

激活您的订阅

TSplus Remote Support 许可

远程支持的15天免费试用在首次发起出站连接时开始。

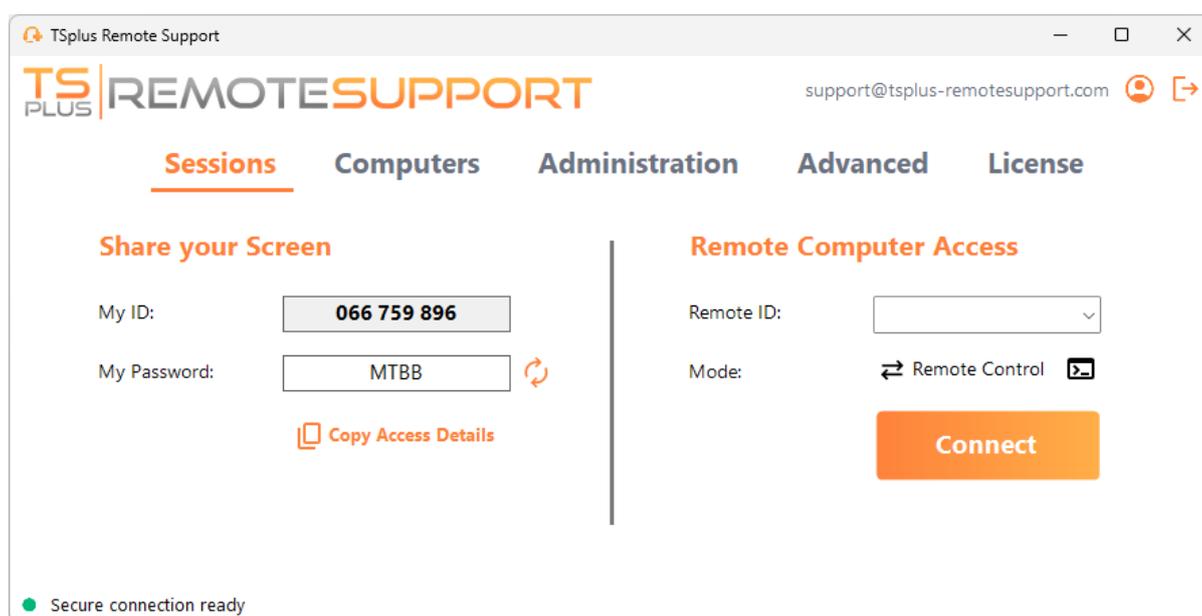
试用期结束后，需要订阅 TSplus Remote Support 才能控制远程会话。

订阅提供了授权代理控制远程 Windows 会话的能力。例如，如果您的支持团队有 20 名成员，但每天只有 15 名代理在岗，则需要为 15 名代理订阅。所有 20 名代理都可以拥有注册账户，但只有 15 名可以同时处于活动状态。

与TSplus Remote Support共享您的屏幕无需订阅。您的客户可以在不注册或订阅的情况下寻求您的客户支持团队的帮助。

如何订阅

可以直接从软件的主屏幕购买远程支持订阅，只需点击右下角的“立即购买”按钮。

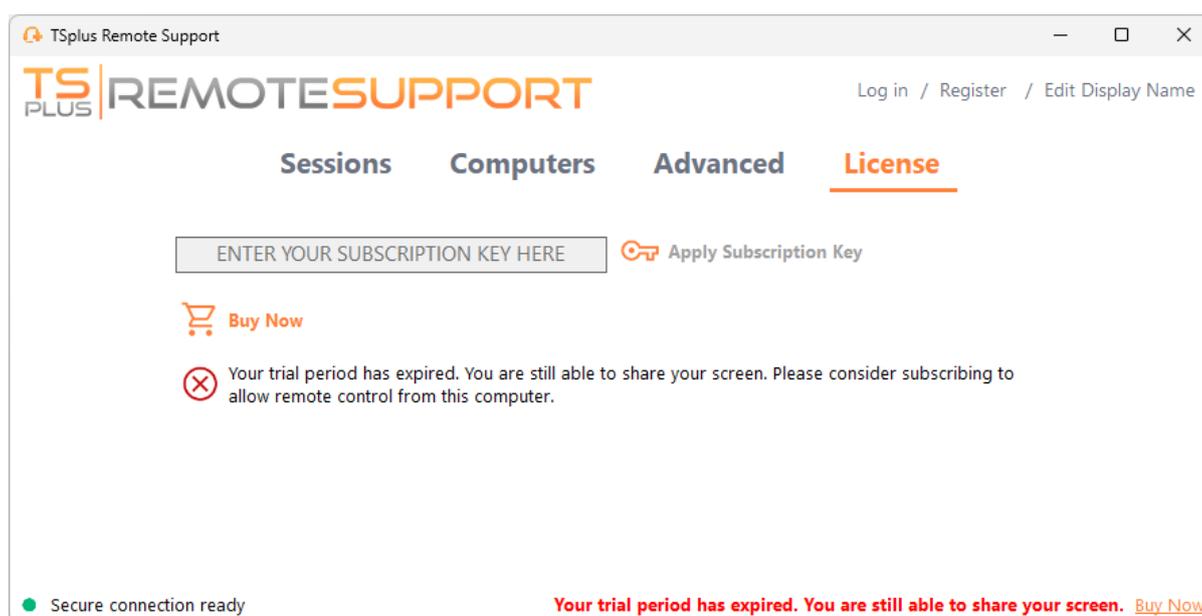


您的订阅密钥将发送到购买时提供的电子邮件地址。有效的订阅密钥如下所示：“S-0123-ABCD-4567-EFGH”。

请访问 [TSplus 远程支持定价](#) 网站以获取定价信息。

激活您的订阅

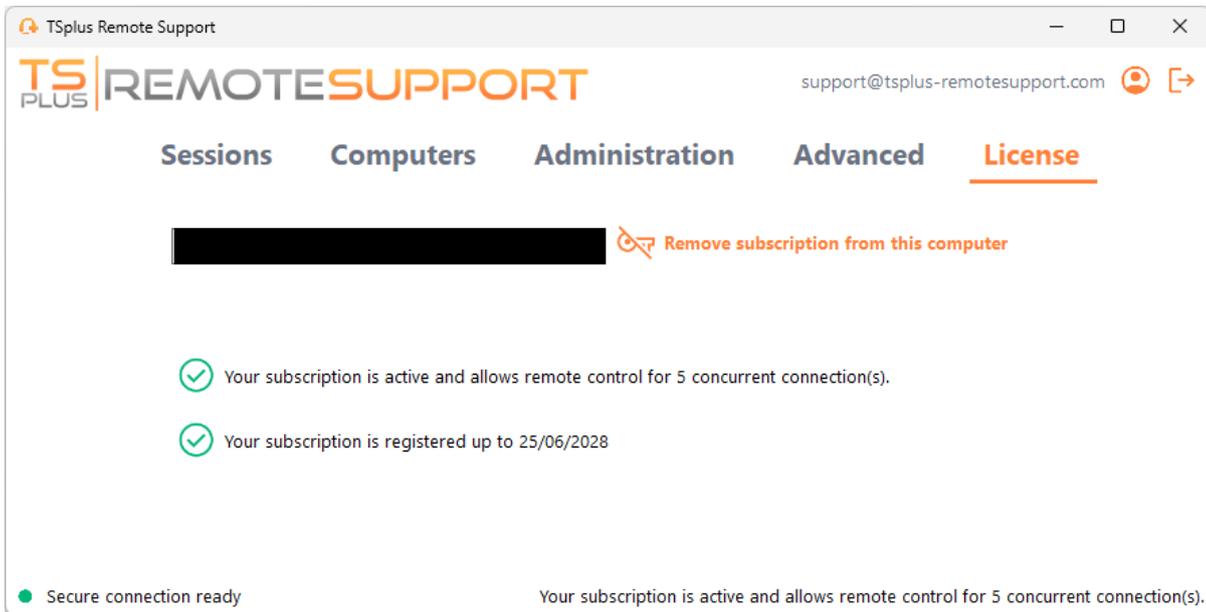
要激活您的订阅，请在代理计算机上运行 TSplus Remote Support 程序，然后单击。 **许可证** 导航到许可选项卡的菜单。



这 **许可证** 选项卡是代理可以进行的地方：

- 通过输入订阅密钥并点击来激活订阅 **激活密钥** 按钮
- 通过点击购买订阅 **立即购买** 按钮
- 查看当前许可证状态

在那里，输入您的订阅密钥并点击 **激活密钥** 按钮。激活后，许可证状态将被更新：



许可证状态在每次激活后以及每次启动TSplus Remote Support程序时都会刷新。

管理您的订阅

要管理您的订阅，请连接到我们的 [许可门户](#) 并输入您的电子邮件地址和订单号以进行连接。

下载该 [客户门户用户指南](#) 有关更多信息。

联系您的支持团队

请随时不要犹豫去 [联系我们](#) 如果您在使用远程支持或购买远程支持许可证时需要任何帮助。

管理控制台

介绍

查看我们的修复和改进，点击此处 [更新日志](#)

管理控制台已为我们订阅的用户引入。管理控制台通过允许管理员授予对包含计算机的特定文件夹的访问权限，促进团队合作，从而促进订阅用户之间的高效协作。

通过此功能，管理员可以高效地在一个中心位置管理计算机，并共享对特定文件夹的访问权限，从而最终改善其订阅内的协作和资源组织。

该功能的基于文件夹的访问控制确保敏感数据和资源仅与授权团队安全共享，从而增强数据保护和隐私。

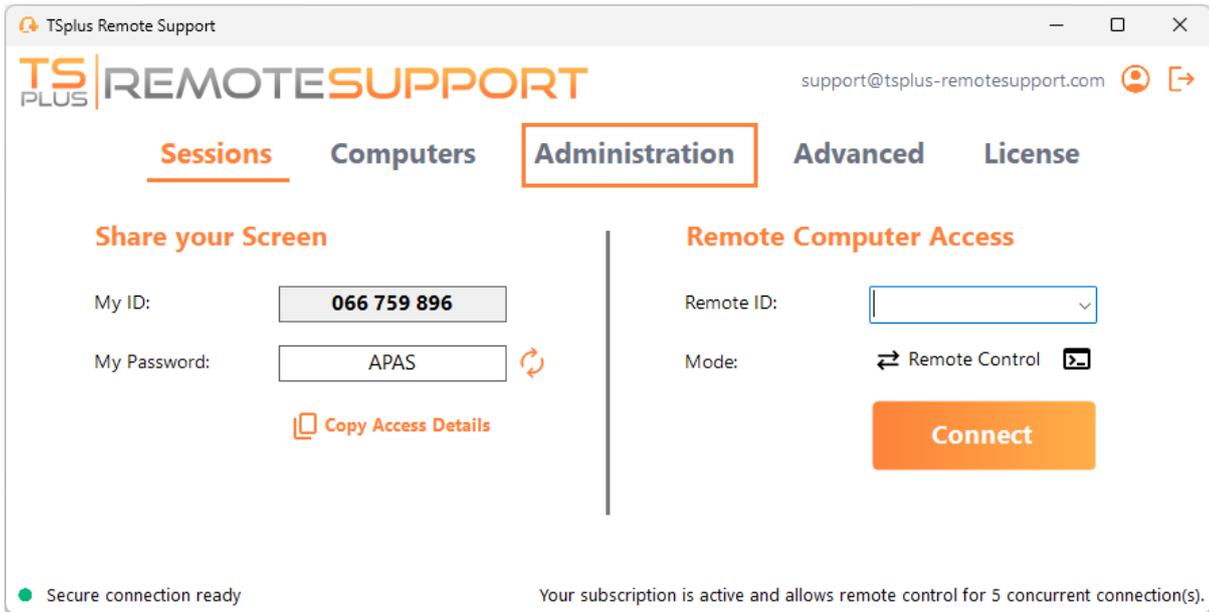
注意 对于在管理控制台发布之前创建的订阅，默认管理员是第一个加入订阅的电子邮件用户。可以有几个人作为管理员来管理账户。一旦客户使用他的管理员账户连接，他可以自己进行这些修改。

关键特性

- **集中计算机管理**：管理员获得监督和管理订阅内所有计算机的能力。这包括为所有用户添加、编辑和删除已保存计算机等任务。
- **通过团队协作**：管理控制台使管理员能够与由订阅用户组成的特定团队共享包含计算机的文件夹。通过共享这些文件夹，管理员可以促进团队成员之间的协作工作。
- **使用文件夹的结构化组织**：为了保持结构化的组织，订阅中的每台计算机必须位于一个文件夹内。此要求鼓励管理员有效地对计算机进行分类和管理。
- **设计透明度**：位于订阅根级别的文件夹默认将自动对所有订阅成员可见。这确保了透明度和对重要资源的便捷访问。
- **权限继承**：位于另一个文件夹中的文件夹将继承其父文件夹的权限。此层次结构简化了访问控制，并确保在订阅中文件夹可访问性的一致性。
- **安全政策**：为了增强您组织的安全性，请启用提供强大保护以防止未经授权的访问或潜在威胁的规则。

