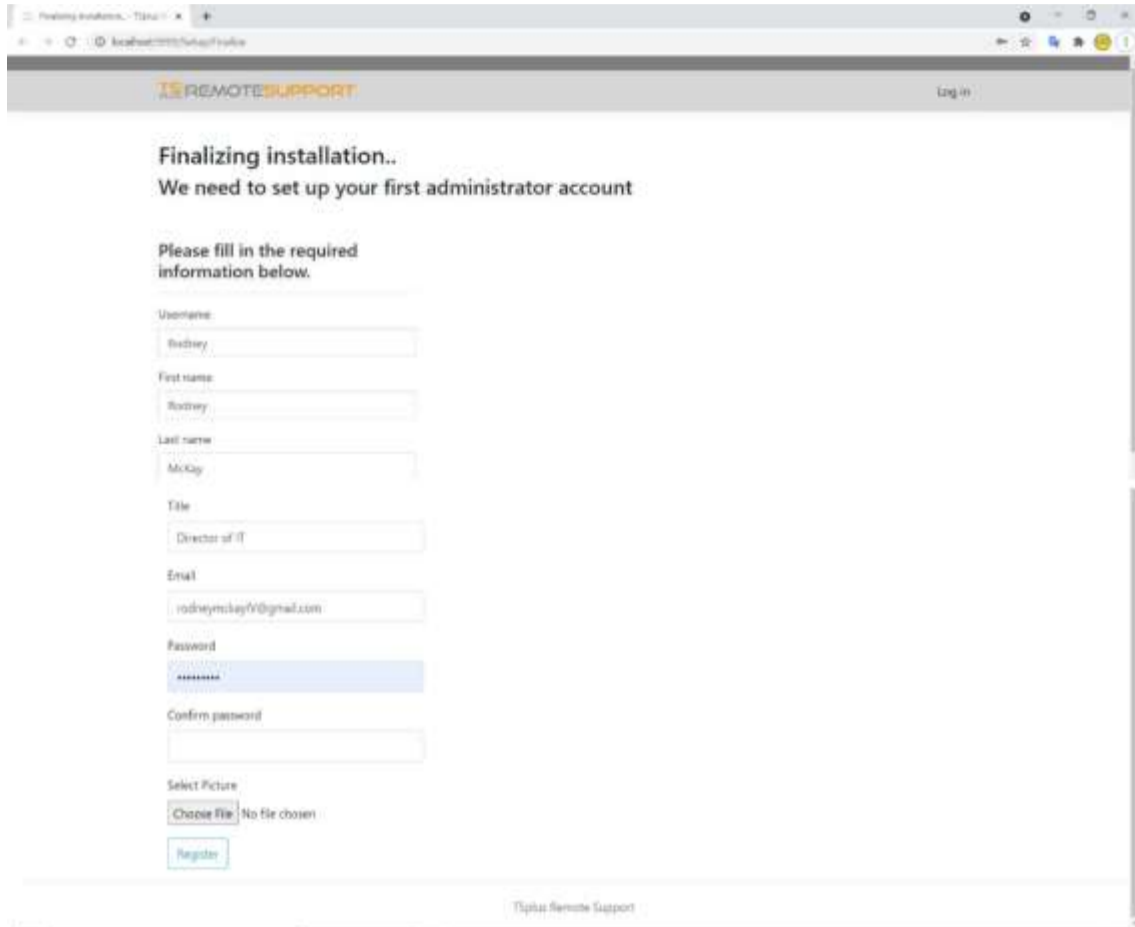


Подтвердите свои настройки и нажмите «Установить», чтобы продолжить. Вот и все по установке. Нажмите «Готово», чтобы открыть веб-консоль удаленной поддержки и начать создание учетных записей агентов!

III. НАЧИНАЕМ

1) Начните с создания учетной записи администратора:

Следующим шагом является настройка вашей учетной записи администратора удаленной поддержки. Введите следующую информацию и нажмите «Далее»:



The screenshot shows a web browser window displaying the registration page for TSplus Remote Support. The page title is "Finalizing installation.. We need to set up your first administrator account". Below the title, there is a form with the following fields: Username (Rodney), First name (Rodney), Last name (McKay), Title (Director of IT), Email (rodneymckay7@gmail.com), Password (masked with asterisks), and Confirm password (empty). There is also a "Select Picture" section with a "Choose file" button and "No file chosen" text. A "Register" button is at the bottom of the form. The browser's address bar shows "localhost:19000/Setup/Profile".

