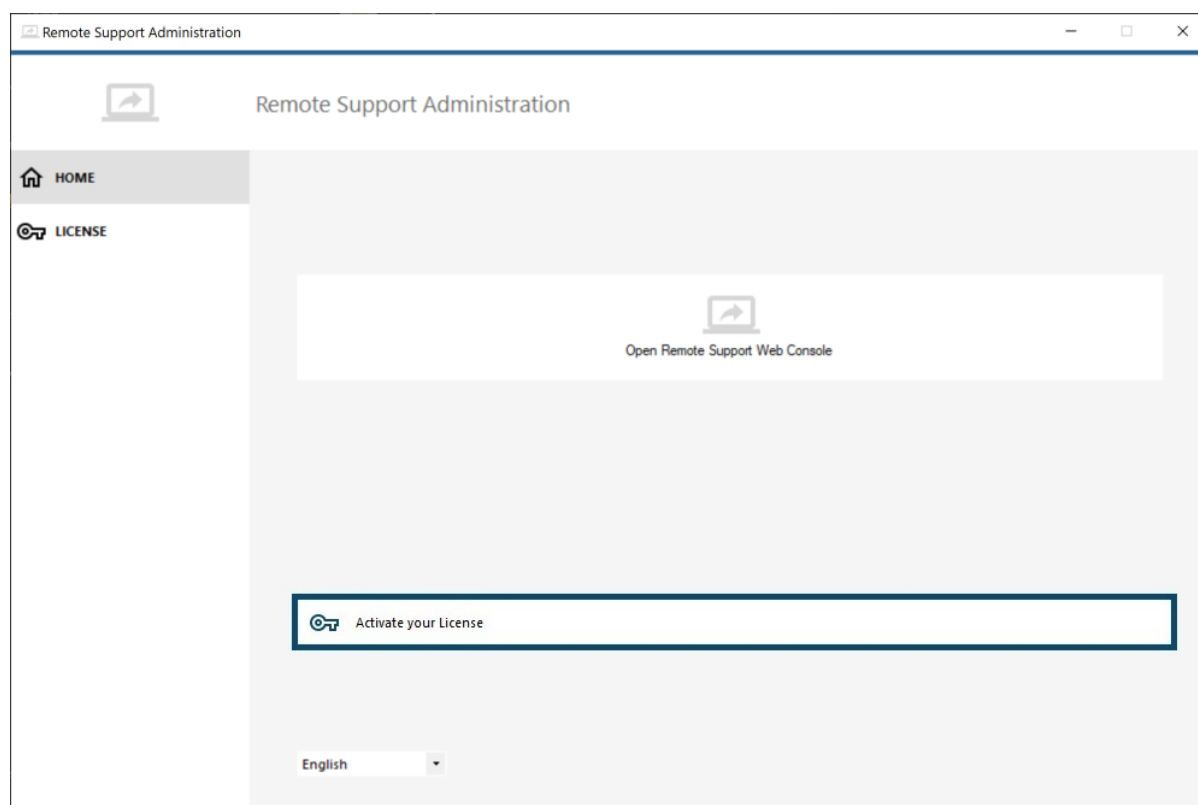


激活您的许可证

打开 TSplus Remote Support 界面并点击许可证选项卡。

然后，点击“激活您的许可证”按钮：



为了获取您的激活密钥，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：

[下载客户门户用户指南](#) 有关如何使用它的更多信息。

您的激活密钥将在仪表板顶部显示：

TS
PLUS

Customer Portal

Home

Orders

Computers

Subscriptions

Documentation

Help

SignOut

Hello, CUSTOMER PORTAL

Your activation key is : TSPL-XXXXXXXXXXXX

Search for licenses

Search

Action Required: Missing Update and Support Services!

Update and Support Services are crucial for the automatic delivery of essential updates, including OS compatibility adjustments, critical security fixes, and access to the latest features. They also give you access to our Technical Support Team.

Please Renew your Subscription

Licenses

Supports

Purchase Licenses

Renew All Supports

Product	Date	Order Number	Computer	Support	Comment
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	< Not Activated Activate your license	✓	Edit
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	< Not Activated Activate your license	✓	Edit
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	< Not Activated Activate your license	✓	Edit
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	< Not Activated Activate your license	✓	Edit
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	< Not Activated Activate your license	✓	Edit
TSplus Remote Access Enterprise 5 users	2025-04-30	JWT6969	< Not Activated Activate your license	✓	Edit

Previous

1

Next

您可以输入此激活密钥，然后单击“下一步”。

Product Activation

Please enter your Key:

You will find your Activation Key (XXXX-XXXX-XXXX-XXXX) in our order confirmation email.

If you want to activate your subscription, please enter your Subscription Key (S-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX) instead here.

Please contact Support should you require any help activating your license.

Next >

License Activation

Please select the license(s) you want to activate on this computer:

TSplus

☐ TSplus Enterprise edition - 5 users

☐ No Updates/Support

☐ Update/Support services for TSplus Enterprise edition - 5 users - 3 years

TSplus Advanced Security

☐ TSplus Advanced Security Ultimate edition

The licenses listed above are all the licenses currently available for activation on this computer.
If you have purchased multiple units, only one will be displayed in this list for this computer, and you will be able to activate the other units on other computers.