打开管理控制台

首先，要访问管理控制台，请单击“管理”菜单。您必须是您订阅的管理员。

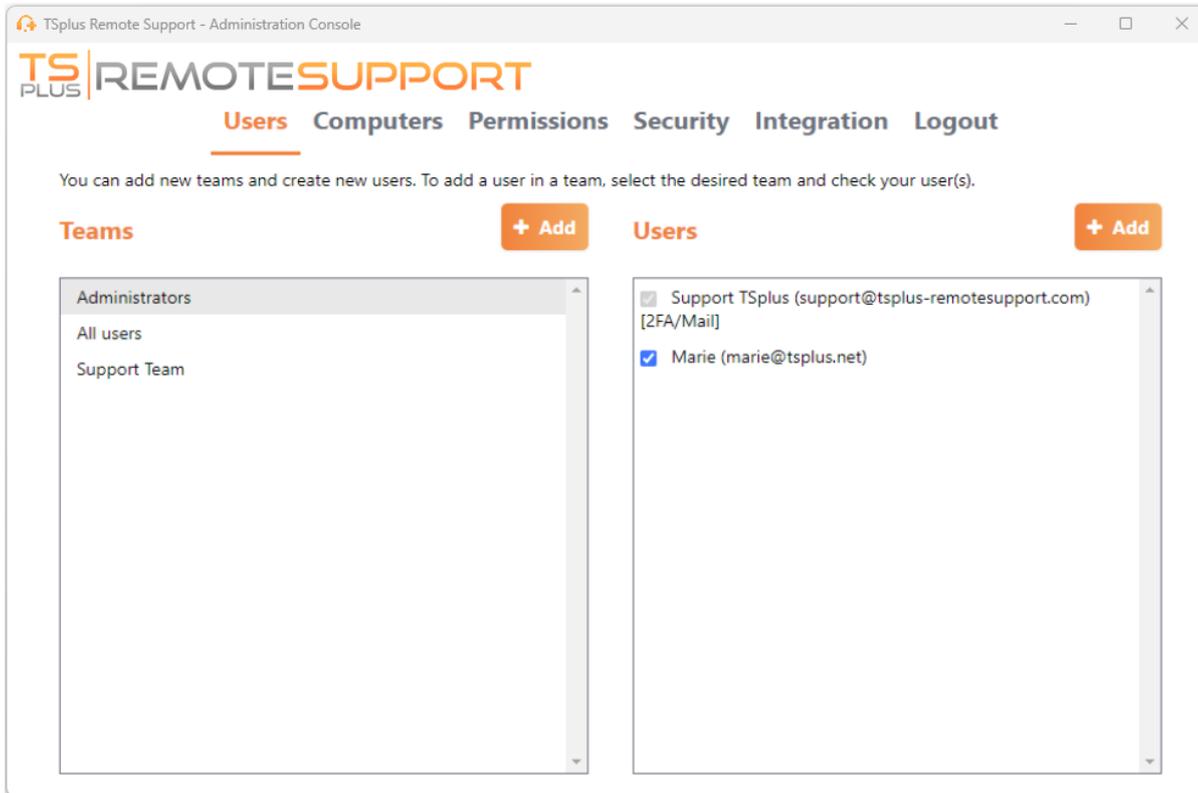


用户

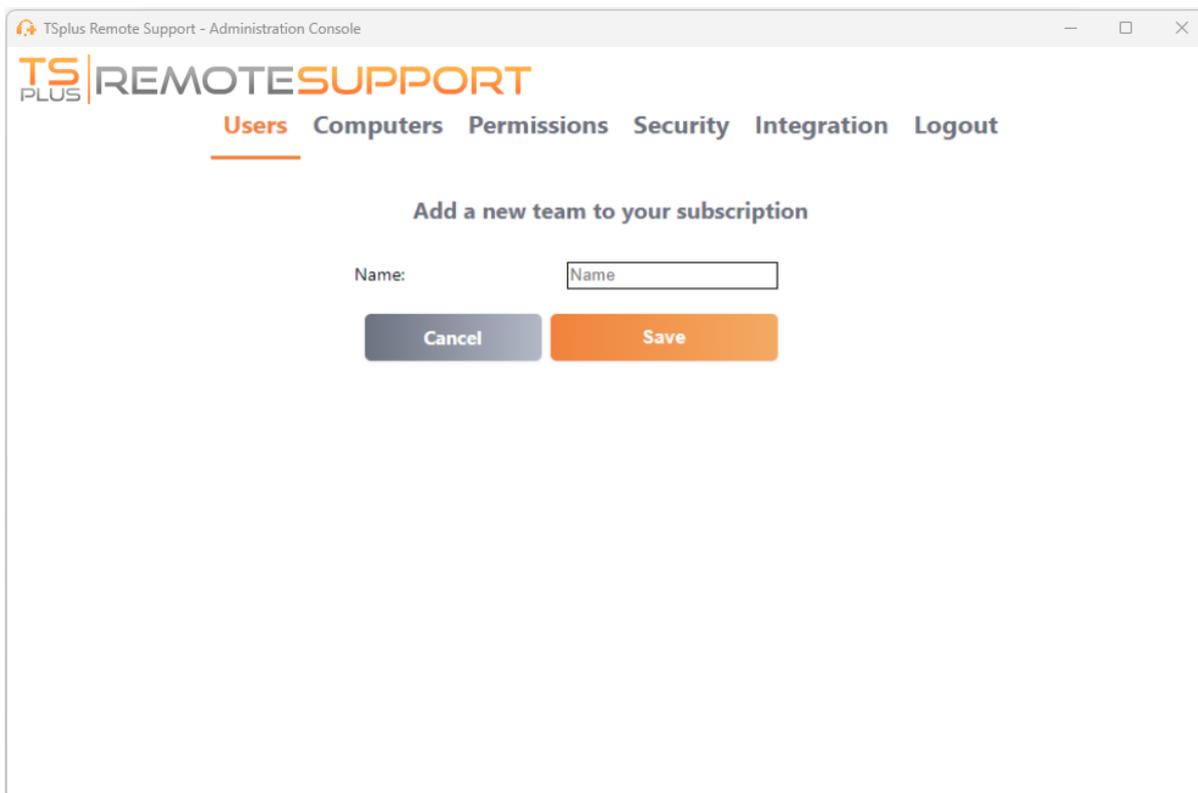
在管理控制台的用户选项卡中，您可以向您的订阅添加新成员并将他们分配到团队。

团队“所有用户”包括订阅的所有成员。

单击“添加”按钮以创建新团队。

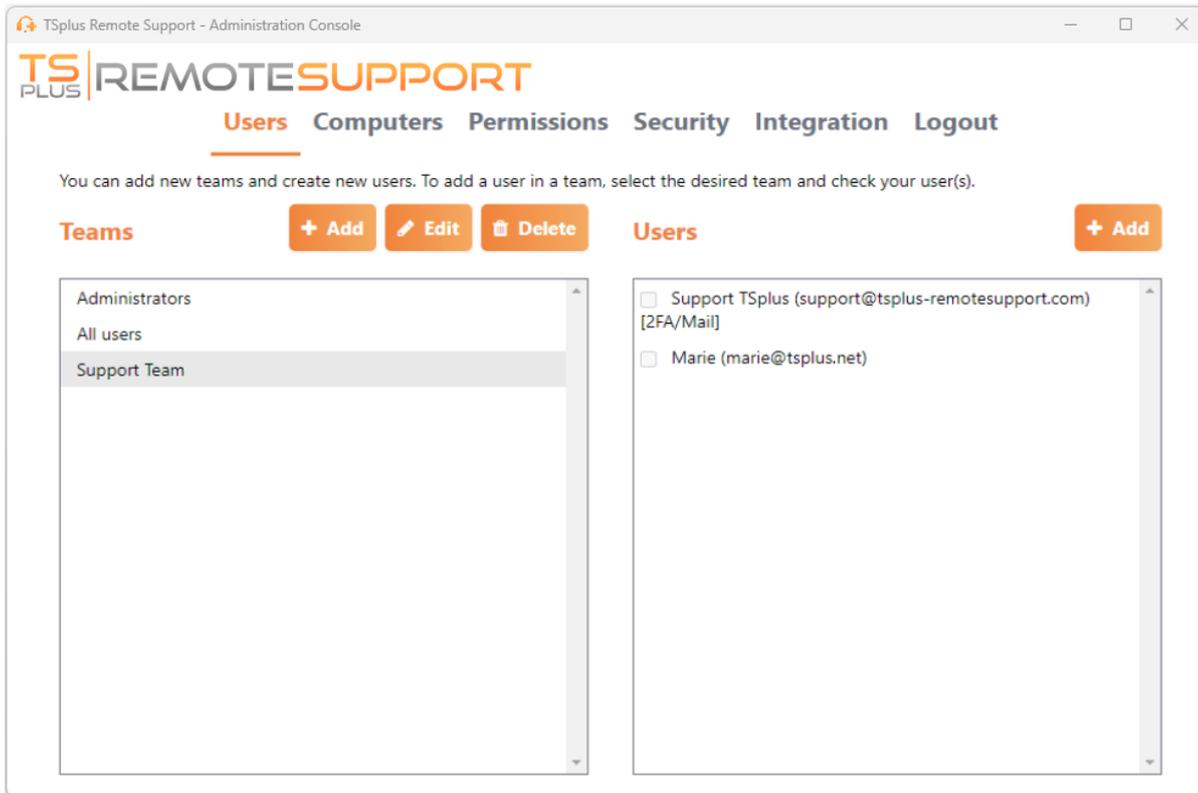


为您的团队选择一个名称，然后单击“保存”以创建它。团队名称必须与其他团队不同。

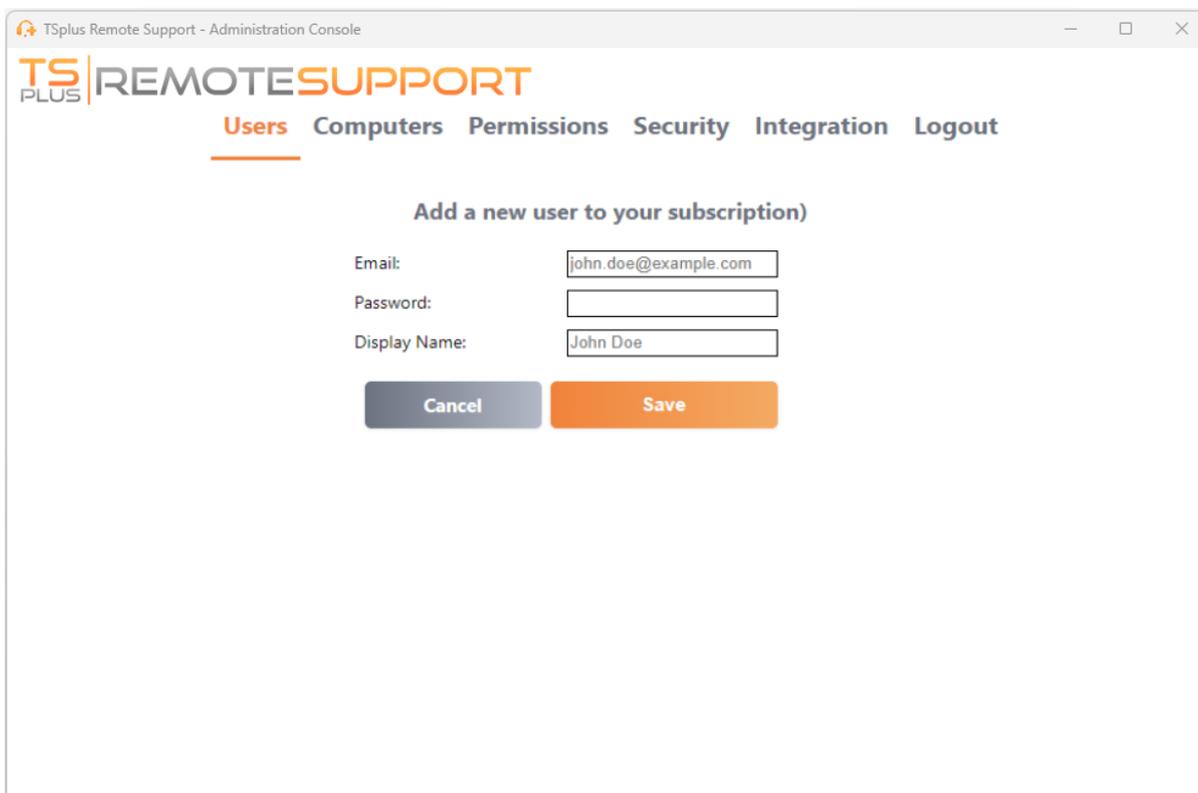


您可以在选择团队后编辑或删除该团队。

您还可以通过在用户部分单击“添加”来创建用户。

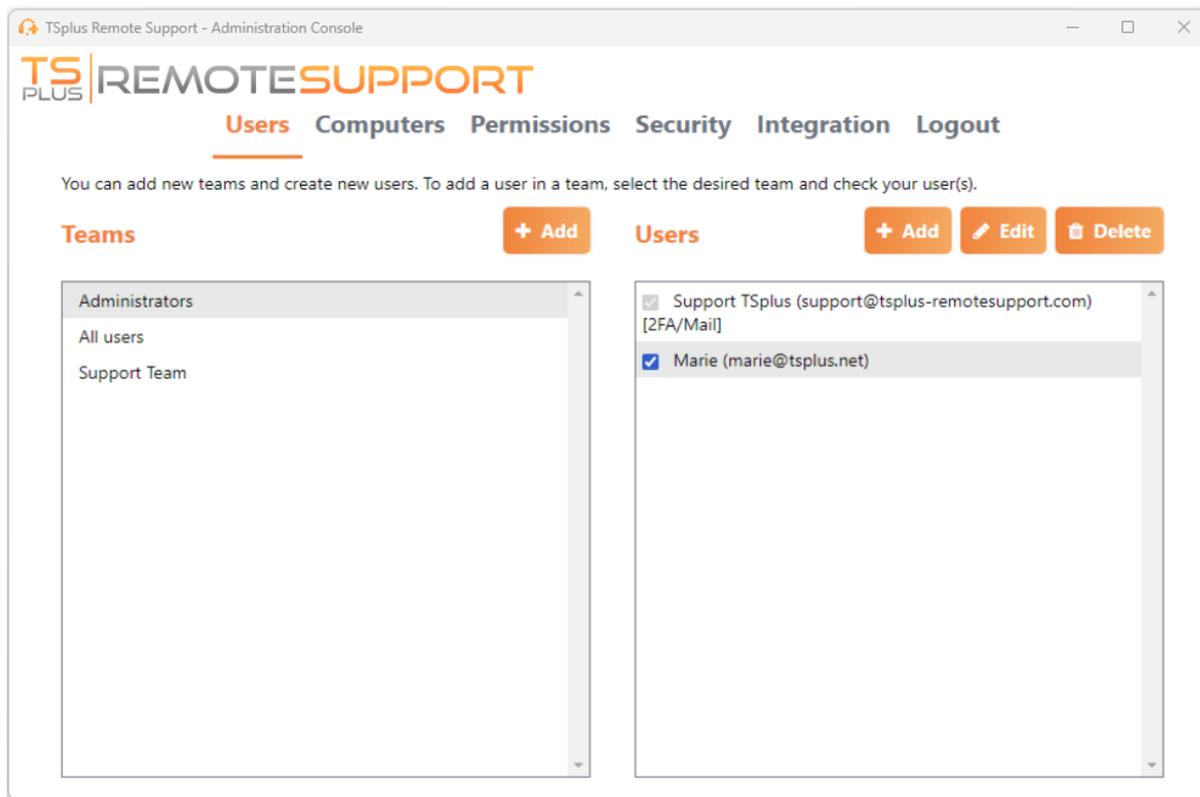


填写“电子邮件”和“密码”字段，然后点击“保存”以将新用户添加到您的订阅中。



您可以在选择用户后编辑或删除该用户。您无法从订阅中删除自己。

要让用户成为团队的一部分，请选择团队并勾选您希望成为该团队成员的用户。



要将普通用户提升为管理员，请将该用户添加到“Administrators”团队。

计算机

此选项卡允许您将计算机组织到文件夹中。

您可以通过点击“添加文件夹”来创建一个新文件夹。

为您的文件夹选择一个名称，然后点击“保存”以创建它。文件夹的名称必须与其他文件夹不同。

位于根目录的文件夹默认对所有订阅成员可见。您可以稍后在权限选项卡中更改此设置。

文件夹内的文件夹将继承其父文件夹的权限。

TSplus Remote Support - Administration Console

TS PLUS | REMOTESUPPORT

[Users](#) [Computers](#) [Permissions](#) [Security](#) [Integration](#) [Logout](#)

Add a new folder to your subscription

Name:

选择您希望添加计算机的文件夹，然后单击“添加计算机”。

填写计算机信息并点击“保存”将其添加到您的计算机列表中。只有远程支持 ID 是添加计算机的必填项。

TSplus Remote Support - Administration Console

TS PLUS | REMOTESUPPORT

[Users](#) [Computers](#) [Permissions](#) [Security](#) [Integration](#) [Logout](#)

Add a new computer to your subscription

Name:

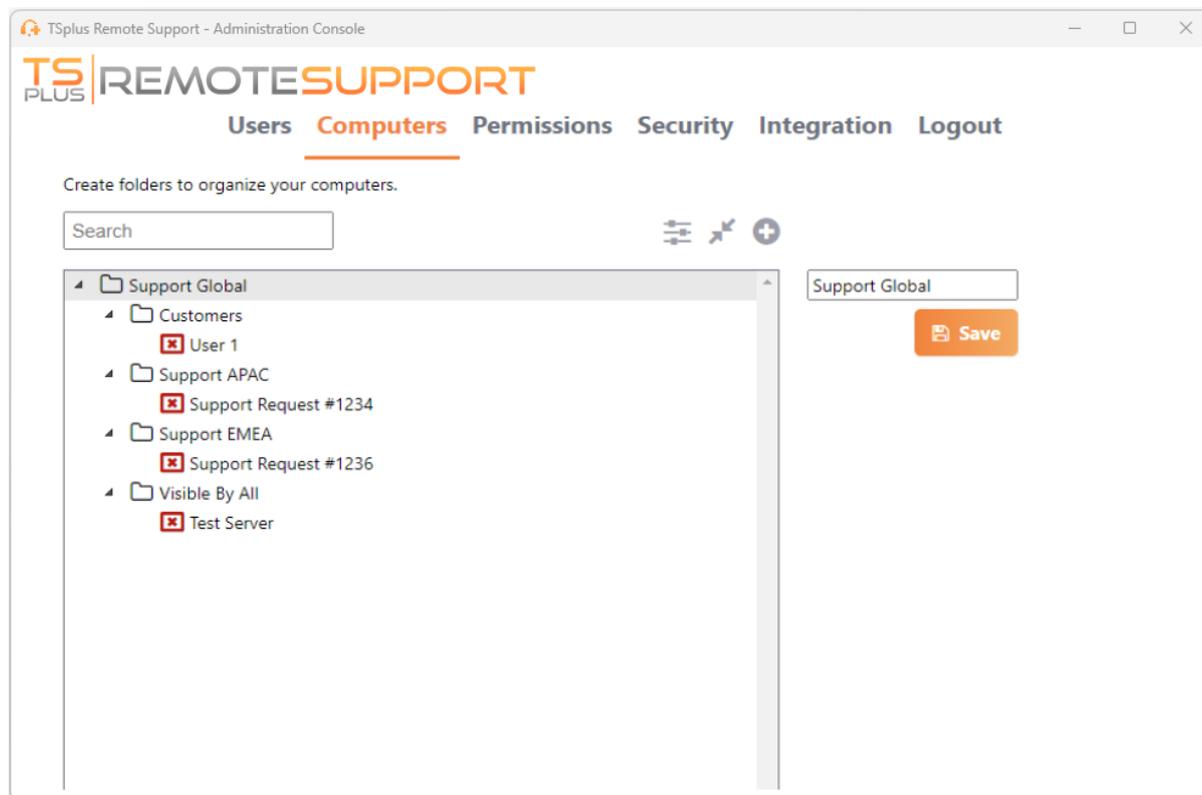
Remote Support ID:

Password:

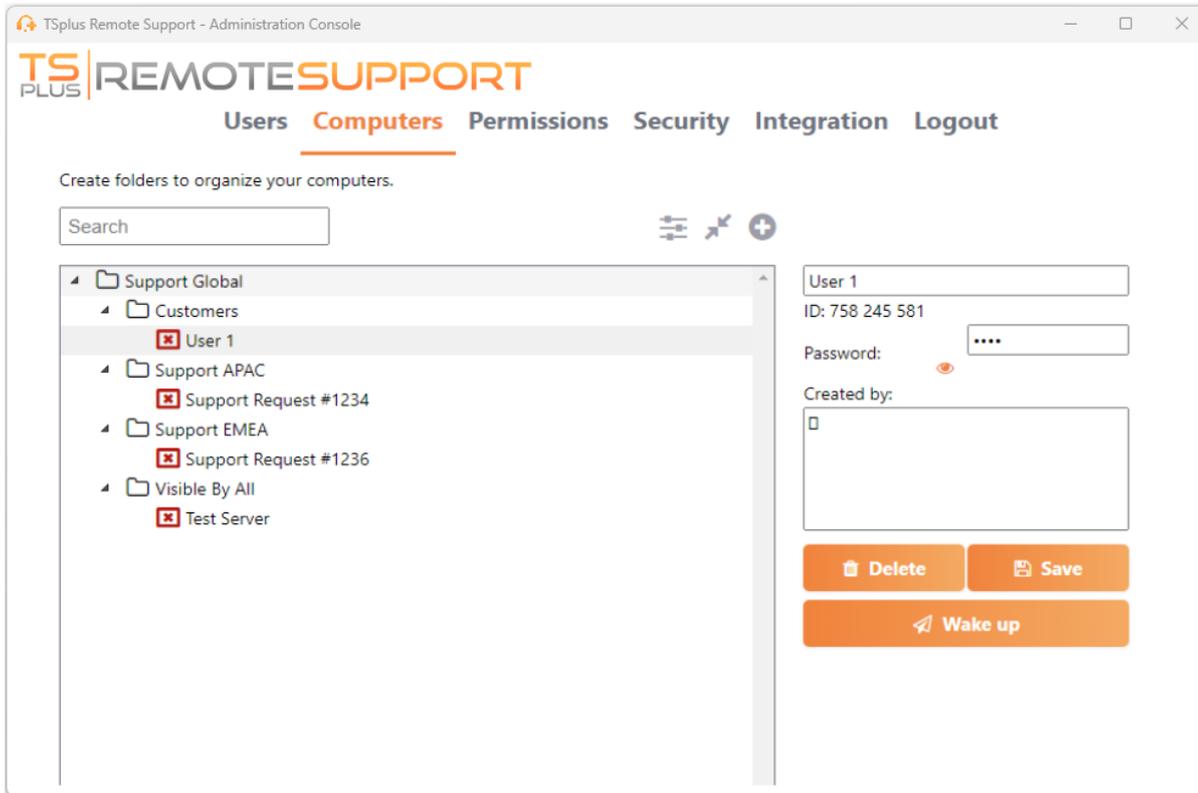
Description:

您的计算机现在出现在树中。

选择它以显示或编辑其属性。



您可以直接在相应字段中编辑所选计算机的属性，然后单击“保存”以保存您的修改，或单击“删除”将其从您的列表中删除。



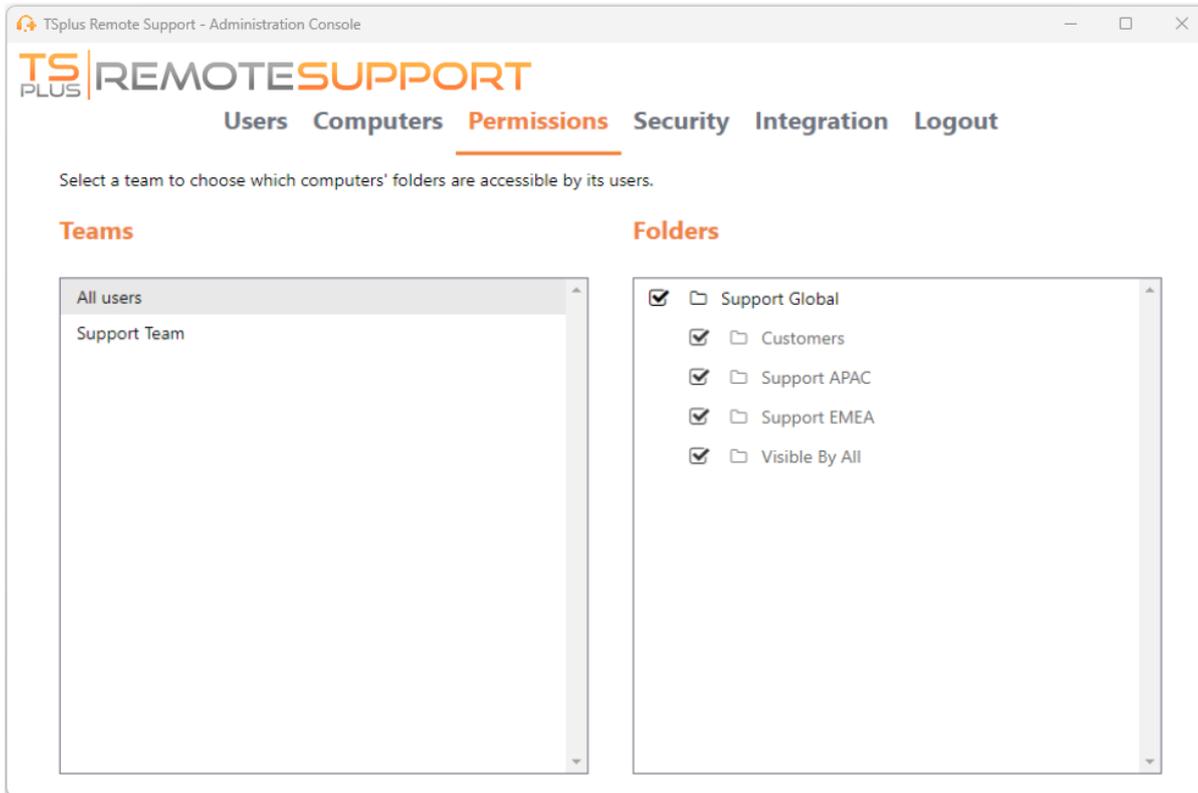
文件夹和计算机可以通过拖放在树结构中移动。

权限

在这里，您可以管理每个文件夹的权限。

选择一个团队并检查您希望该团队成员访问的文件夹。

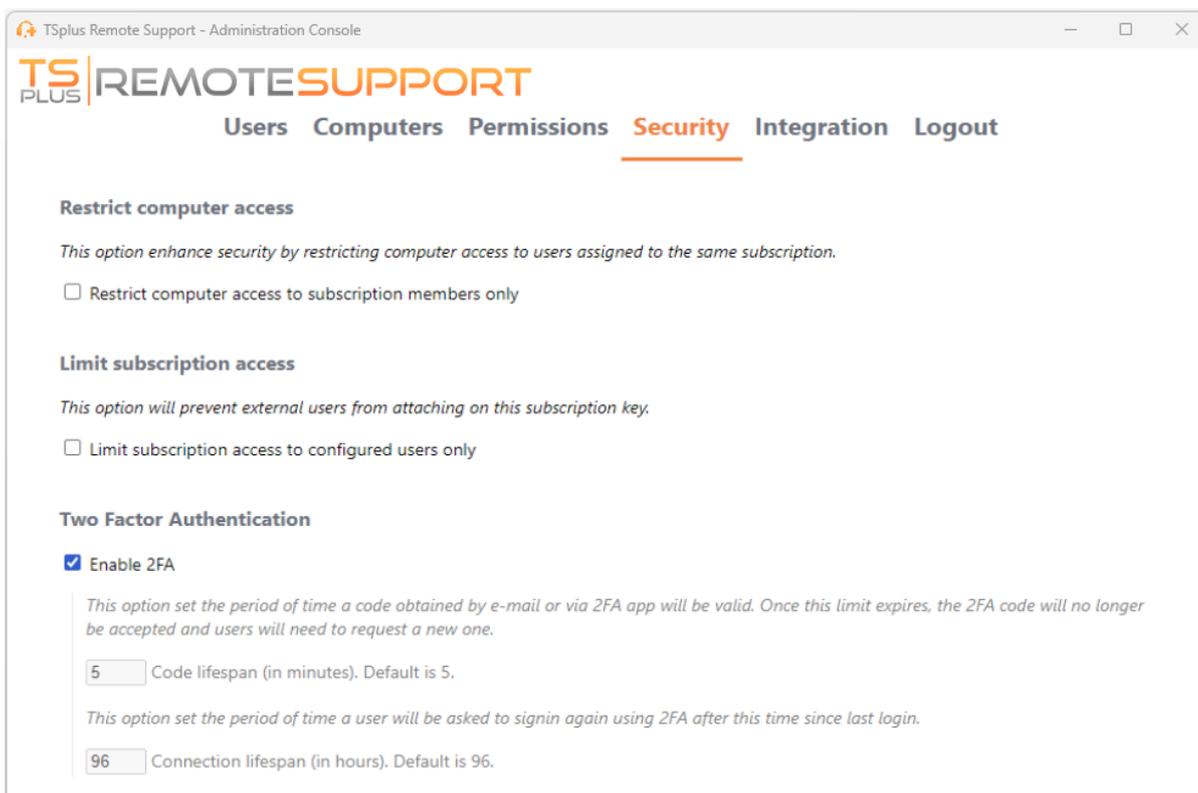
团队成员将在“计算机”选项卡的远程支持客户端中查看文件夹及其内容。



这里名为“World”的文件夹及其计算机将对所有订阅成员开放访问。

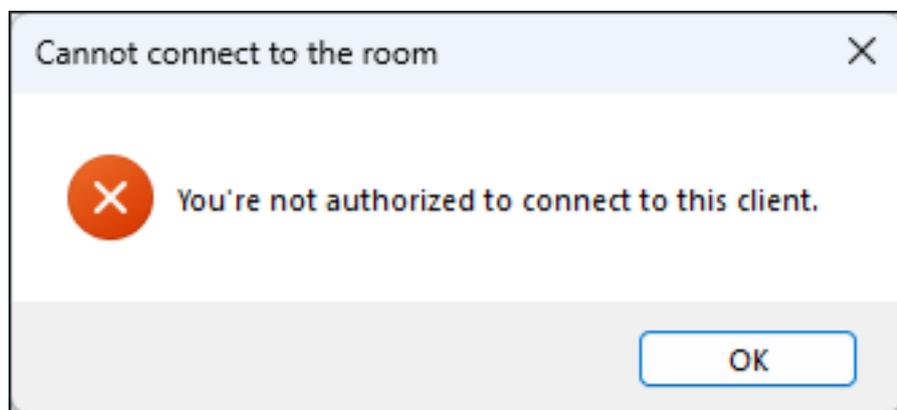
安全

此选项卡允许您增强安全保护级别。



通过限制计算机访问来增强安全性

此功能保护所有计算机（非无人值守）不被与不在同一订阅中的用户连接。当这样的用户尝试连接时，将出现错误消息以指示连接未经授权。



双因素身份验证 (2FA)