Введите данные администратора и нажмите «Зарегистрироваться». Теперь вы готовы подтвердить или настроить конфигурацию своего сервера, они сразу же приступят к настройке учетных записей агентов и совместному использованию сеансов Windows.

2) 2) Настройки администратора:

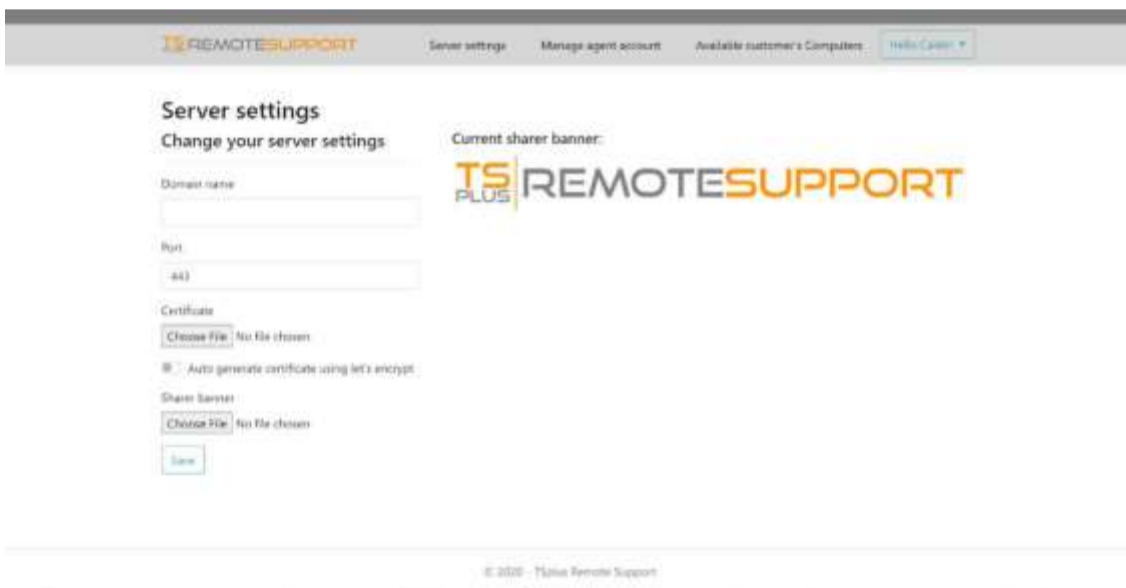


После входа в систему администратора встречает простой набор меню, который дает ему полный контроль над средой поддержки. Первый пункт меню - это настройки администратора.

Здесь администраторы найдут 3 раздела - Сервер, Настройка и Дополнительно.

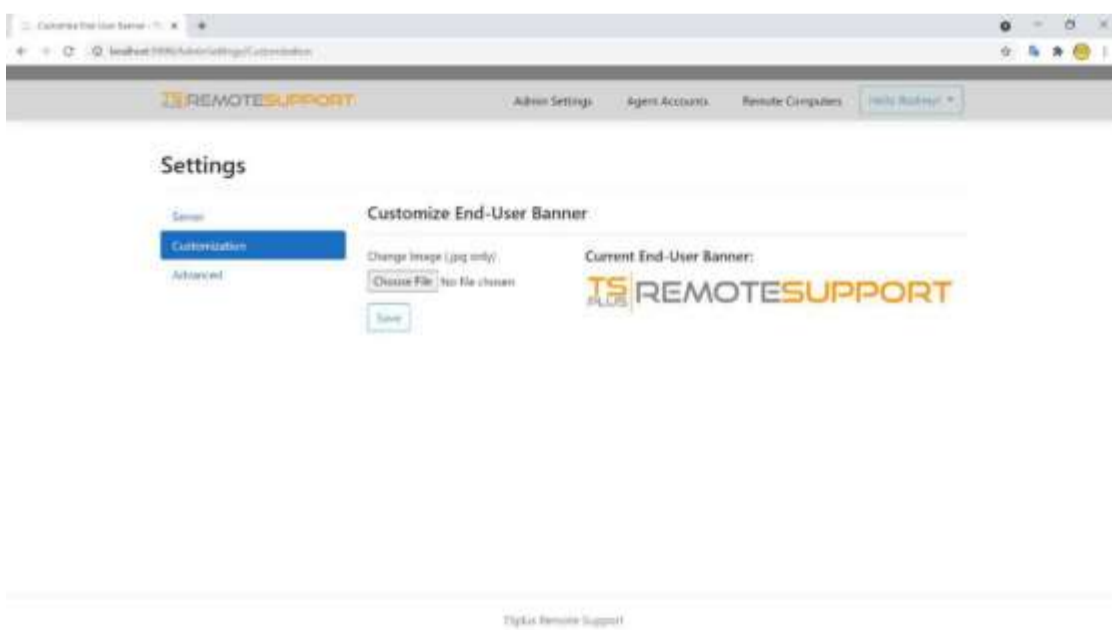
Сервер:

Если вы не настраивали домен при установке удаленной поддержки, вы можете сделать это сейчас, используя сертификат SSL / TLS от центра сертификации или используя генератор TSplus SSL.



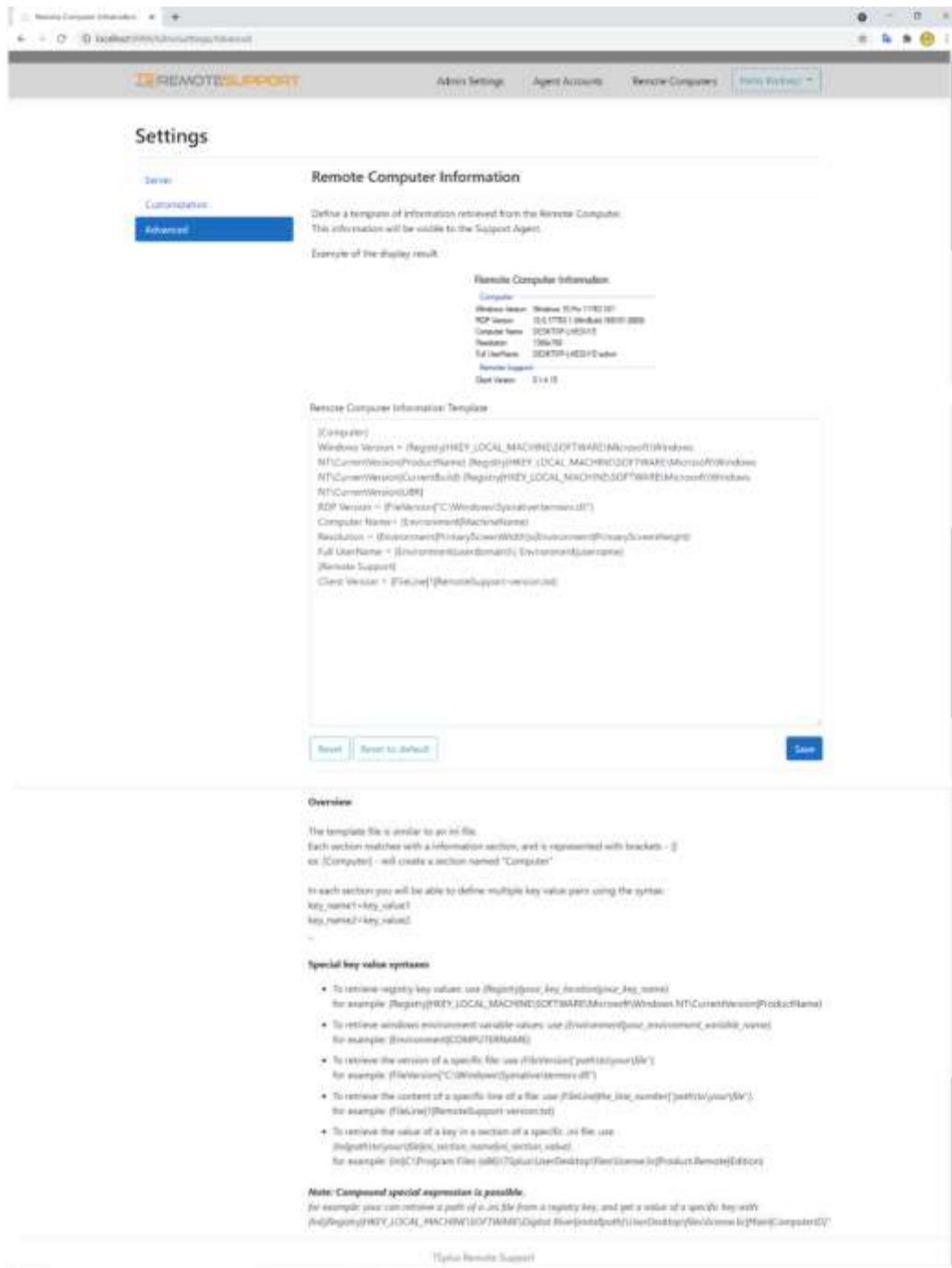
Настройка:

Настройте логотип или баннер, отображаемый для конечного пользователя во время сеансов поддержки.



Расширенные настройки:

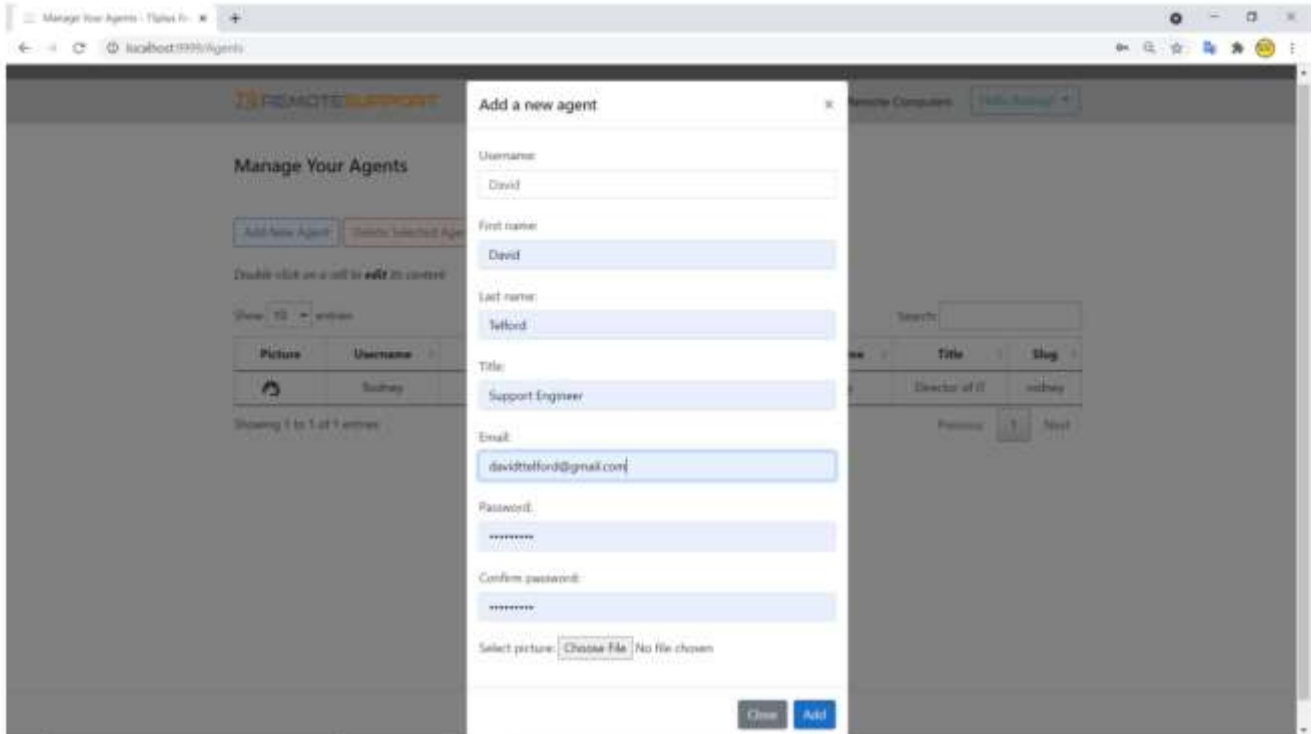
Раздел «Дополнительно» предоставляет настраиваемый шаблон для удаленной поддержки для сбора критически важных данных об оборудовании, ОС и программном обеспечении с удаленного компьютера. Только для опытных пользователей. Если вы не знаете, как настроить шаблон, воспользуйтесь предоставленным исчерпывающим шаблоном по умолчанию.