双因素身份验证增加了一层额外的安全性，即使有人知道您的密码，也能防止访问您的会话。

[有关更多信息，请参阅专门的 2FA 部分。](#)

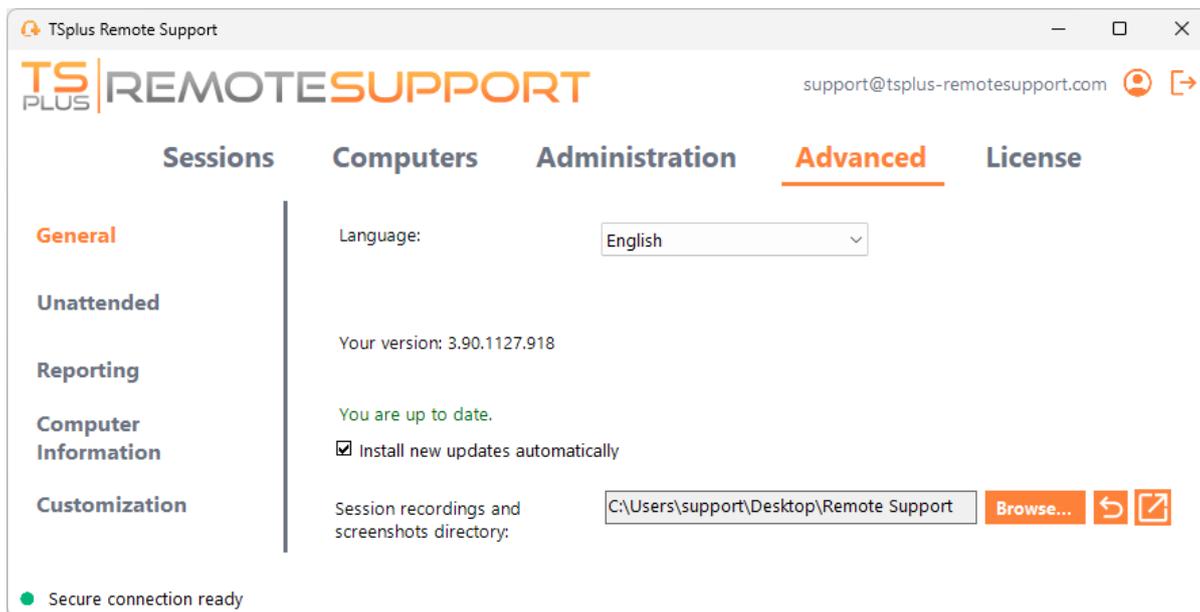
集成

此部分允许您与其他解决方案（例如帮助台）集成，以增强您的支持体验。

[有关更多信息，请参阅专门的帮助台部分。](#)

配置高级功能

高级选项卡允许配置您的 TSplus Remote Support 客户端的多个设置。



每个功能在文档的专门部分中都有详细说明：

- [配置设置](#)
- [访问已保存的远程计算机](#)
- [允许无人值守访问](#)
- [允许远程唤醒](#)
- [审查会话日志](#)
- [自定义计算机信息](#)
- [自定义远程支持](#)

注意：一般设置在轻量模式下也可用，并在中详细说明。 [配置设置](#) 本文档的章节。

与远程会话互动

在使用“远程控制”访问模式连接到远程会话时，信息和管理工具可在共享屏幕的右侧使用。

支持代理的可用工具的快速概述：

- Collapse Menu >
- Settings 
- UAC screens captured** 
- Display 
- Start recording 
- Take screenshot 
- Actions 
- Show remote computer information 
- Show Chat 

捕获 UAC 屏幕

请求以管理员身份重新启动远程客户端以捕获未来的 UAC 屏幕。



您将首先被要求提供管理员凭据。

如果您不知道管理员凭据，您可以要求最终用户通过勾选“要求最终用户输入管理员凭据”复选框来

提供它们。然后在UAC提示期间，将在他们那一侧请求管理员凭据。

重要提示：共享会话的用户随后需要通过UAC提示允许应用程序以管理员身份重新启动。

请注意，在这种情况下，您将无法自己允许该应用程序。只有共享其会话的用户才能通过 UAC 提示授权。

TSplus Remote Support ×

Capture UAC screens

Capturing UAC (User Account Control) screens requires the remote client to be started as an administrator.
Enter the administrator's credentials to restart the client and capture future UAC screens.

Admin username

Admin password

Ask for end-user to enter admin credentials

Restart as admin

有关 UAC 屏幕的更多信息可在 [此页面](#) 。

设置

给予支持代理更改设置的能力，例如当前的远程支持客户端语言。



开始录制

捕获并保存远程支持会话的视频。



截屏

在远程支持会话中捕获并保存屏幕截图。



系统工具

此部分包含快速链接到远程计算机的任务管理器、服务管理器、控制面板、系统配置、注册表编辑器、命令提示符和Windows PowerShell。



发送命令

使支持代理能够在远程计算机上发送 `ctrl+alt+del` 键盘命令或启动任务管理器。
从此菜单中也可以阻止最终用户输入。 **如果最终用户以管理员身份启动了他的远程支持客户端。**



多显示器访问

快速浏览可用显示器，如果远程计算机使用多显示器配置。



启用/禁用剪贴板同步

控制远程代理在代理和最终用户PC之间启用或禁用剪贴板功能的能力。

一旦启用，远程代理允许使用 Ctrl+C/Cmd+C 在本地计算机上将文本、文件、文件夹和图像复制到最终用户 PC，并使用 Ctrl+V/Cmd+V 进行远程粘贴。

该过程也可以反向进行。



远程计算机信息

显示来自远程 PC 的操作系统、硬件和用户帐户数据，如中所配置的 [高级管理员设置](#)



参与者

显示当前会话的参与者列表。



上传文件

使支持代理能够将文件从其支持环境移动到远程 PC 进行故障排除或修复。



显示聊天

将聊天框带回主聊天窗口。



从 TSplus Remote Support Android 删除帐户

要从TSplus Remote Support应用程序中删除您的帐户，请转到您的设置。

TSplus Remote Support



Remote Computer Access



Connect



Remote



Share



Computers



Chat

然后去你的账户



Settings

Account



christophe.chateau@tuplus.net

Your subscription is active and allows remote control for 20 concurrent connection(s).

Settings

Language

English

Rating

Rate this app

Send feedback

Report technical issues or suggest new features

About

Privacy Policy

License Agreement

Version

0.0

并点击“删除”菜单



Account

Display Name

Christopher

Email

christopher.chateau@tsp.com

Password

[Change password](#)

License

Your subscription is active and allows remote control for 20 concurrent connection(s).

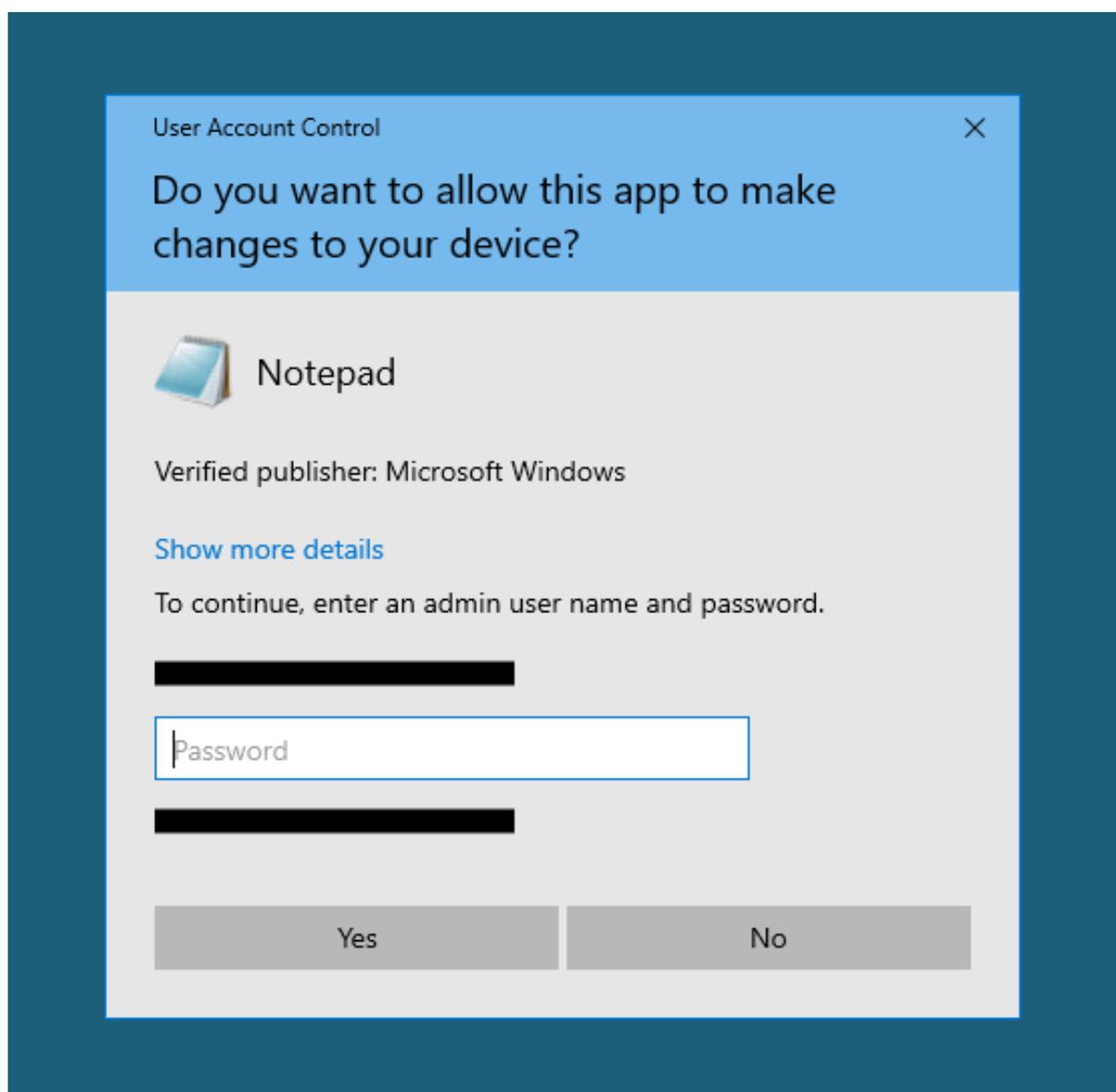
[Logout](#)

[Delete](#)

注意：您的所有信息，包括（电子邮件、计算机、会话、设置）将被永久删除，无法恢复。

捕获 UAC 屏幕

UAC (用户帐户控制) 屏幕在执行需要管理员权限的操作时会提示授权。因此， 这些屏幕只能在远程客户端以管理员身份运行时捕获。



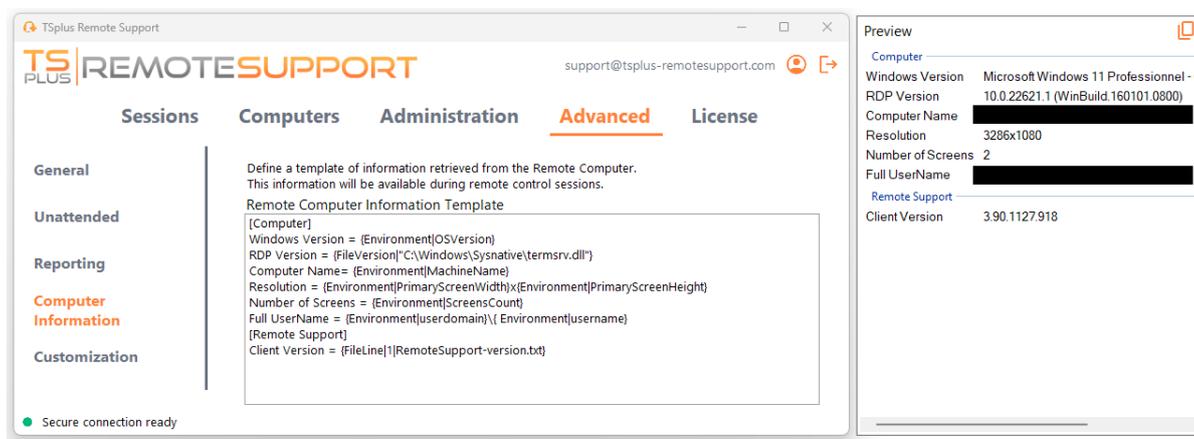
要捕获这些 UAC 屏幕，您有几个选项：

- 请求用户直接以管理员身份启动远程支持客户端。

- 在会话期间，请用户以管理员身份重新启动远程客户端。 [捕获 UAC 屏幕](#) 按钮。
- 提前启用无人值守访问，并使用无人值守访问密码建立连接。

定义计算机信息

计算机信息部分提供了一个可自定义的模板，用于 TSplus Remote Support 收集远程计算机的关键硬件、操作系统和软件数据。一目了然地查看所有相关技术信息。



此功能仅为经验丰富的用户设计。如果您不确定如何自定义模板，请使用提供的全面默认模板。

定义部分

每个部分由括号中的字符字符串描述。

例如：

[Computer]

定义注册表值的条目

要显示注册表值，请使用管道符号分隔注册表键的完整路径和注册表值名称。

请注意，可以显示多个值，每个值之间用空格分隔。

例如：

Windows Version = {Registry|HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion|ProductName} {Registry|HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion|CurrentBuild}

为文件版本定义条目

要显示文件的版本，请按如下方式指明文件的完整路径。

例如：

RDP Version = {FileVersion|"C:\Windows\Sysnative\termsrv.dll"}

为环境值定义条目

要显示环境变量的值，请按如下方式指明变量的名称。

提示：利用该 `set` 在命令提示符下列出所有环境变量的命令。

例如：

Computer Name= {Environment|MachineName}

为文件行定义条目

要显示文件中的一行，请按照以下方式指示行号和文件的完整路径。

例如：

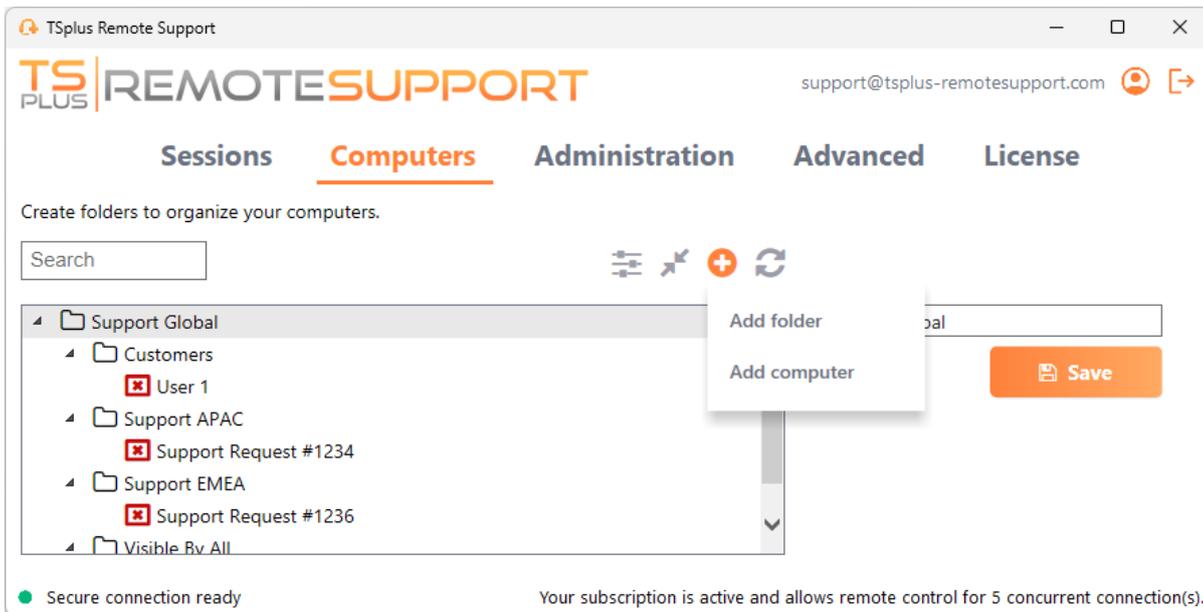
Client Version = {FileLine|1|RemoteSupport-version.txt}

访问已保存的远程计算机

每个代理都可以保存自己远程计算机的列表，以便以后容易找到。

添加计算机

点击此处 [添加](#) 添加新计算机到您的列表的按钮。



只需计算机 ID 即可添加新计算机。

此外，您可以为计算机提供自定义名称。如果未输入名称，则默认为计算机 ID。

如果您可以不在场地访问此计算机，您还可以存储计算机的远程支持密码。

代理可以在远程计算机列表中记录每台 PC 的备注。

管理计算机

您可以使用搜索栏在列表中搜索计算机。

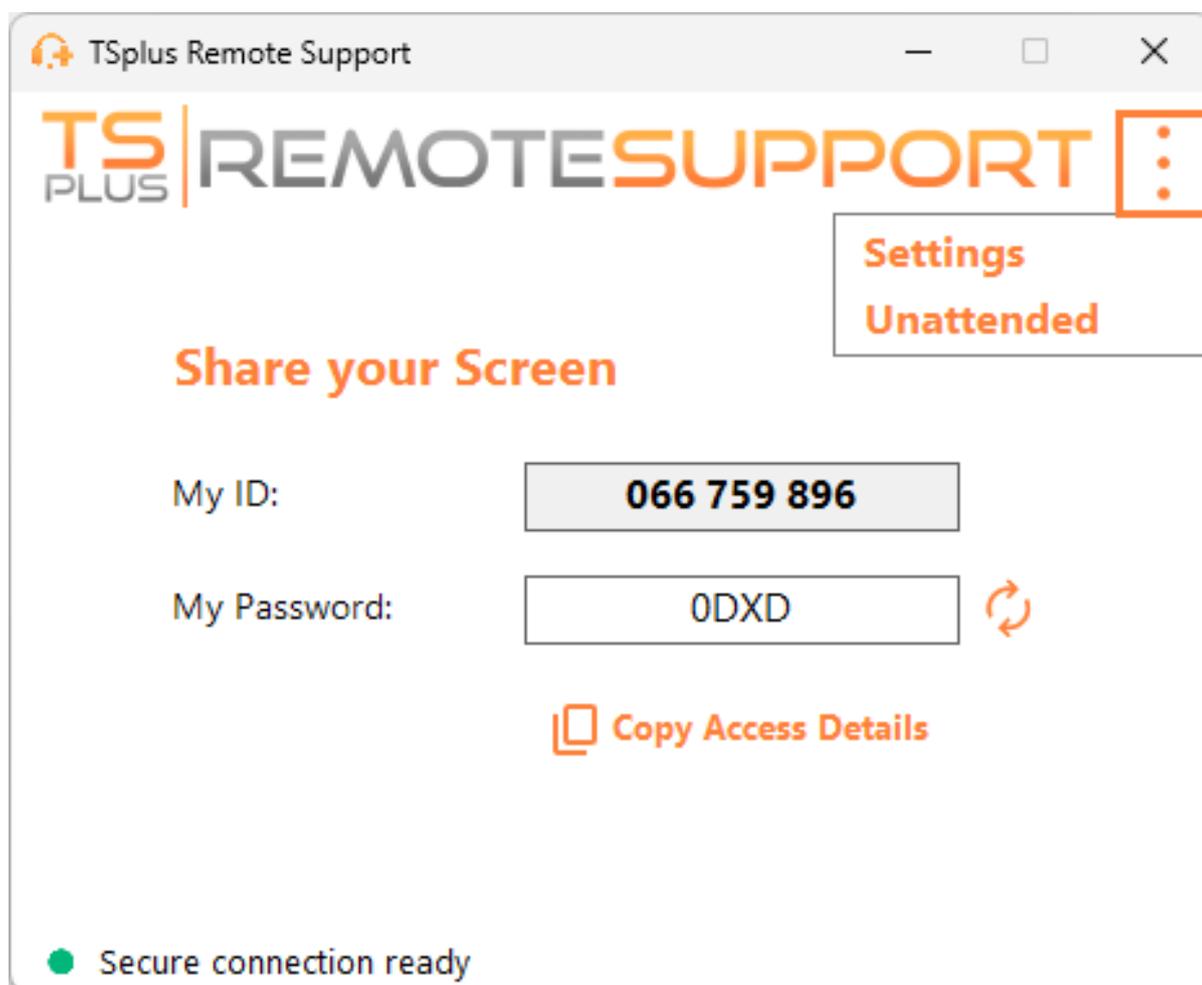
您可以随时编辑您的计算机信息。只需单击您想要编辑的计算机。其信息将出现在屏幕右侧。直接编辑您的信息，它将自动保存。

这 **连接** 按钮使代理能够一键启动与所选计算机的远程会话。

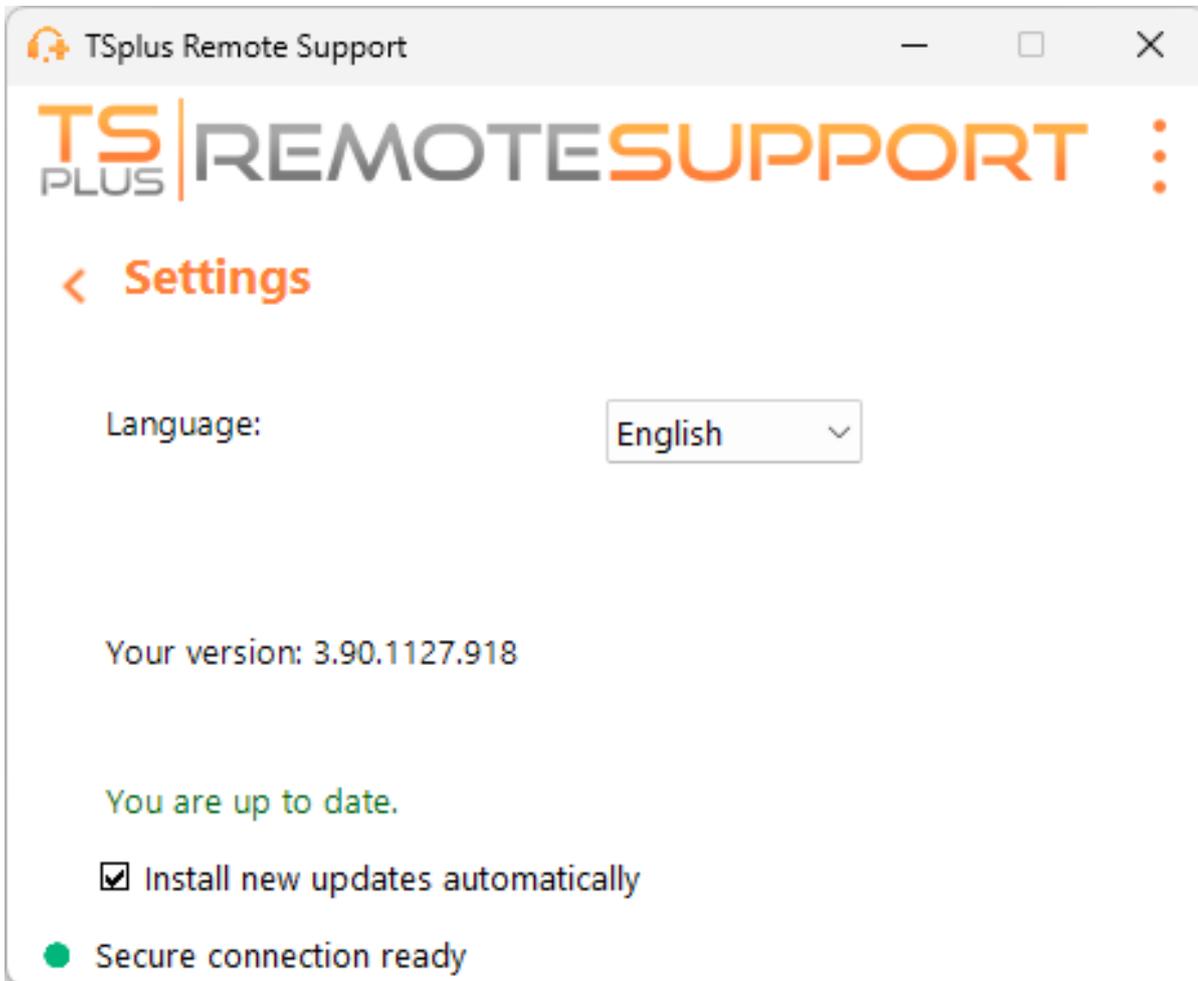
注意事项 在 Windows Server 上，您需要禁用 IE 增强安全配置以正确呈现此页面。 [微软指南](#) 修复图标加载问题。

配置设置

点击此处 [设置](#) 打开设置页面的按钮。



选择您的显示名称和首选语言



在这里，您可以输入在远程会话期间显示的名称。您的计算机 ID 是默认使用的名称。

您还可以更改界面的语言。

保持 TSplus Remote Support 更新至最新版本

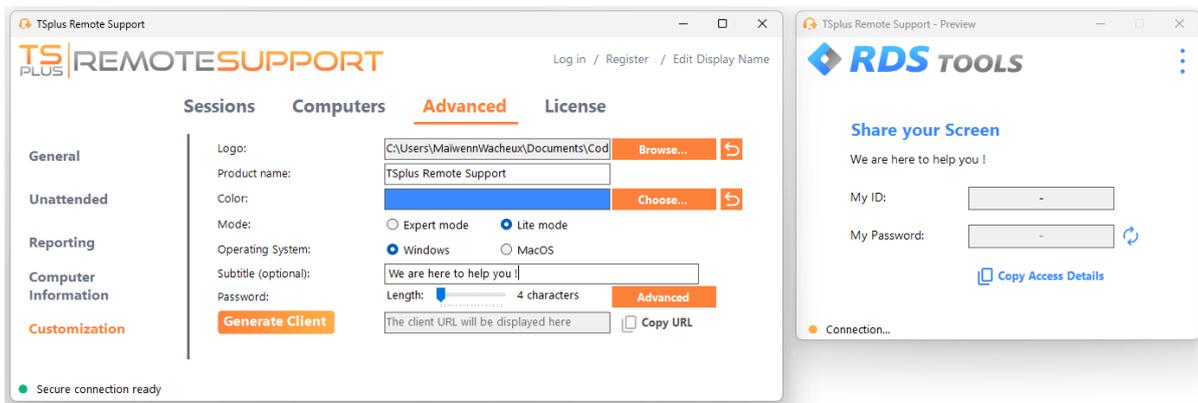
如果有新版本可用，一个 **更新** 按钮将显示，启用一键更新连接客户端。

您可以启用或禁用自动更新。启用自动更新将使您始终使用软件的最新版本，享受所有新功能和改进。

检查“自动安装新更新”。当有新版本可用时，软件将在启动时自动更新自身。

自定义远程支持

自定义 TSplus Remote Support，使用您自己的公司名称和徽标。



您对 TSplus Remote Support 客户端的自定义包括：

- 您的标志
- 您的产品或公司名称
- 选择新文件是以轻量模式还是专家模式启动您的客户端
- 设置生成的密码长度
- 将生成的密码行为更改为在第一次生成后保持不变（默认情况下，每次客户端启动时都会重新生成）。

专家模式对应完整的远程支持客户端。精简模式旨在为最终用户提供，仅包含共享屏幕和启用无人值守访问所需的信息。

- 通过轻量模式，您可以选择添加字幕

您的自定义设置将在预览窗口中实时显示。

点击此处 [生成客户端](#) 生成您自定义可执行文件的按钮。

您可以将此文件分发给您的用户。

开始使用

在Windows上

TSplus Remote Support for Windows 可在
<https://api.tsplus-remotesupport.com/client/tsplus-windows> .

在MacOS上

TSplus Remote Support for MacOS 现已在
<https://api.tsplus-remotesupport.com/client/macos> .

在安卓上

TSplus Remote Support for Android 可在 Google Play 商店中获取。



或扫描此二维码直接从您的设备下载



与TSplus远程支持的帮助台集成

Freshdesk

前提条件

通过此功能，您将能够将远程支持会话与Freshdesk票据链接，从而简化您的支持工作流程。

要开始使用此集成，请确保您拥有：

- 具有API访问权限的Freshdesk帐户。
- 一个拥有创建和更新工单权限的专用 Freshdesk 用户。
- TSplus Remote Support 版本 v3.90.1029 或更高。

重要： API 密钥应由具有适当工单权限的用户生成，我们建议为此目的使用非个人用户帐户。

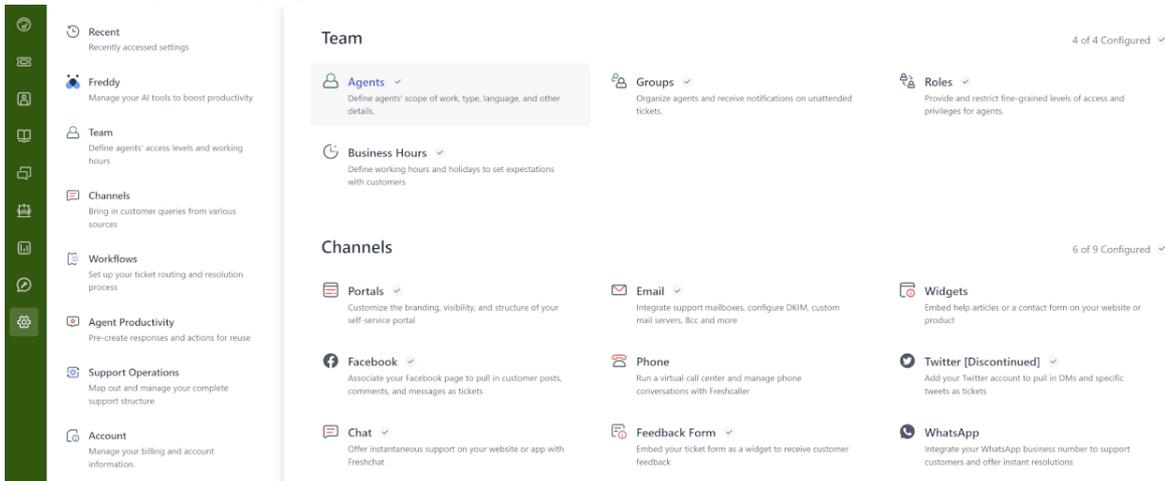
为此，最好创建一个代理与“票务协作员”角色：

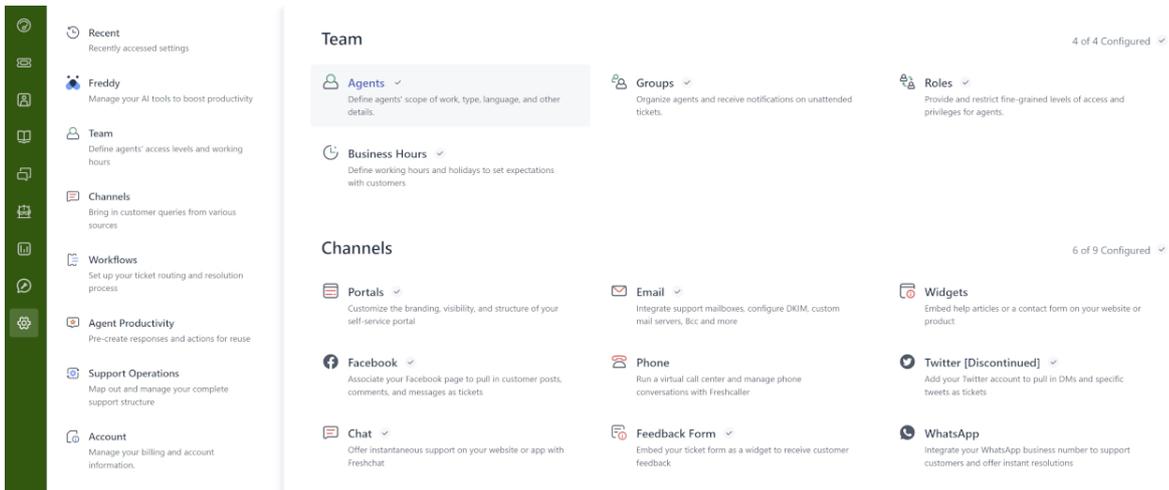
- 它具有此功能所需的足够权限（写私人笔记）
- 它不需要花费金钱，因为支持代理的角色会。

在 Freshdesk 中创建此类型的代理：

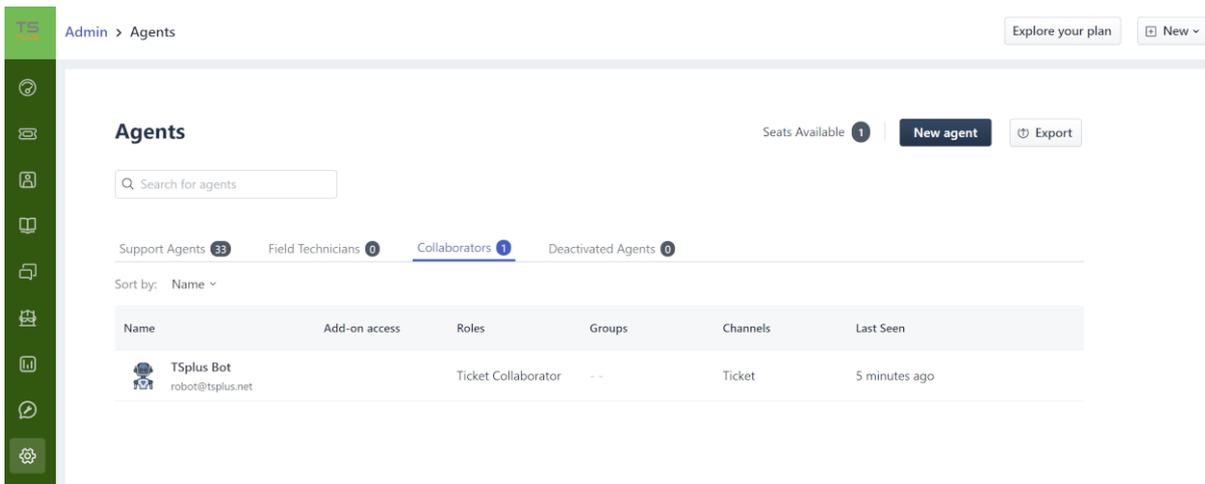
1.

前往设置并点击代理。





2. 创建一个新代理。



3. 填写以下信息。

TS Admin > Agents Explore your plan

New agent

Agent type
Collaborator

Collaborator
(4999 seats available)

Agent details

Email address *

Upload photo
An image of the person, it's best if it has the same length and height

Time zone
(GMT+01:00) Paris

Language
English

Signature

B I U A @P

TS Admin > Agents Explore your plan New

Settings

Roles
Determines the features that an agent can access

Add roles

Ticket Collaborator x

Scope for ticket visibility
Agent can view tickets according to their permission

All tickets
Can view and edit all tickets

Tickets in a group
Can view tickets in their group(s) and tickets assigned to them

Assigned tickets
Can only view tickets they are tagged in or have secondary ownership

Organize agents into groups:

Add to groups
Choose groups

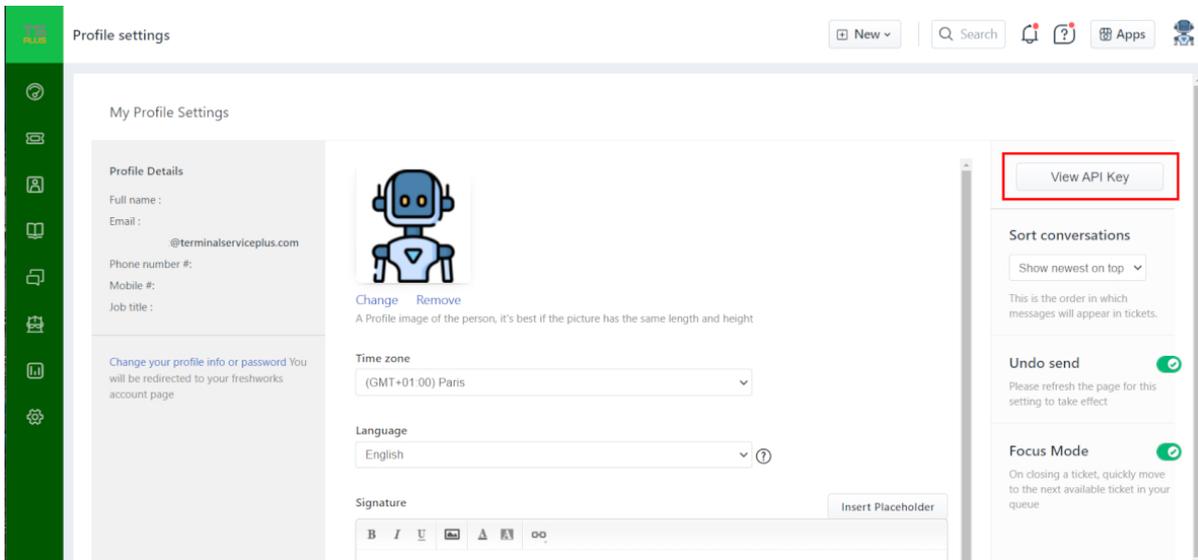
Support Channels

Ticket

Chat

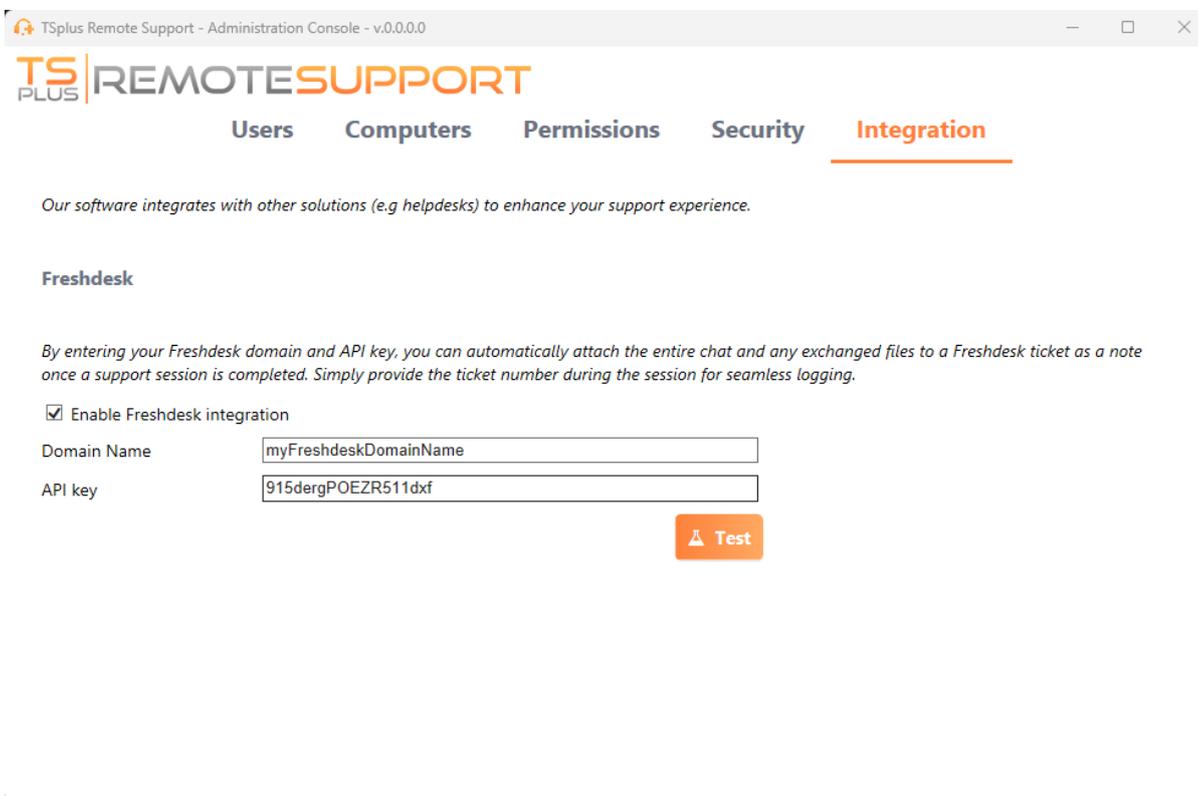
Create agent Cancel

然后，您可以转到新的用户配置文件设置，以获取 API 密钥：



设置 Freshdesk 集成

1. 打开 **TSplus Remote Support** 管理控制台。
2. 定位 **Freshdesk 集成** 部分。
3. 输入您的 Freshdesk 域名 和 **API 密钥** .
4. 检查 **启用** 启用集成。
5. 可选地，通过点击测试您的连接 **测试** 按钮。