3) Аккаунты агентов:

На этом экране администратор может добавлять, удалять или редактировать учетные записи агентов. Давайте нажмем «Добавить нового агента», чтобы настроить первого.

Просто введите информацию об агенте и нажмите «Добавить».



Просмотр и управление агентами:

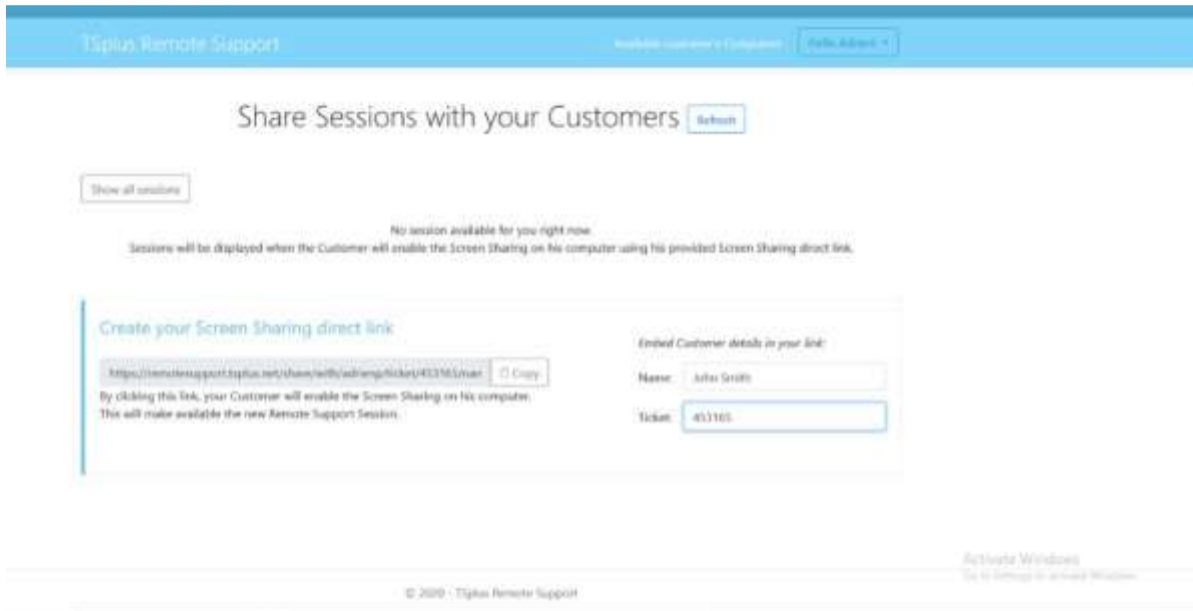


Теперь ваш новый агент готов к работе.

IV. НАЧАЛО СЕССИИ ПОДДЕРЖКИ С КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

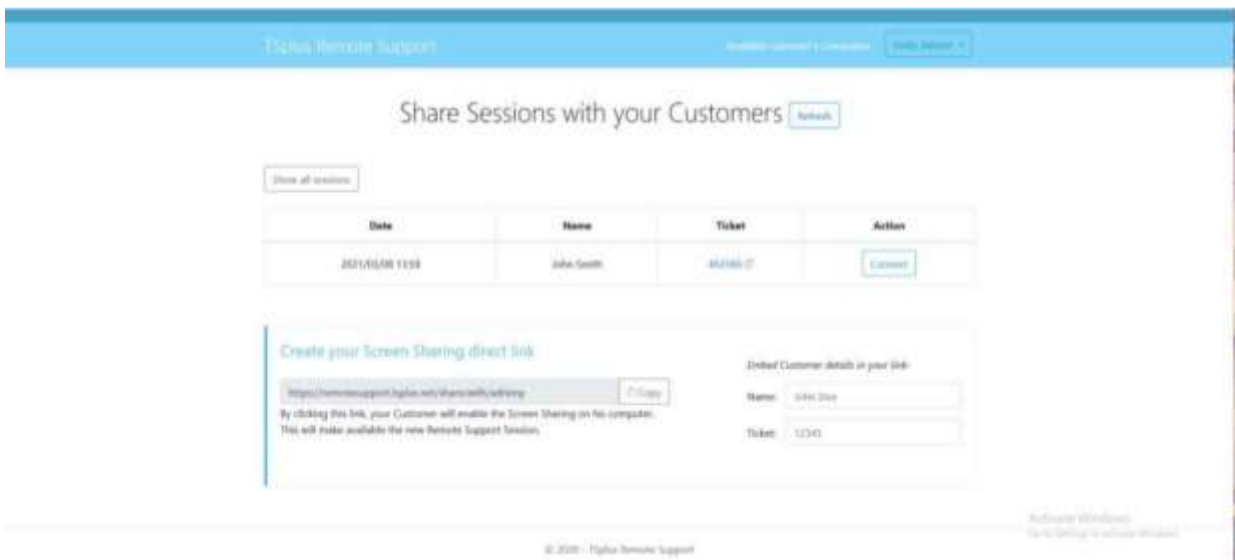
Отправьте ссылку:

У каждого агента поддержки есть настраиваемая ссылка, которая отправляется конечному пользователю. В ссылку можно быстро добавить такую информацию, как номера заявок в службу поддержки и имя конечного пользователя..



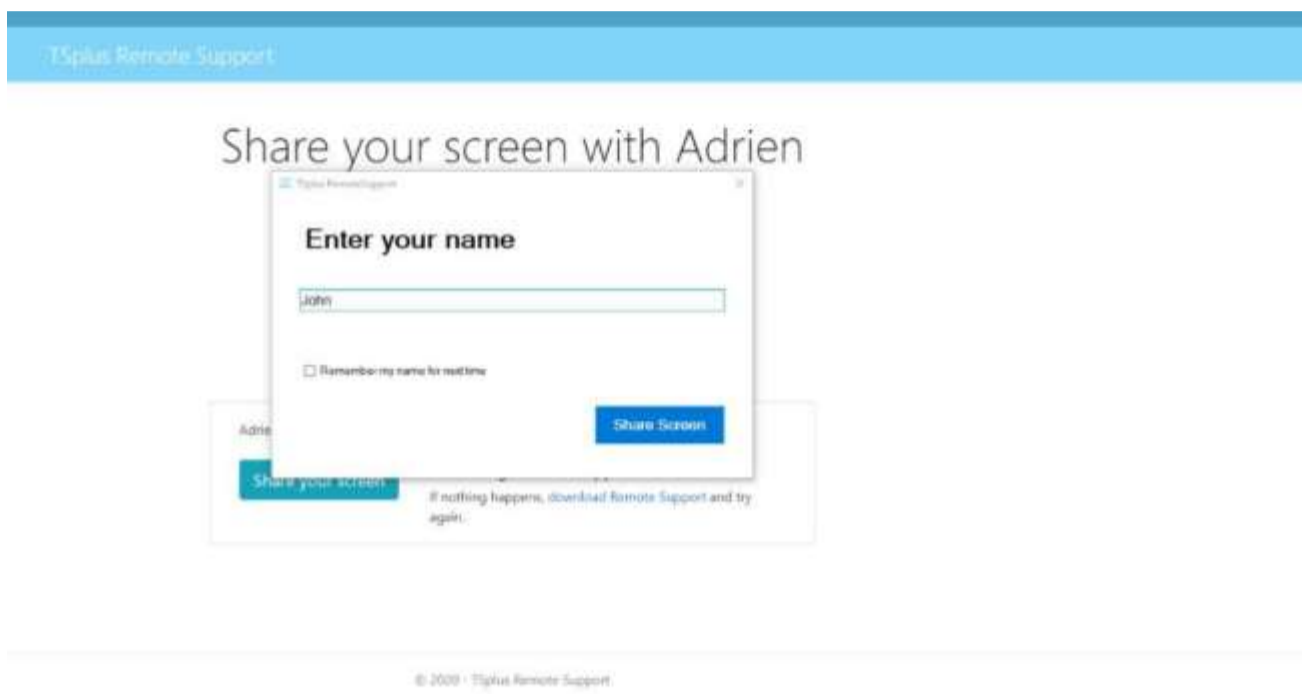
Доступные соединения:

Агент службы поддержки теперь может видеть доступный сеанс; Когда Конечный пользователь щелкнет ссылку и будет готов к подключению, его информация появится в интерфейсе Агента поддержки. Просто нажмите «Подключиться», чтобы начать сеанс удаленной поддержки..