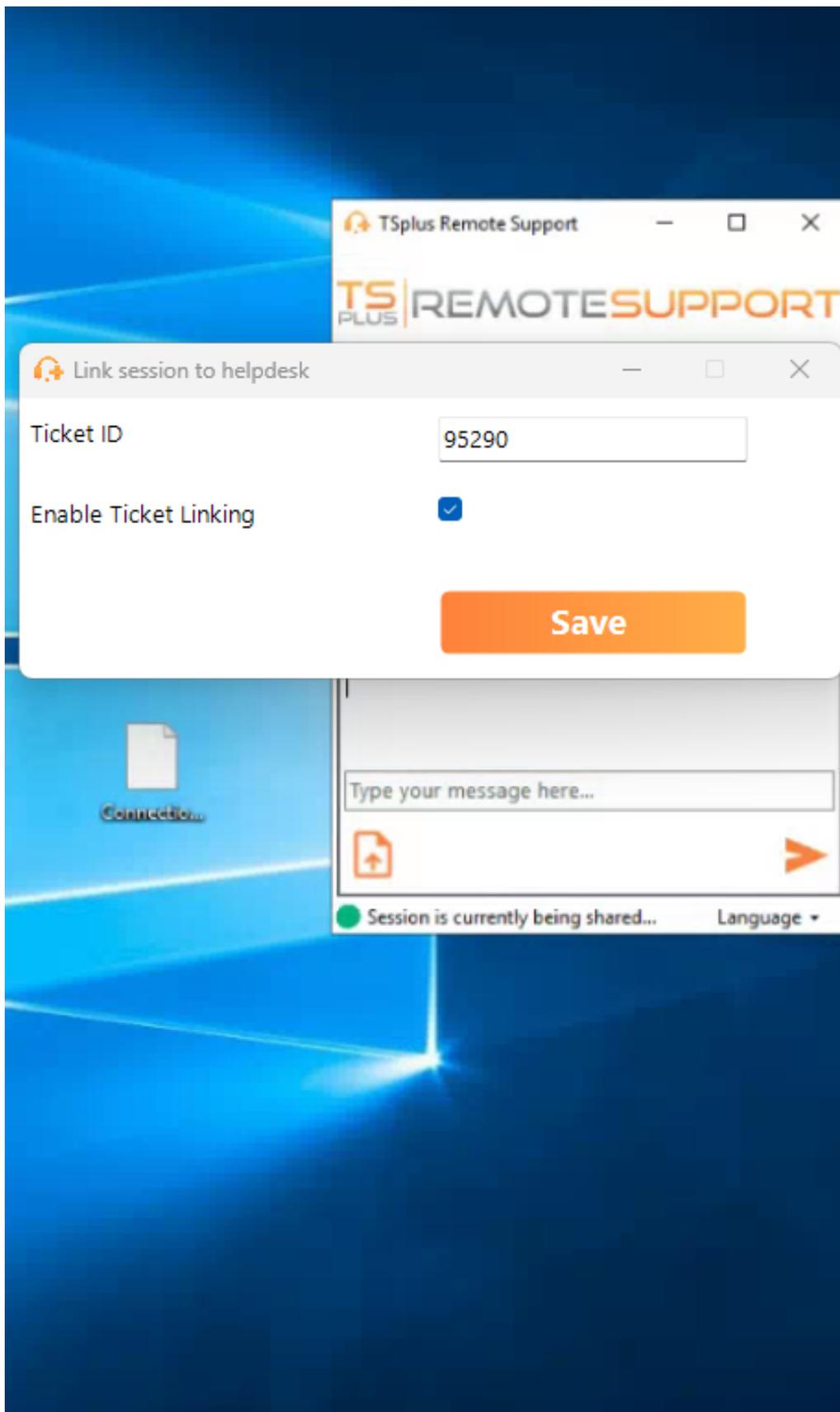


集成如何工作

1. 自动票据链接

当支持代理开始会话时，TSplus Remote Support 将自动在网页浏览器中搜索任何未解决的 Freshdesk 工单。

- 如果 **一张票** 发现后，它将自动链接，并且工具提示将通知代理。
- 如果 **没有票** 或 **多个票据** 当检测到时，系统将提示代理手动输入票证 ID，使用 Freshdesk 按钮，该按钮会打开一个输入票证信息并启用链接选项的窗口。



2. 在会话结束时添加备注

在支持会话结束时，TSplus Remote Support 将收集并上传以下信息作为 Freshdesk 工单上的私

人备注：

- 支持代理下载的文件（总计限制为20MB）。
- 会话的聊天记录。
- 远程计算机的系统信息。

此数据将自动作为私人备注添加到Freshdesk票据中，以供将来参考。

其他

有关 Freshdesk API 的更多详细信息，您可以参考官方。[Freshdesk API 文档](#)。

本地部署 / 自托管

基本理解

该产品主要由三个部分组成：一个集中式API、一个中继和客户端。客户端是最终用户和支持代理看到并用来共享屏幕和控制计算机的部分。当客户端启动时，它会联系集中式API，后者将其引导到适当的中继服务器。一旦连接，集中式API将把任何试图连接到该特定计算机的支持代理重定向到正确的中继服务器。

一旦最终用户与支持代理之间的连接建立，所有这些实体之间的通信将仅通过中继服务器进行。

所有必要的计算机、用户和会话信息，以便 TSplus Remote Support 正常运行，均由集中式 API 存储在 MySQL 数据库中。

这意味着当自托管 TSplus Remote Support 基础设施时，您需要同时托管一个集中式 API 和一个中继。

注意：集中式 API 和中继可以都托管在同一服务器上。

前提条件

集中式API和中继必须托管在Ubuntu 24.04 LTS上。

由于集中式 API 和中继是通过 Docker 容器提供的，因此必须安装 Docker 和 docker-compose，并且需要开放对以下 Docker Hub 端点的互联网访问：

<https://hub.docker.com>

<https://registry-1.docker.io>

<https://production.cloudflare.docker.com>

<https://auth.docker.io>

<https://cdn.auth0.com>

<https://login.docker.com>

可以使用以下命令行安装 Docker compose：`sudo apt-get install docker-compose`

用于中继和集中式API的.pfx格式的SSL/TLS证书。

推荐资源：

对于中继：

- 带宽：
 - 上传速度：500Ko/s * 计划的最大同时会话数量
 - 下载：500Ko/s * 计划的最大同时会话数量
- RAM: 最低 100Mo * 计划的最大同时会话数量 对于 API:
- RAM：最低8Go

先决条件

常见要求

TSplus Remote Support需要互联网连接。

根据代理和远程计算机的位置，并为了确保最佳性能，远程支持程序可能会联系多个中继服务器。

对于具有限制性网络政策的网络，请允许对域名的外发连接。 ***.tsplus-remotesupport.com** 来自代理和远程计算机。

平台要求

Windows

TSplus Remote Support 支持 32 位和 64 位架构。

TSplus Remote Support 连接客户端与以下 Microsoft Windows 兼容：

- 8/8.1
- 10 家庭版和专业版
- 11 家庭版与专业版
- Server 2008 R2 服务包 1
- Server 2012 或 2012 R2
- Server 2016
- Server 2019
- 服务器 2022

所需的框架是 .NET 版本 4.5.2 或更高版本。

MacOS

TSplus Remote Support 连接客户端与以下 MacOS 版本兼容：

- **蒙特雷 12.3 或更高版本**

安卓

TSplus Remote Support 连接客户端与以下 Android 设备兼容：

- **Marshmallow 6.0 (2015) 或更高版本**
- 智能手机, 平板电脑, AndroidTV

对于远程控制功能，不需要特定权限。

然而，要使用该 **共享功能** 需要启用以下权限：

- **捕获服务**：允许共享您的屏幕。
- **可访问性服务**：授予对您设备的控制权。

产品概述

什么是 TSplus Remote Support ？

TSplus Remote Support 使您的支持团队能够进行屏幕共享和远程控制，以便他们可以随时为您的团队或客户提供即时远程协助。通过 Remote Support，代理和维护团队可以为远程 Windows PC 提供即时的有人或无人值守访问。TSplus Remote Support 是 IT 专业人员提供内部维护的解决方案，也是客户支持团队协助远程客户的工具。

它是如何工作的？



安全与服务器

TSplus Remote Support 使 Windows 桌面会话共享成为可能。它为支持代理和最终用户使用端到端加密连接。连接由 TSplus Remote Support 中继服务器提供，代理和最终用户无需安装。

TSplus Remote Support 中继服务器分布在全球各地，以确保更好的性能和体验。中继服务器由 TSplus 开发团队直接维护。

每个远程支持连接都使用现代技术进行安全保护 **TLS加密**。

在 Remote Support 上实施此协议后，您可以放心地进行 Remote Support 的会话共享。

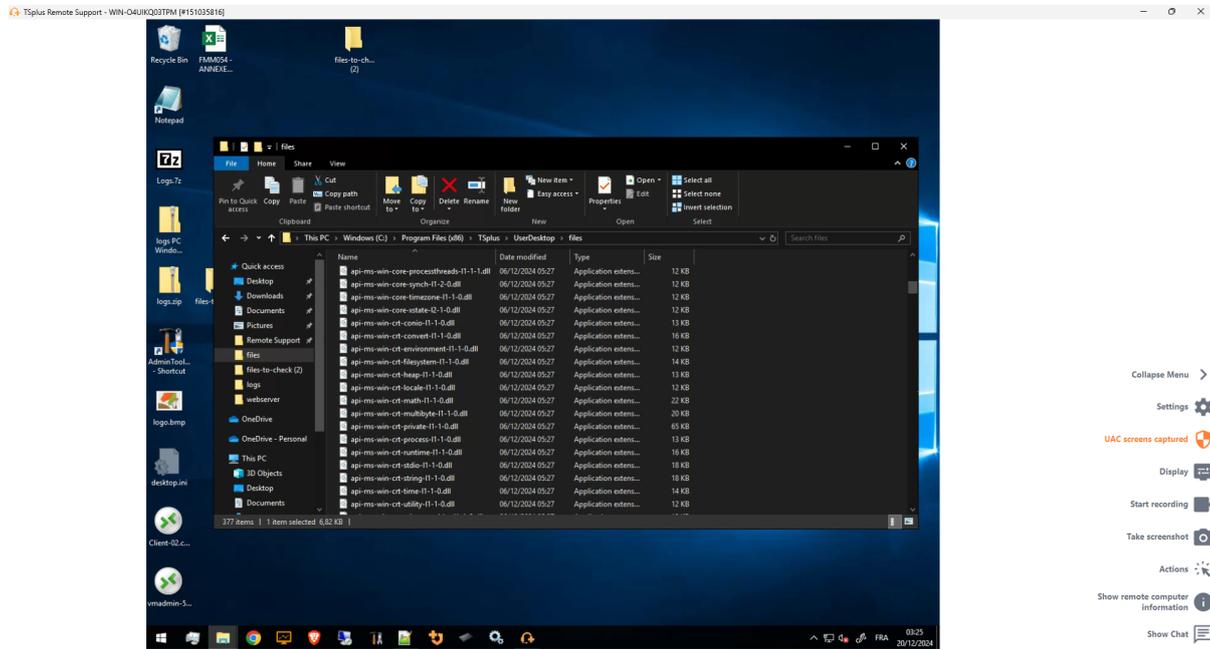
两种可用访问模式

提供两种访问模式：

- “远程控制”允许您使用鼠标和键盘控制远程会话，同时显示远程会话的屏幕。
- “命令行”允许您在远程会话的上下文中显示命令提示符。 *

“命令行”模式仅在远程计算机启用了无人值守访问时可用。

远程控制



命令行



开始使用 TSplus Remote Support

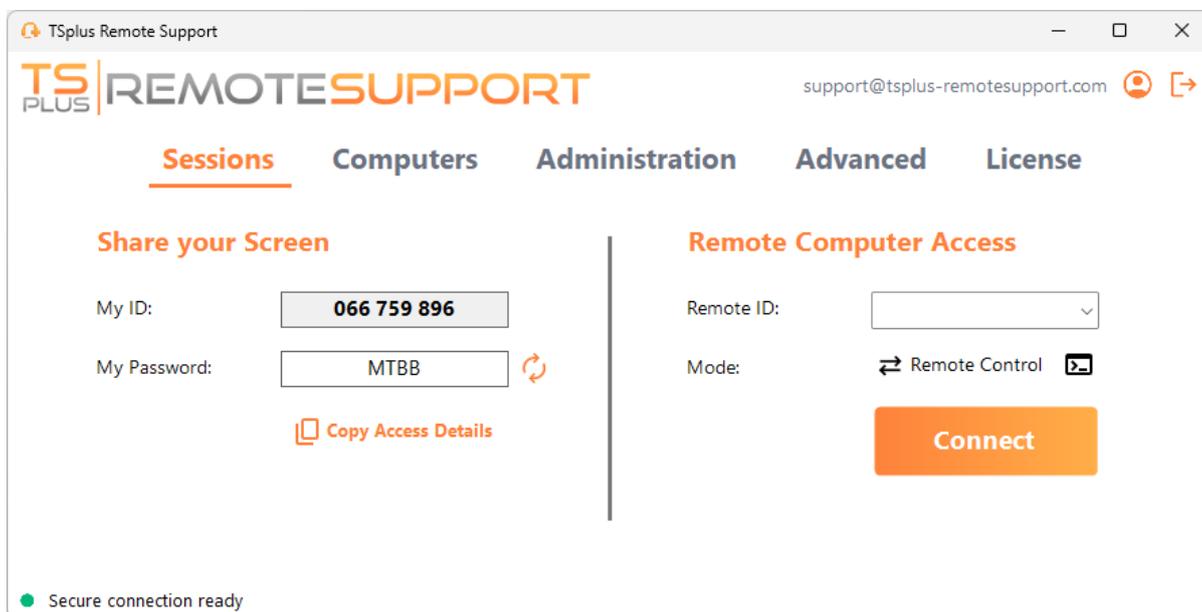
下载并启动 TSplus Remote Support

TSplus Remote Support 最新版本始终可以在此处下载：<https://dl-files.com/remotesupportv3/RemoteSupport.exe> .

要开始，请下载RemoteSupport.exe并在您的Windows PC上运行。

主TSplus远程支持界面将打开，使您能够：

1. 远程控制Windows PC
2. 与他人共享您的屏幕



需要互联网连接。左下角的绿色点将指示您的连接是否准备就绪。

TSplus Remote Support 无需任何设置，也不需要重启。

请参考该 [先决条件](#) 有关技术要求的更多信息。

启动远程支持会话

通过界面

这 [远程计算机访问](#) 位于右侧的部分是支持代理启动新的远程支持会话的地方。

Remote Computer Access

Remote ID:

Mode: Remote Control

[Connect](#)

要连接到远程会话，代理需要最终用户的访问详细信息（ID和密码）。请参阅文档部分。 [分享您的屏幕](#) 有关共享访问详细信息的更多信息。

在提供的ID中输入 **远程ID** 输入框。然后，点击上面的 **连接** 按钮。

通过命令行

如果需要，您还可以通过命令行直接启动与远程会话的连接，方法是指定以下命令行中的最终用户ID和密码：

```
RemoteSupport.exe /id /password
```

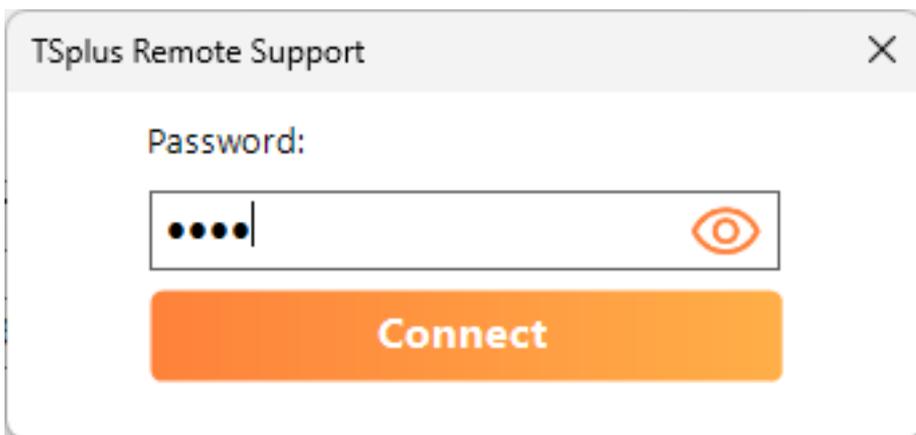
访问模式

提供两种访问模式：

- “远程控制”允许您控制最终用户的计算机。此模式使支持代理能够控制最终用户的鼠标、键盘和其他配件，并将会话流传输到代理的显示器上。
- “命令行”允许您在远程会话的上下文中显示命令提示符。 *

“命令行”模式仅在远程计算机启用了无人值守访问时可用。

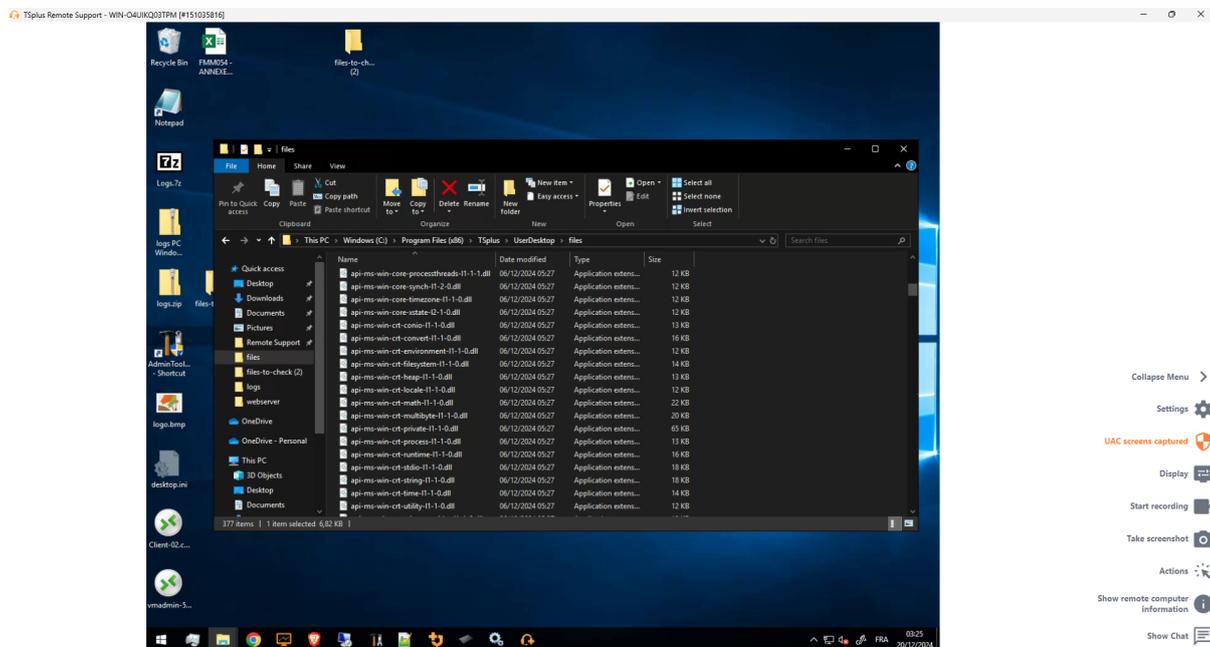
输入最终用户提供的密码并点击 **连接** 启动远程控制会话。



一旦连接建立，远程计算机的活动会话将出现在支持代理的屏幕上。

右侧的菜单为代理提供了关于最终用户PC的关键信息，以及与最终用户沟通的聊天框、文件共享和其他有用的支持功能。

有关如何与远程会话互动的更多信息，请阅读 [与远程会话互动](#)。



TSplus Remote Support 可作为免费、功能齐全的 15 天试用版提供。试用期从第一次远程会话开始。请随时联系 [联系我们](#) 在您探索 TSplus Remote Support 期间，如需任何技术支持。

分享您的屏幕

这 分享您的屏幕 左侧的部分包含支持人员需要启动远程支持会话的ID和密码。 复制访问详细信息 按钮使最终用户能够轻松地与支持代理共享他们的连接信息。

Share your Screen

My ID:

066 759 896

My Password:

I8HP



 Copy Access Details

请参阅文档部分 [分享您的屏幕](#) 有关共享您的屏幕的更多信息。

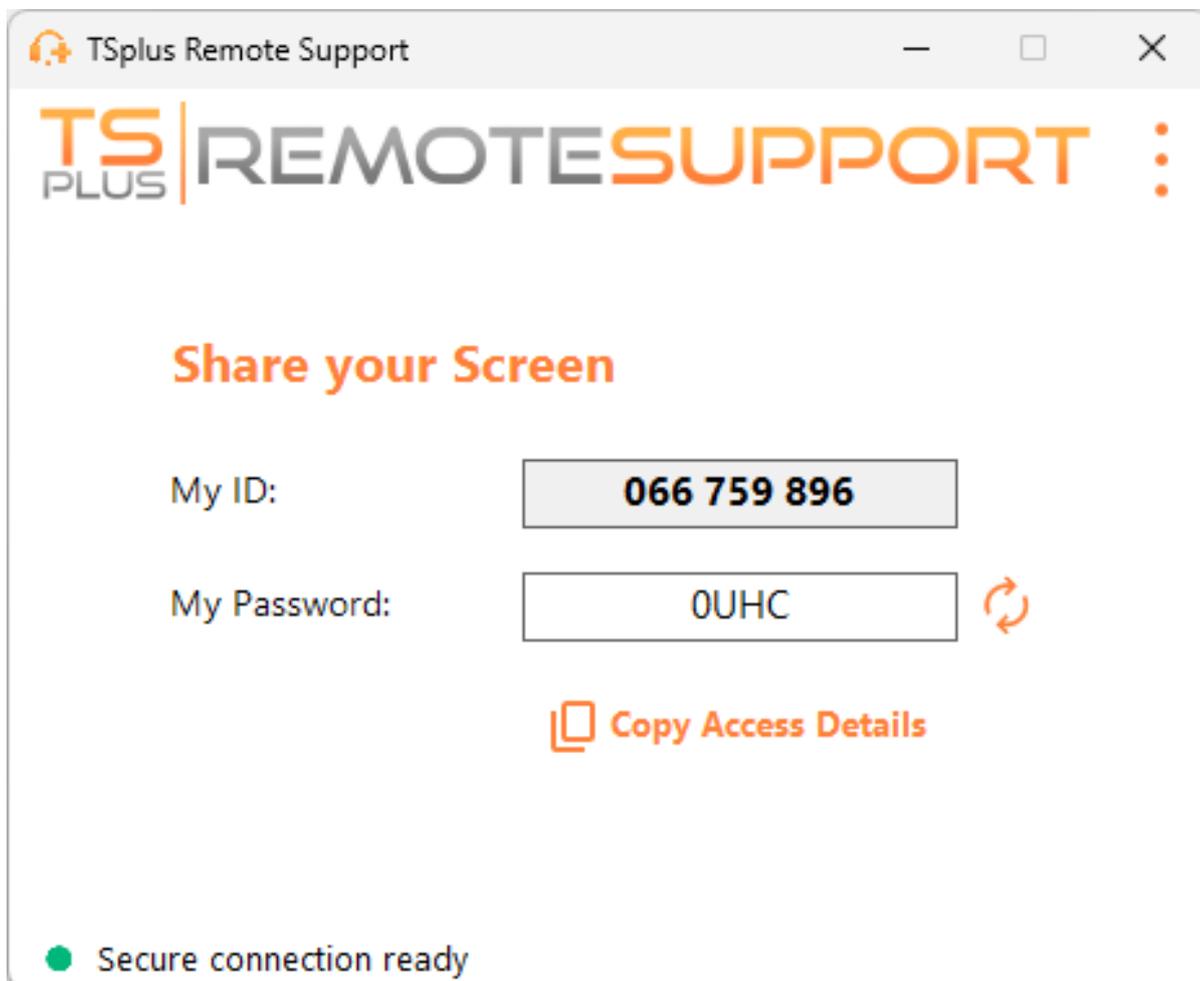
对于最终用户：几次点击即可开始

分享您的屏幕

要与远程支持代理共享您的屏幕，只需在您的 Windows 计算机上运行 TSplus-RemoteSupport.exe。

请注意，TSplus Remote Support 的 Lite 版本是为最终用户设计的。它必须由远程支持代理提供（见 [自定义远程支持](#)）

远程支持不需要最终用户进行任何安装或配置。当您运行可执行文件时，它将启动轻量级的最终用户界面。它提供一个ID和密码。最终用户可以随时更改密码。

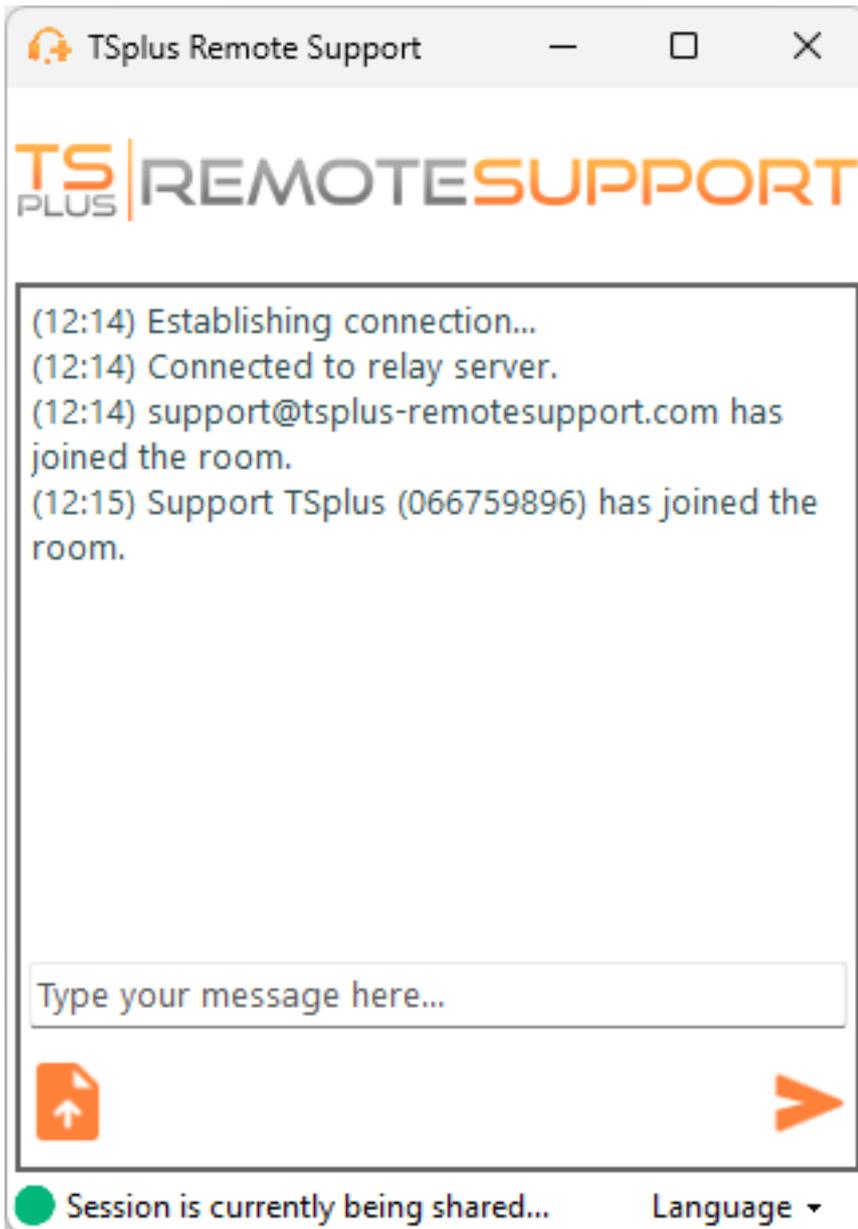


您需要互联网连接。左下角的点在您的连接准备好后会亮起绿色。

将您的 ID 和密码发送给您的远程支持代理。他们需要这些信息来建立对您计算机的远程控制。

您可以轻松复制您的信息与 **复制访问详细信息** 按钮。

您的远程支持代理将使用您的用户 ID 和密码建立连接。连接后，TSplus Remote Support 聊天框将出现在您的屏幕上。通过此聊天框，您可以与您的远程支持代理进行沟通。

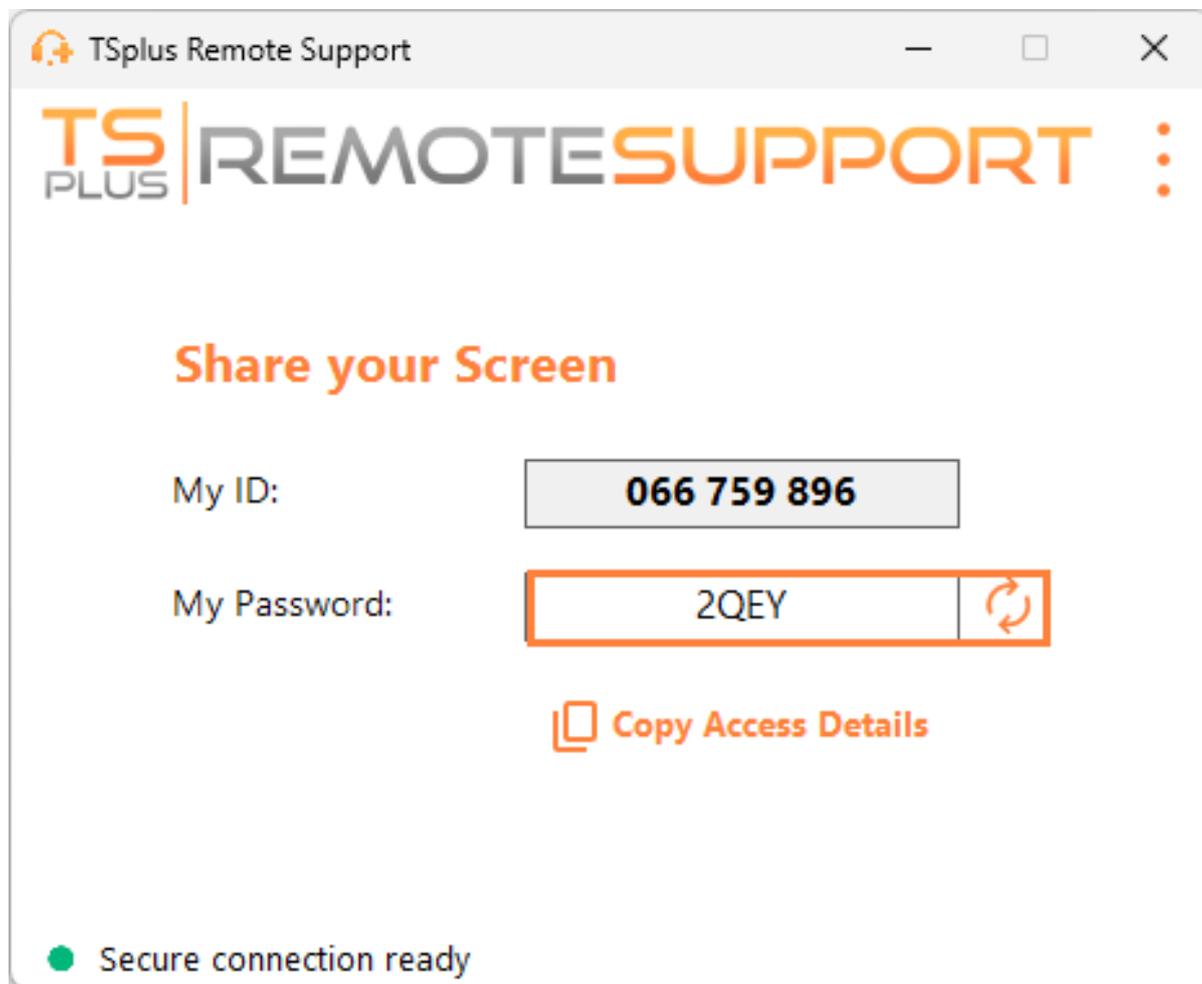


聊天框还支持代理与最终用户PC之间的文件共享。

请注意，关闭聊天框将结束远程支持会话。

更改您的密码

您可以随时更改您的密码。只需输入您选择的新密码，或点击 **刷新** 自动生成新密码的按钮。



TSplus Remote Support

TS PLUS | REMOTESUPPORT :

Share your Screen

My ID: **066 759 896**

My Password: **2QEY** 

 **Copy Access Details**

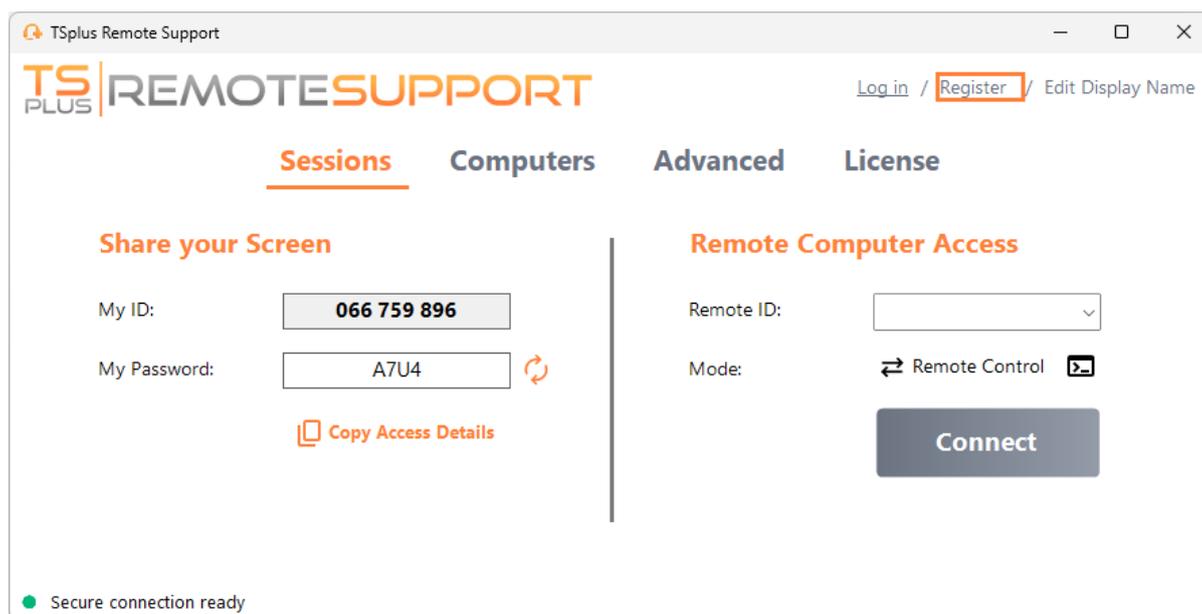
 **Secure connection ready**

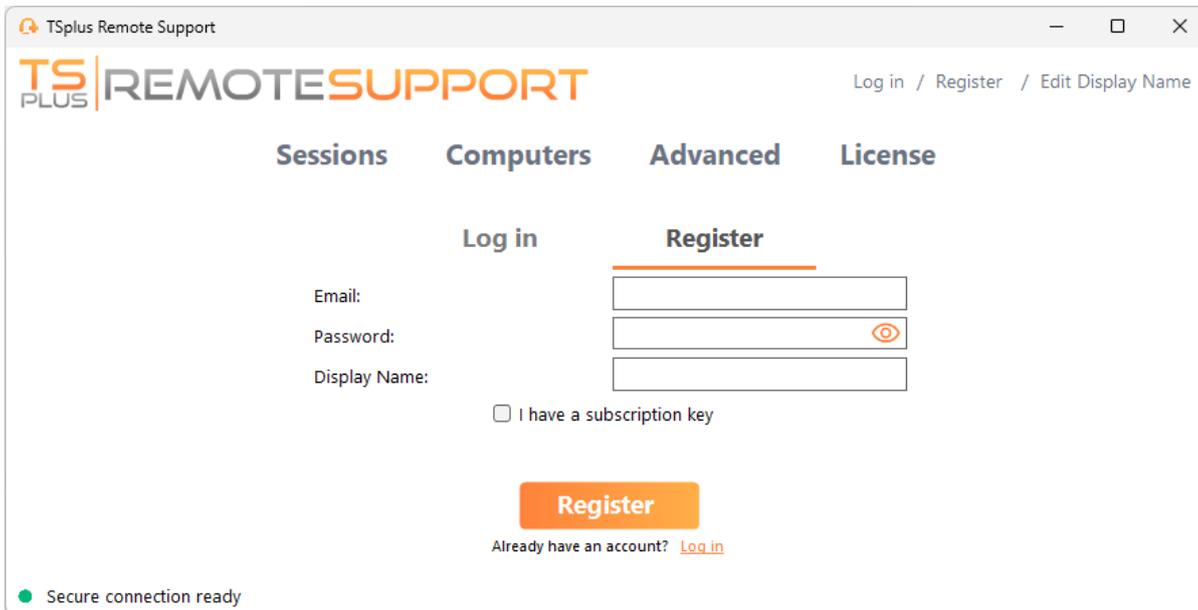
注册以保存您的配置

虽然注册不是作为代理使用远程支持或共享屏幕的强制要求，但我们建议您注册。注册后，您可以从不同的计算机中检索您的配置。

创建一个账户

点击此处 [注册](#) 右上角的注册按钮：

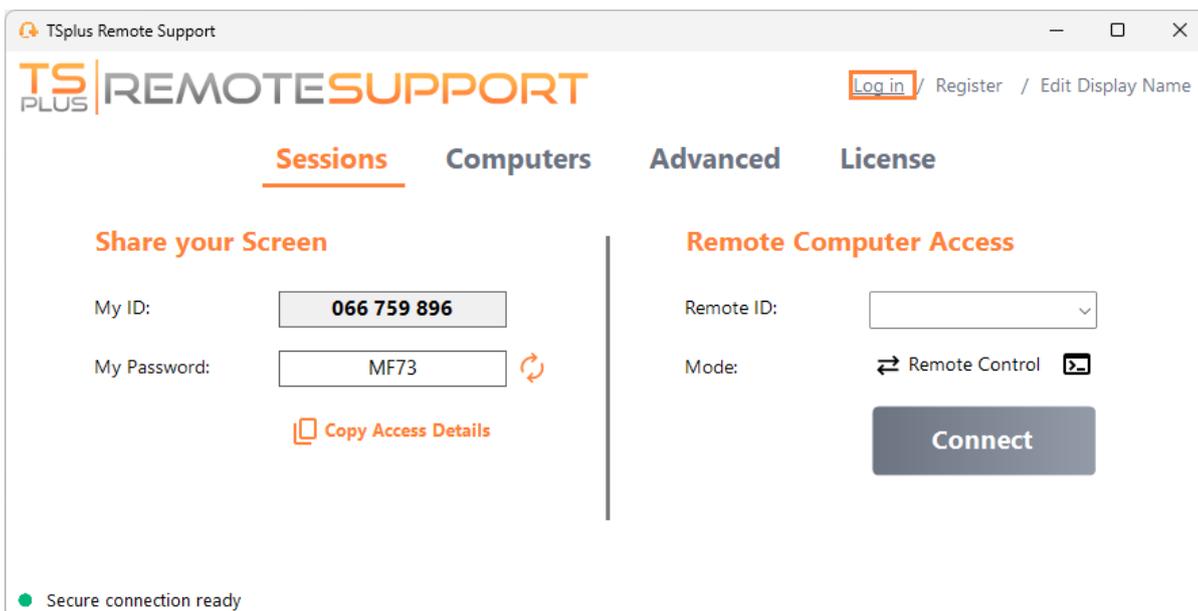




1. 输入您的 电子邮件地址
2. 选择一个安全的密码
3. 如果您有订阅密钥，请检查该 我有一个订阅密钥 勾选并在订阅密钥字段中输入，以将您的帐户与您的订阅关联。

登录到您的帐户

点击此处 **登录** 右上角的按钮：



TSplus Remote Support

TS PLUS REMOTESUPPORT

[Log in](#) / [Register](#) / [Edit Display Name](#)

Sessions Computers Advanced License

Log in Register

Email:

Password:

[Forgot password?](#)

Log in

No account yet? [Register here](#)

Secure connection ready

输入您的电子邮件和密码以登录您的帐户。

找回您的密码

如果您忘记了密码，请点击一下 [忘记密码？](#) 链接。

TSplus Remote Support

TS PLUS REMOTESUPPORT

[Log in](#) / [Register](#) / [Edit Display Name](#)

Sessions Computers Advanced License

Forgot password?