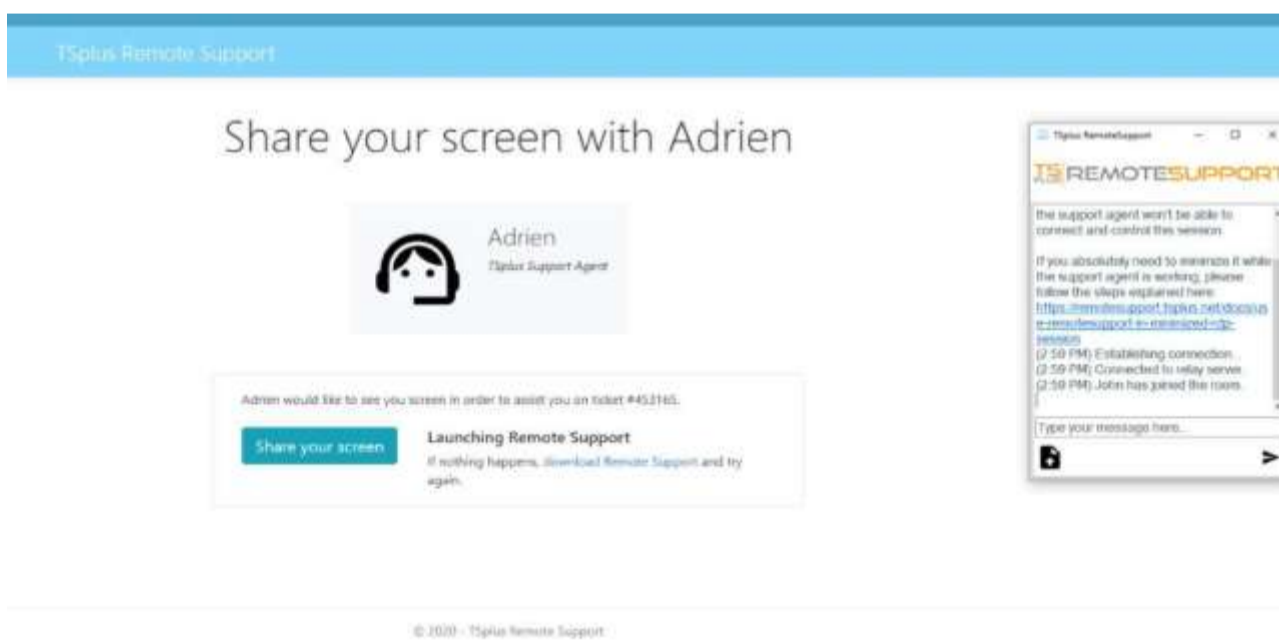
Получите ссылку:

После нажатия на ссылку конечному пользователю будет предложено установить подключаемый модуль удаленной поддержки для браузера. После того, как конечный пользователь установил плагин и согласился разрешить соединение, последний шаг перед началом сеанса удаленной поддержки - ввести имя.



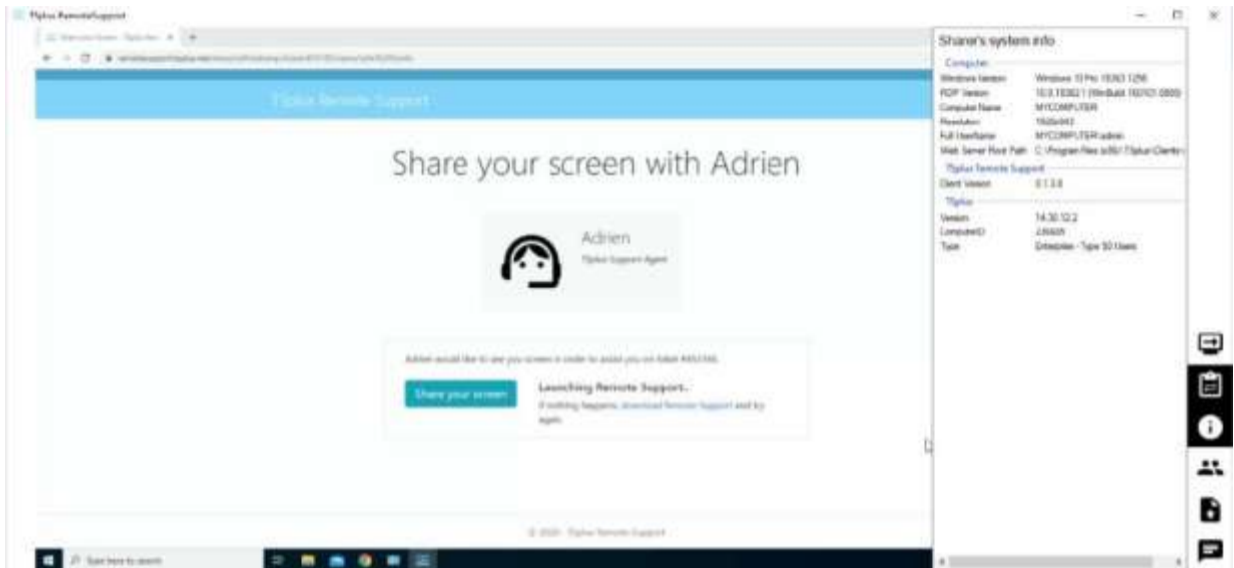
Экран подключения конечного пользователя:

Затем они увидят окно чата агента службы поддержки, появившееся на их экране. Окно чата обеспечивает текстовое общение и обмен файлами между Агентом и Пользователем. ПРИМЕЧАНИЕ: закрытие окна чата завершит сеанс удаленной поддержки..



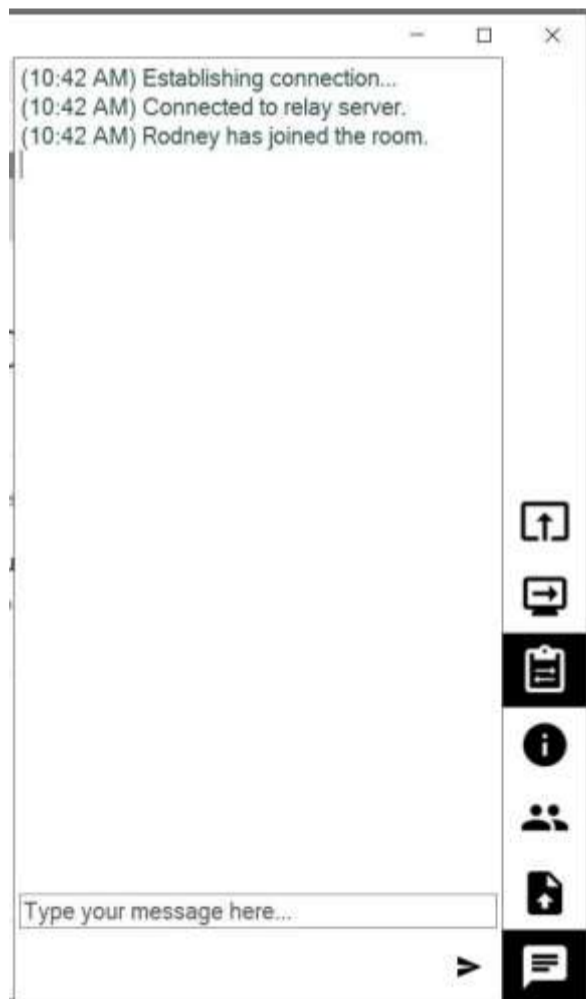
Экран подключения агента:

Агент поддержки теперь подключен к сеансу рабочего стола конечного пользователя. Агент может взять на себя управление и устранять неполадки совместно или независимо..



Окно чата агента:

Окно чата агента - это больше, чем просто способ общения с конечным пользователем. Он содержит важную информацию и функции, необходимые агенту поддержки..



Сверху донизу:

- Отправить команду: позволяет агенту поддержки отправлять команду ctrl + alt + del с клавиатуры или запускать диспетчер задач на удаленном компьютере.
- Изменить отображаемый монитор: прокручивает доступные экраны, если удаленный компьютер использует конфигурацию с несколькими мониторами.
- Включить / отключить синхронизацию буфера обмена: Управляет возможностью удаленного агента включать или отключать функции буфера обмена между агентом и ПК конечного пользователя.
- Информация об удаленном компьютере: отображает данные об ОС, оборудовании и учетной записи пользователя с удаленного компьютера.
- Загрузить файл: позволяет агенту поддержки перемещать файлы из своей среды поддержки на удаленный компьютер для устранения неполадок или ремонта..
- Показать чат: возвращает окно чата в главное окно чата..