Email:

Token received

New password

Confirm password

Change password

Send reset password token

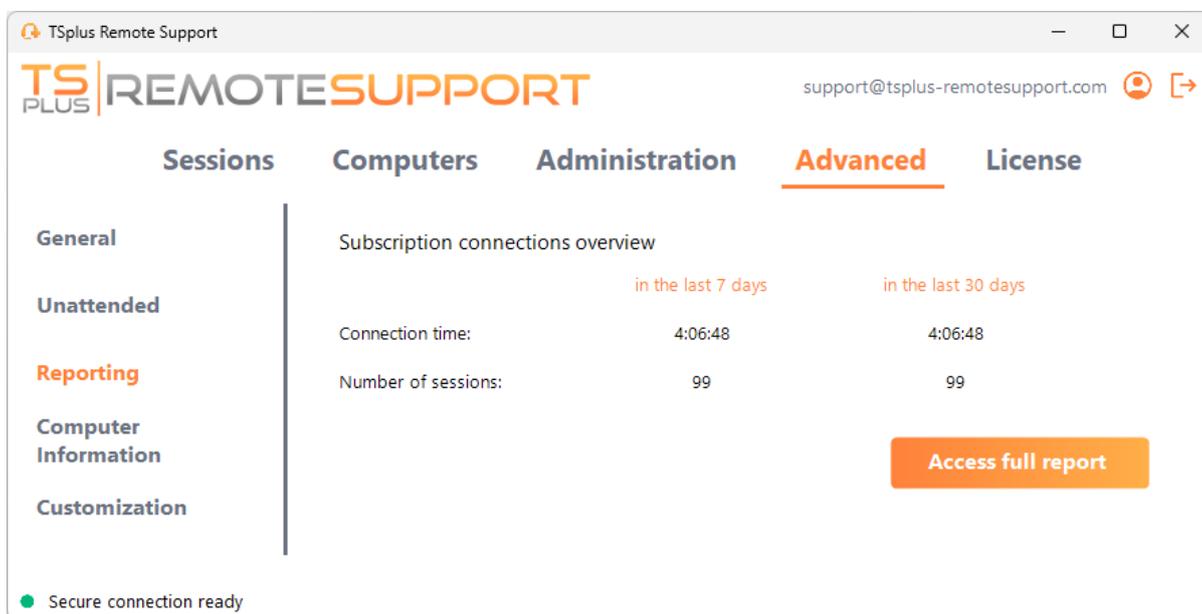
Secure connection ready

输入您的电子邮件并点击 [发送重置密码令牌](#) 按钮。您将收到一封包含令牌的电子邮件。输入收到的令牌并选择一个新密码。再次输入您的新密码以确认。

审查会话日志

远程支持会话被记录并可在中查看 **报告** 部分。

连接概述



The screenshot displays the 'Advanced' section of the TSplus Remote Support interface. It features a navigation menu on the left with options like 'General', 'Unattended', 'Reporting', 'Computer Information', and 'Customization'. The main content area is titled 'Subscription connections overview' and includes a table with the following data:

	in the last 7 days	in the last 30 days
Connection time:	4:06:48	4:06:48
Number of sessions:	99	99

An orange button labeled 'Access full report' is positioned at the bottom right of the data table. A status indicator at the bottom left shows a green dot and the text 'Secure connection ready'.

此部分为您提供与您的订阅相关的会话或团队会话的概述。

您可以找到过去7天和30天的总连接时间和会话数量。

这 **访问完整报告** 按钮打开一个新窗口，向您提供有关您会话的详细信息。

完整报告

TSplus Remote Support

Connections report

Date range: 10/11/2024 - 10/12/2024 Export to CSV

User(s)	Started at	Ended at	Duration	Computer	Comment
support@tsplus-remotesupport.com	10/12/2024 08:14	10/12/2024 08:38	0:24:12	482 815 085	
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 19:49	09/12/2024 19:56	0:07:00	482 815 085	
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:16	09/12/2024 16:17	0:00:42	151 035 816	
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:14	09/12/2024 16:16	0:02:06	151 035 816	
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:14	09/12/2024 16:14	0:00:06	151 035 816	
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:12	09/12/2024 16:14	0:01:48	151 035 816	
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 16:04	09/12/2024 16:04	0:00:42	106 959 687	
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 15:29	09/12/2024 15:33	0:04:30	106 959 687	
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 15:28	09/12/2024 15:28	0:00:00	106 959 687	
support@tsplus-remotesupport.com	09/12/2024 15:28	09/12/2024 15:28	0:00:00	106 959 687	

Sessions per page 10 < 1/10 >

在这里，您可以查看所有会话的列表以及每个会话的详细信息：

- 这 **姓名或ID** 连接到会话的用户。如果多个用户在同一会话中连接，**a +** 按钮将出现在左侧列中。单击此按钮以查看与每个用户连接相关的详细信息。
- 这 **开始** 和 **结束时间** 会话的
- 这 **总时长** 会话的
- 这 **机器的ID** 建立连接的方式
- 您可以添加一个 **评论** 关于会话

该报告可以使用导出为csv。 **导出为CSV** 按钮。

您可以选择的 **日期范围** 您报告中显示的会话和 **每页会话数** 。

在RDP会话中共享

如何在最小化的 RDP 会话中保持共享

默认情况下，一旦最小化，RDP 会话将停止显示屏幕。

因此，当在 RDP 会话中启动 Remote Support 客户端时，最小化它将防止任何人控制屏幕，直到它再次被最大化。

要允许屏幕控制，即使RDP会话被最小化，您需要遵循以下步骤：

- 步骤 1：关闭您所在的 RDP 会话中的远程支持客户端以及 RDP 会话本身。
- 步骤 2：在您的工作站上，下载并运行此可用的注册文件 [这里](#) 。
它将创建该 **DWORD** 注册表项 **远程桌面_最小化时抑制** 在 **HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Terminal Server Client** 并分配值 **2** 。
- 步骤 3：在您的工作站上，打开一个新的 RDP 会话，在该会话中您想要共享屏幕，然后在 RDP 会话内启动远程支持客户端。

您现在可以最小化共享的 RDP 会话，而不会干扰当前控制 RDP 会话屏幕的人。

将远程支持嵌入到您自己的软件中

将远程支持嵌入到您自己的软件中：只需几行代码，即可为您的产品添加一键远程协助，提升客户体验。

概述

将 TSplus Remote Support 嵌入到您的软件中只需几个步骤：

1. 生成自定义的 TSplus Remote Support 客户端文件
2. 将此文件与您的软件一起分发
3. 当用户需要远程协助时执行此文件

生成自定义的 TSplus Remote Support 客户端文件

我们建议从开始。 [自定义 TSplus Remote Support 以使用您自己的公司名称和徽标](#) 并且您选择“轻量模式”。

这确保了TSplus Remote Support在启动时处于最小状态，仅允许共享客户的屏幕，并显示您的姓名和公司品牌。

分发带有您软件的定制客户端文件

一旦您生成了自定义的可执行文件（例如：“custom-remote-support.exe”），您必须与您的软件一起分发此可执行文件。

通常，这需要您将其作为新文件添加到您的设置配置中，或将其作为外部资源嵌入到您自己的程序中。

结果必须是，在安装/更新您的软件后，Remote Support 客户端可执行文件可在您客户的磁盘上找到。

当用户需要远程协助时，执行定制的客户终端

最后，在您的用户界面中添加一个按钮、菜单项或链接，点击后将执行该文件。

执行该文件只需几行代码，具体取决于您的开发环境/技术。例如在 C#：

```
System.Diagnostics.Process.Start("custom-remote-support.exe", "", );
```

开发支持、更紧密的集成、新会话警报、附加功能.....

我们自己也是软件开发人员。我们知道这意味着什么，并渴望帮助您成功地将 TSplus Remote Support 嵌入到您自己的软件中。

如果您想讨论功能请求，配置一个网络钩子以在客户开始远程支持会话时收到警报，或者仅仅从我们的开发人员那里获得支持以将TSplus远程支持嵌入到您自己的软件中，请通过以下方式与我们联系：support@tsplus.net 并请说明您希望与我们的开发团队联系有关 TSplus Remote Support 集成的事宜。

双因素认证 (2FA)

已为我们订阅的用户引入了双因素身份验证。

概述

双因素身份验证增加了一层额外的安全性，并防止用户会话的访问，即使有人知道他们的密码。

使用两种不同因素的组合来实现更高水平的安全性：

1. 他们知道的事情，一个密码。
2. 他们拥有的某样东西，一个设备 - 例如安装了身份验证应用程序的智能手机。

您可以使用以下身份验证器应用程序之一继续。这些应用程序可在广泛的平台上使用。

- [Authy](#)
- [谷歌身份验证器](#)
- [Microsoft Authenticator](#)

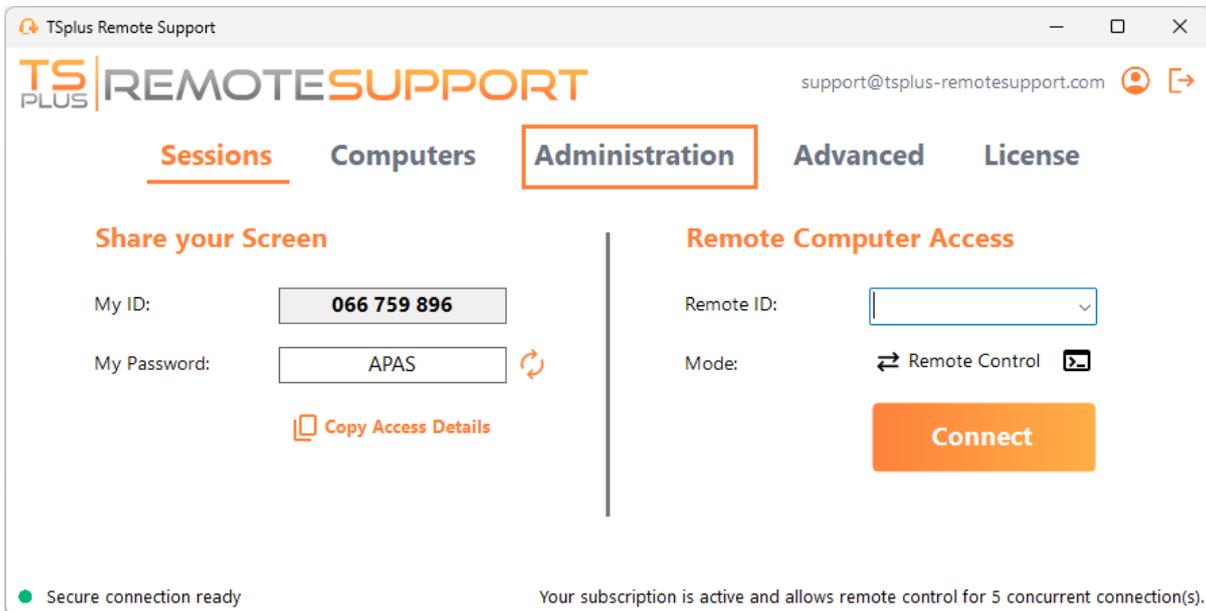
每次用户登录其远程会话时，都需要输入密码和从手机上获取的验证码。一旦配置完成，身份验证应用程序将显示一个验证码，以便他或她随时登录。即使设备处于离线状态，它也能正常工作。

这 2FA 生成的代码是 TOTP（基于时间的一次性密码），因此仅供一次使用。

因此，无法重复使用已经使用过的2FA代码。这可以防止通过观察用户输入代码来窃取和使用2FA代码。

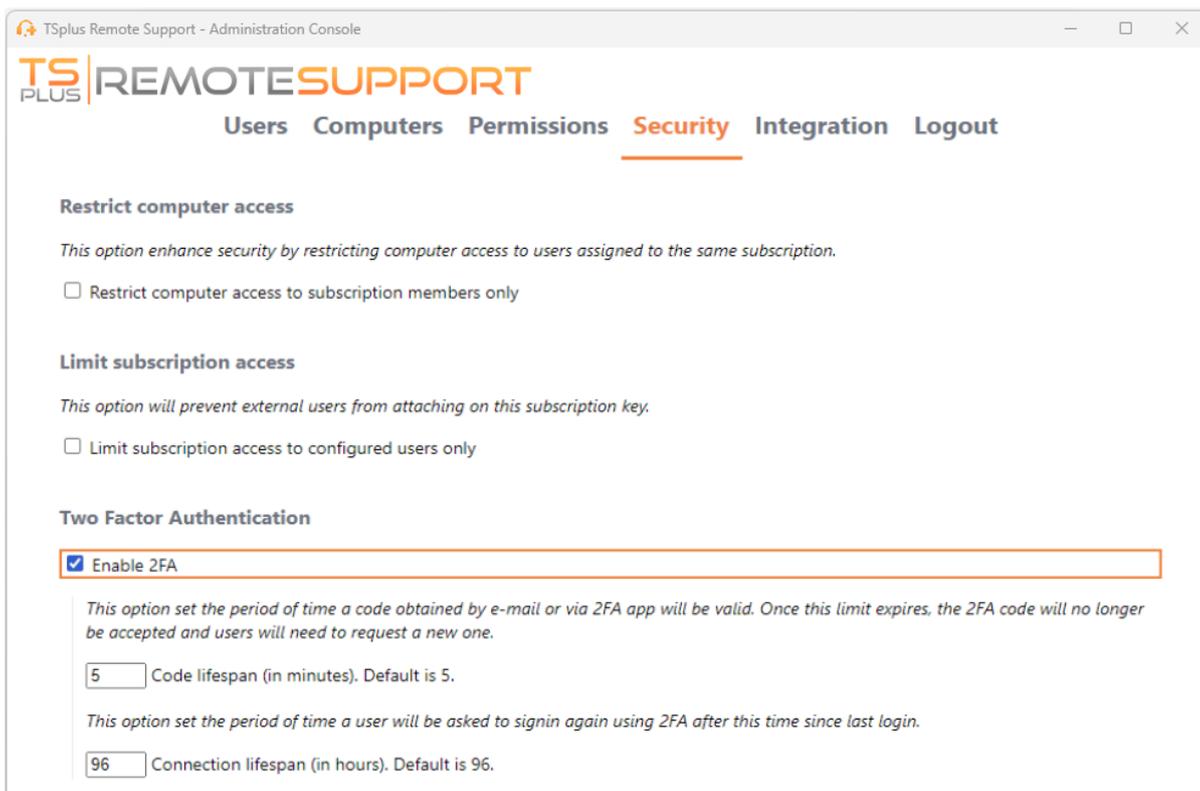
打开管理控制台

首先，要访问管理控制台，请单击“管理”菜单。您必须是您订阅的管理员。



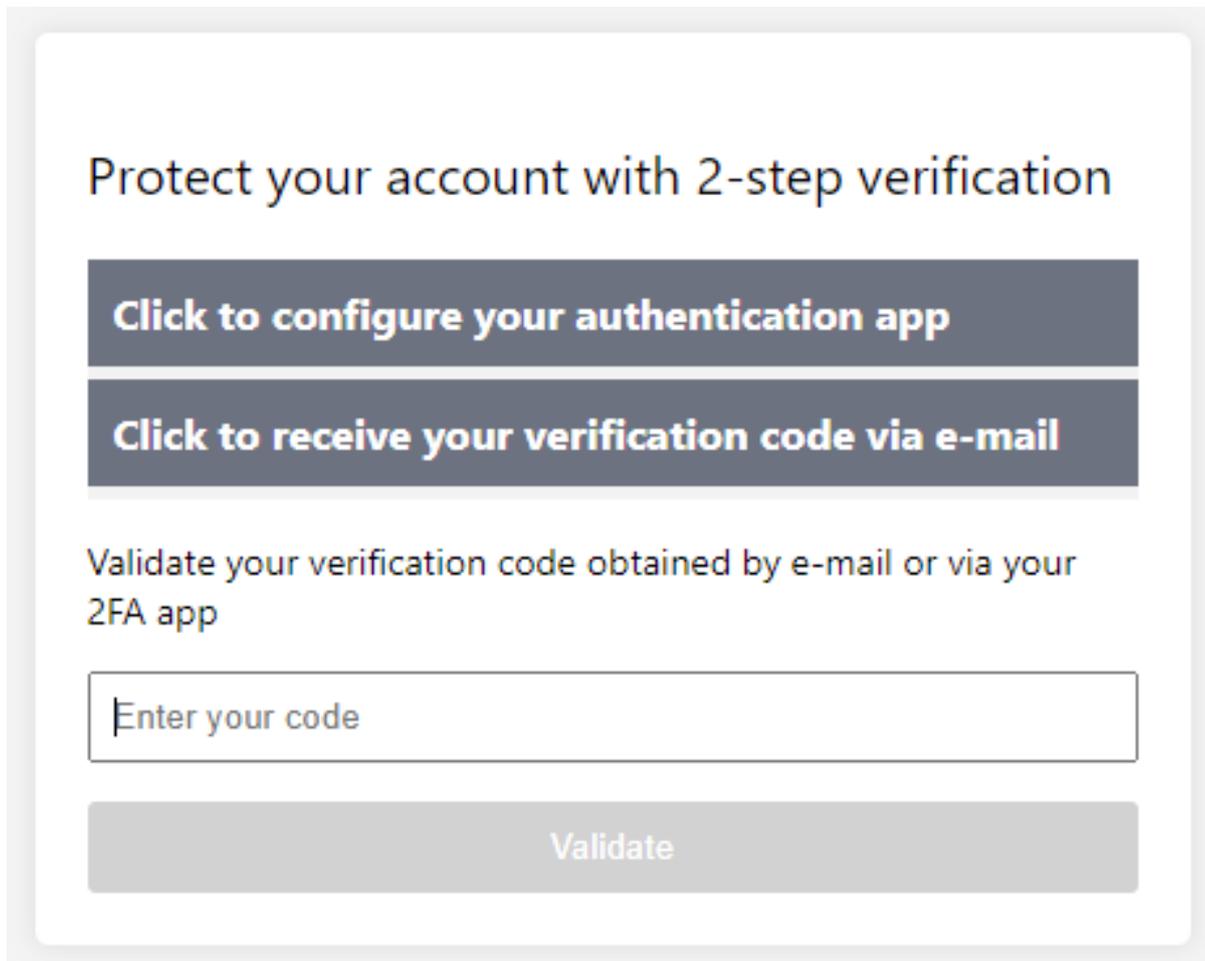
安全

通过在安全选项卡中启用2FA，分配到同一订阅的每个用户将能够使用2FA登录。



使用双因素身份验证登录

一旦用户使用登录名和密码登录，他或她将能够通过应用程序或电子邮件配置其两因素身份验证。



Protect your account with 2-step verification

Click to configure your authentication app

Click to receive your verification code via e-mail

Validate your verification code obtained by e-mail or via your 2FA app

Enter your code

Validate

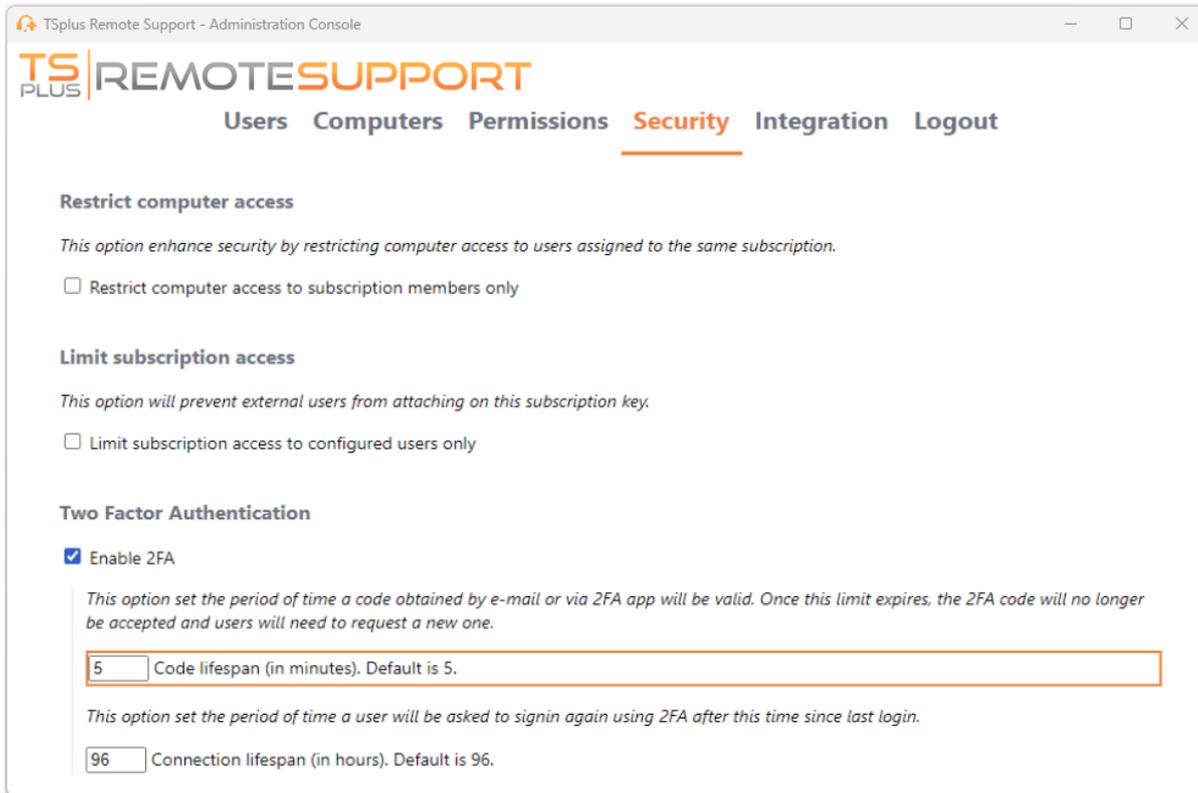
时间同步

2FA要求远程支持服务器和客户端应用程序共享相同的时间。这就是为什么客户端设备应该进行时间同步。

如果身份验证请求来自于日期和时间未同步的设备，则该请求可能会被远程支持服务器拒绝。

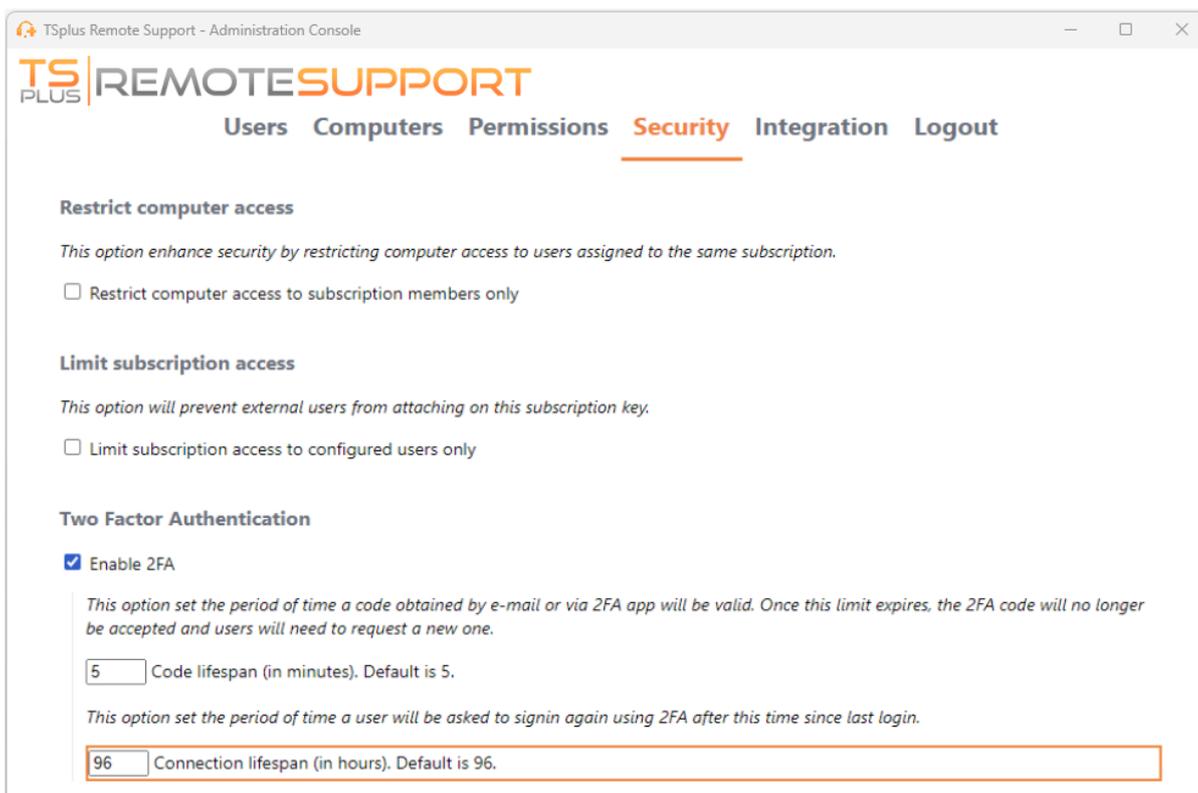
设备与服务器之间信息的验证与UTC时间有关。

在双因素认证部分，`代码生命周期` 参数用于管理代码的有效期，以分钟为单位。



自上次会话以来的有效性

这 **连接寿命** 让您定义2FA会话的持续时间（以小时为单位）。在此时间段结束后，用户将需要再次使用其2FA登录，如果他或她想要连接到计算机。

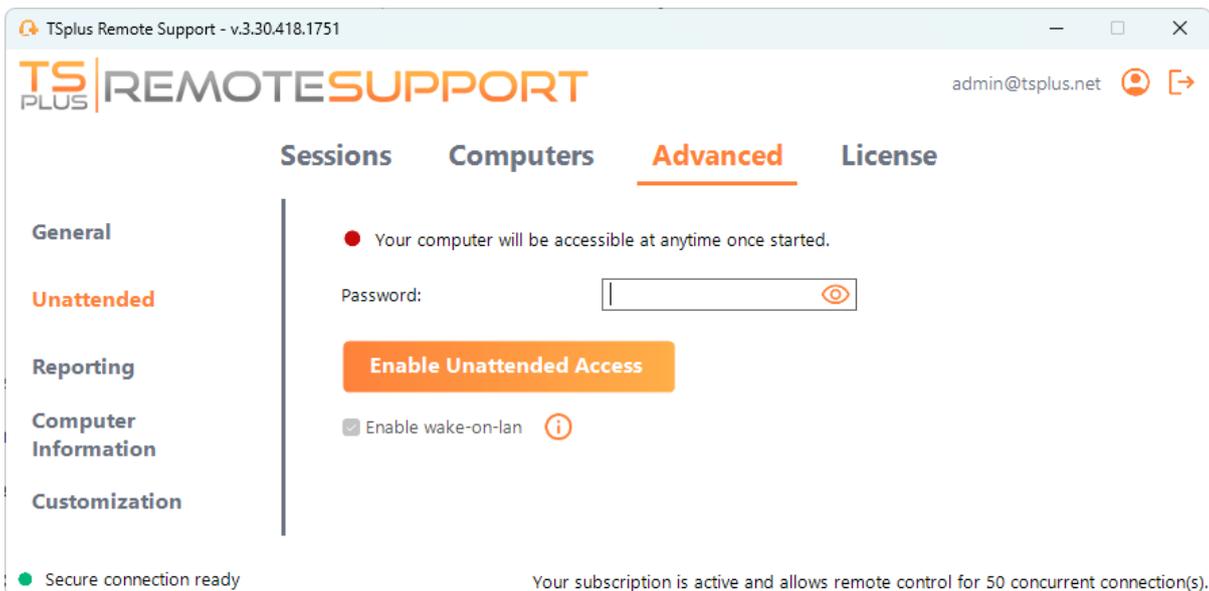


启用无人值守访问

最终用户可以配置远程计算机，使其在任何时间都可以访问，而无需在其面前。

为了确保无人值守访问他们的PC安全，最终用户必须：

- 选择一个无人值守访问密码 (主密码在 [会话选项卡](#) 仍然有效以允许临时访问)
- 点击此处 [启用无人值守访问](#) 按钮



最终用户然后将他们的远程支持 ID 和无人值守访问密码与支持代理共享。

最终用户可以随时禁用无人值守访问或更改密码。

重要：启用无人值守访问需要管理员权限。

必知基础知识

远程支持通过一个9位数字识别计算机。 例如：123 456 789

无人值守访问计算机仅在使用此9位数字 (不带后缀！) 时才可能。

在Windows操作系统中，由于多个用户可以通过RDP会话同时使用同一台计算机，因此会添加一个额外的数字作为后缀以识别每个会话。例如：123 456 789 - 12 这标识了在标识为远程支持ID 123 456 789的计算机上运行的Windows RDP会话#12 通过这种方式，每个RDP会话都被唯一识别，并可以通过指定正确的标识符进行访问。

每台Windows计算机上的控制台会话是唯一的，没有后缀，因此例如123 456 789。

这意味着当使用9位数字标识符连接到Windows计算机时，您要么：

1. 想要连接到已经在远程计算机的控制台会话中运行的远程支持客户端，
2. 想要使用远程计算机的配置的无人值守访问（即无人值守访问密码）进行连接。

命令行使用

无人值守访问也可以直接在管理员命令提示符中使用命令行进行配置。

使用的参数如下（参数必须用空格分隔）：

- 启用无人值守
- /无人值守密码 [计算机无人值守密码]
无人值守密码是可选的，如果它已经被配置。
- 计算机名称 [要创建的计算机名称条目]
- /owner-email [计算机条目所有者电子邮件]
- /文件夹名称 [计算机条目将位于的文件夹名称]
文件夹必须存在并且对指定的所有者可用。
如果多个文件夹具有相同的名称，将使用找到的第一个文件夹。

一个完整的示例：为当前计算机启用密码

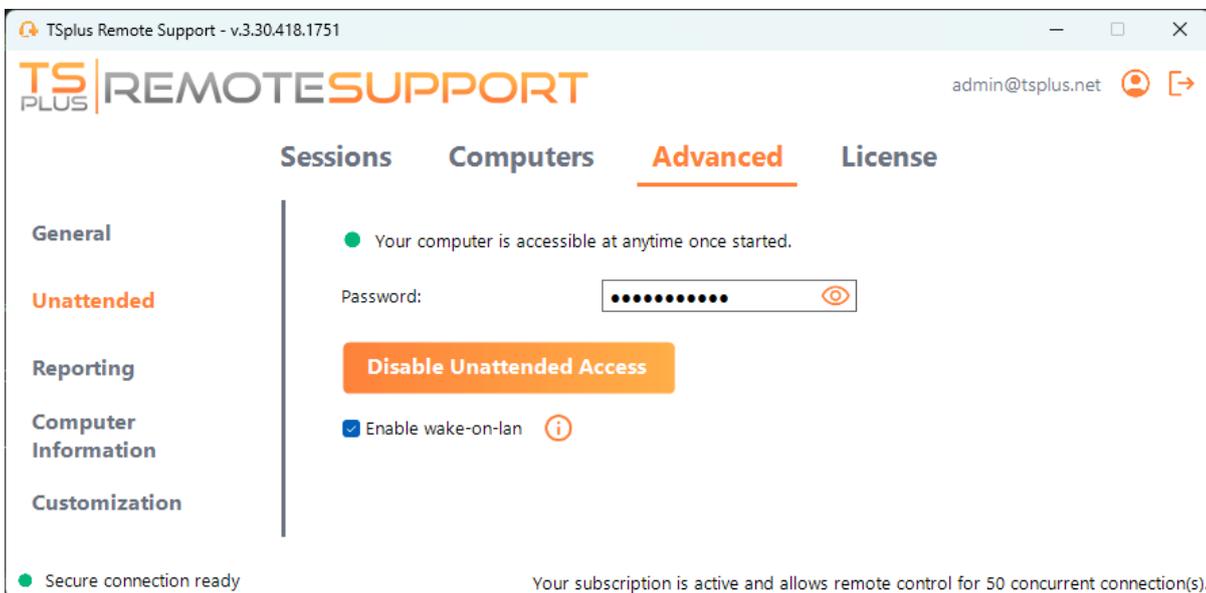
为“myoverlynotcomplicatedbutlongpasswordsothatnoonefindit”的无人值守访问，并将其与用户“关联”。 john.doe@mycompany.com”，这将会在“无人值守计算机”文件夹中创建一个名为“John computer”的新计算机条目，您可以使用：

```
RemoteSupport.exe /enable-unattended /unattended-password  
"myoverlynotcomplicatedbutlongpasswordsothatnoonefindit" /computer-name "John computer" /  
owner-email "john.doe@mycompany.com" /folder-name "MyCompany computers"
```

唤醒网络

最终用户可以配置远程计算机在任何时间被唤醒，而无需在其面前。这些远程计算机必须启用无人值守访问，以便可以使用唤醒局域网功能。

当启用无人值守访问时，您可以在同一接口上启用远程唤醒：



要使目标计算机上的唤醒功能正常工作，有几个要求：

- 计算机必须连接到电源。
- 计算机必须通过以太网连接到互联网
- 计算机必须已正确关闭或进入睡眠/休眠状态
- 计算机的网络适配器必须支持远程唤醒功能

如果满足这些要求，您可以在此计算机上配置唤醒功能。

配置唤醒局域网

在目标计算机上配置唤醒局域网的几个步骤：

在BIOS中启用唤醒功能

要访问BIOS设置，请重新启动计算机并按计算机制造商指定的键（通常是F2、F10或Del）以进入BIOS设置实用程序。

查找与唤醒网络相关的设置，例如“从关机唤醒”或“从S5唤醒”。启用此设置，保存更改，然后退出BIOS设置实用程序。

某些主板没有此设置，但唤醒局域网可能仍然有效。

配置网络适配器

除了在计算机的BIOS设置中启用Wake-on-LAN，您还需要在网络适配器上激活它。

要做到这一点，请打开设备管理器（在开始菜单中搜索“设备管理器”），展开“网络适配器”类别，然后右键单击您的网络适配器。

从上下文菜单中选择“属性”，点击“电源管理”选项卡，并勾选“允许此设备唤醒计算机”和“仅允许魔术数据包唤醒计算机”旁边的框。

点击“确定”以保存您的更改。

禁用快速启动

快速启动是Windows中的一项功能，可能会干扰局域网唤醒。

要禁用快速启动，请转到控制面板中的电源选项，点击“选择电源按钮的功能”，然后点击“更改当前不可用的设置”。

向下滚动到“关机设置”部分，并取消选中“启用快速启动”选项。

配置路由器

要从同一网络上的其他设备向您的计算机发送魔术数据包，请配置您的路由器以允许局域网唤醒流量。

请查阅您的路由器用户手册或在线文档，以获取有关如何设置端口转发的说明。

这涉及创建一个端口转发规则，将UDP流量（通常是9号端口）转发到您计算机网络适配器的MAC地址。

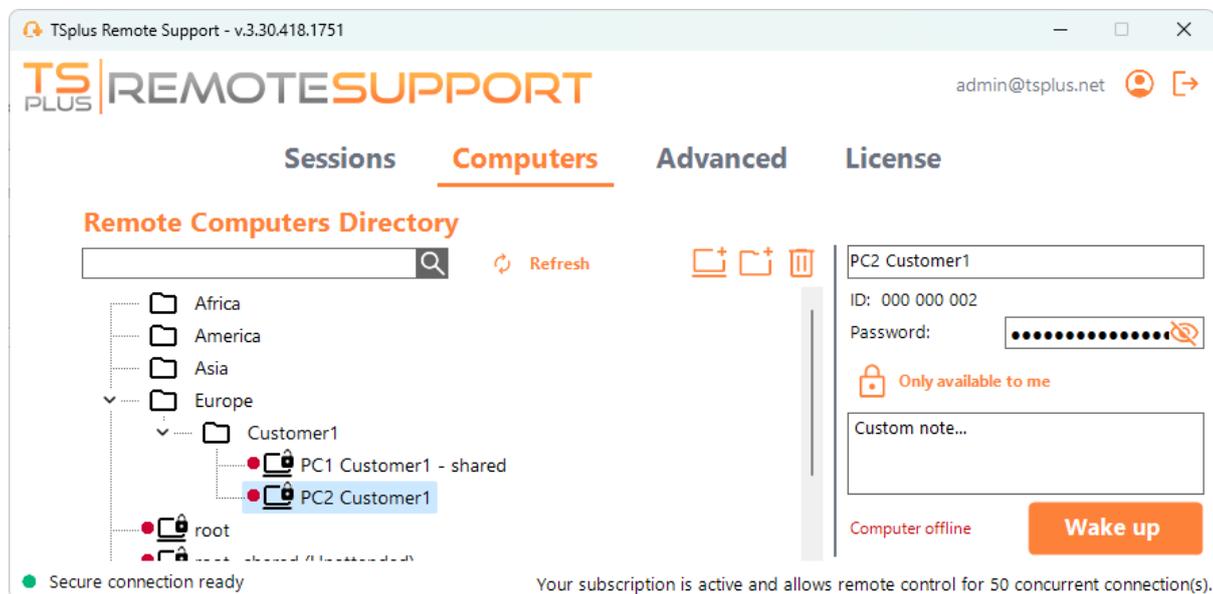
使用唤醒网络连接远程计算机

在 **计算机** 部分，单击您想要唤醒的计算机。

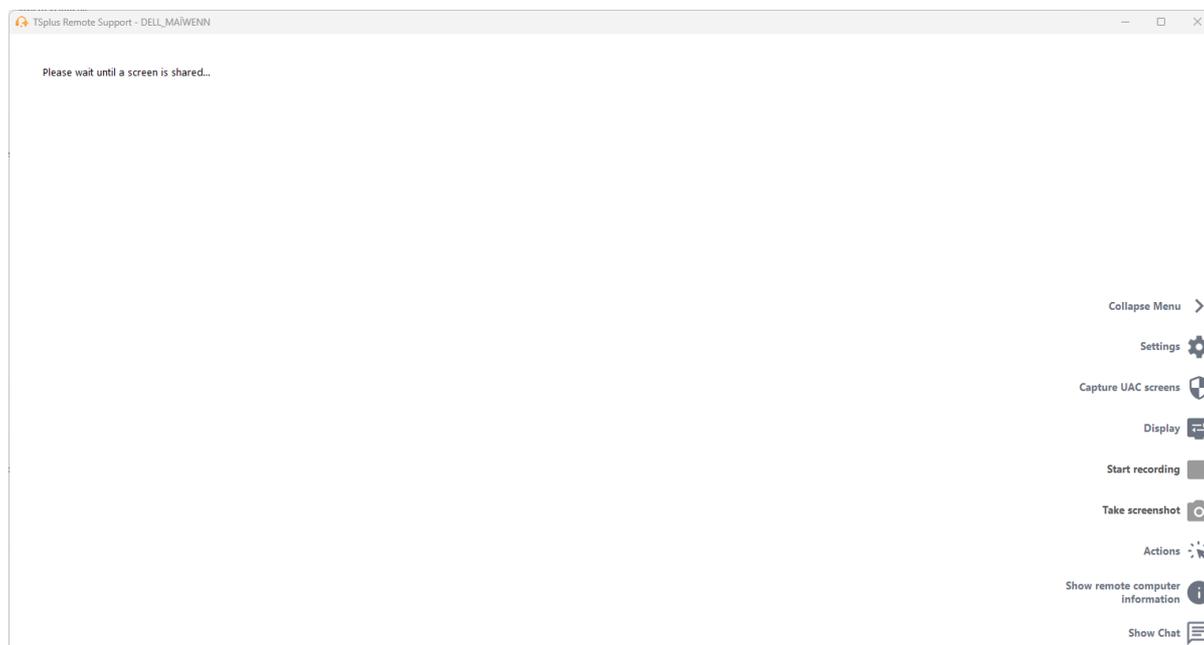
如果计算机检查以下条件：

- 计算机当前未连接
- 计算机已启用无人值守访问和远程唤醒功能
- 计算机的公共IP地址自上次在线以来没有变化。

您应该看到一个“唤醒”按钮，而不是一个禁用的“连接”按钮。



点击后，它会打开一个新窗口，等待计算机启动并加入远程支持会话。



命令行使用

像无人值守访问一样，Wake-On-LAN 也可以直接在管理员命令提示符中使用命令行启用和禁用，

而不是在高级设置中勾选“Wake-On-LAN”复选框。

使用的参数如下 (参数必须用空格分隔) :

- /启用唤醒局域网
- /禁用唤醒局域网