◀ BackNext ▶

检查一个或多个项目并点击“下一步”按钮。请注意，您可以通过勾选多个产品/支持同时激活多个产品。

License Activation

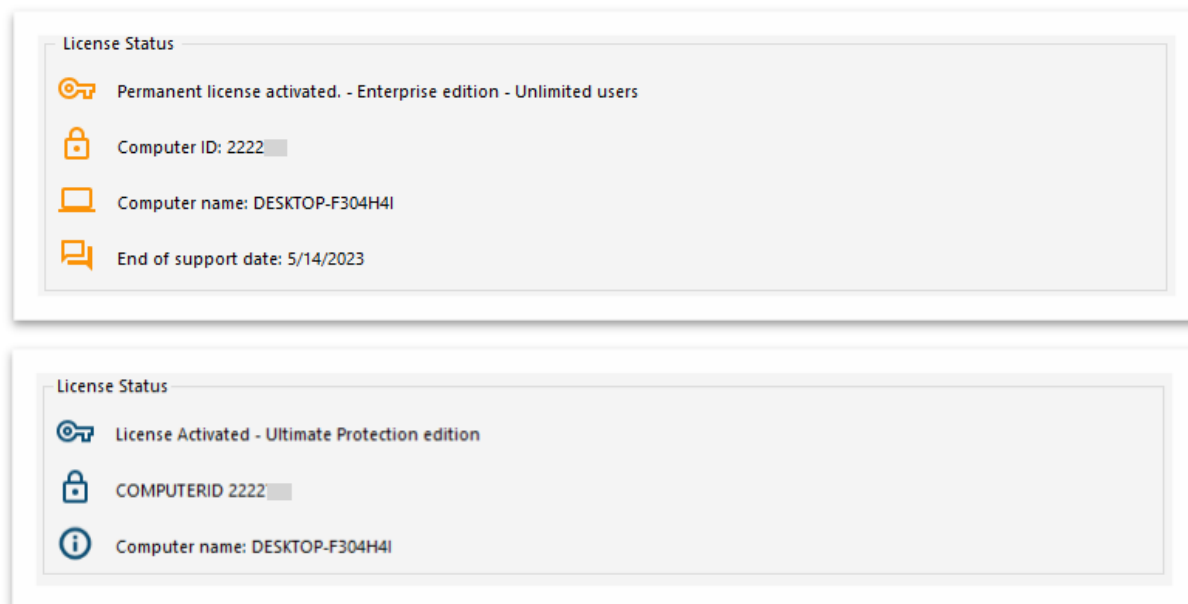
Your license has been activated!

- TSplus Enterprise edition - 5 users
- Update/Support services for TSplus Enterprise edition - 5 users - 3 years
- TSplus Advanced Security Ultimate edition

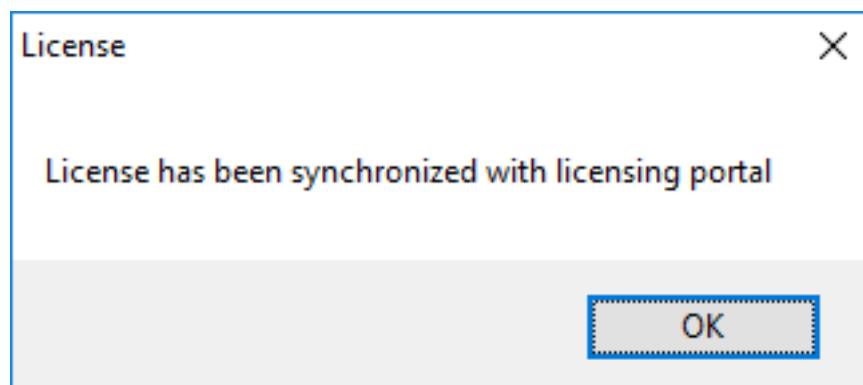
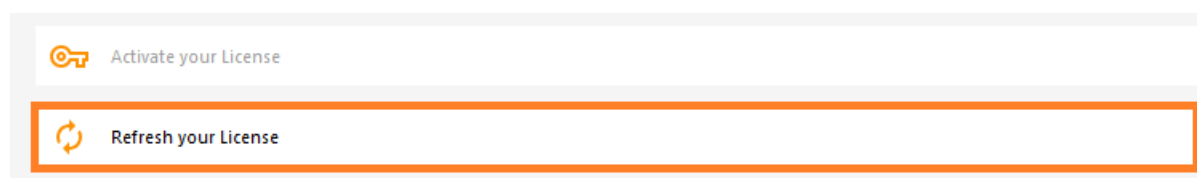
Thank you for your business!
You can now safely close this window.

Finish

您所有的产品/支持现在已激活（在此示例中，TSplus 和 TSplus Remote Support 都已同时激活）。



通过点击相应的按钮刷新您的许可证数据，它将与我们的许可门户同步信息：

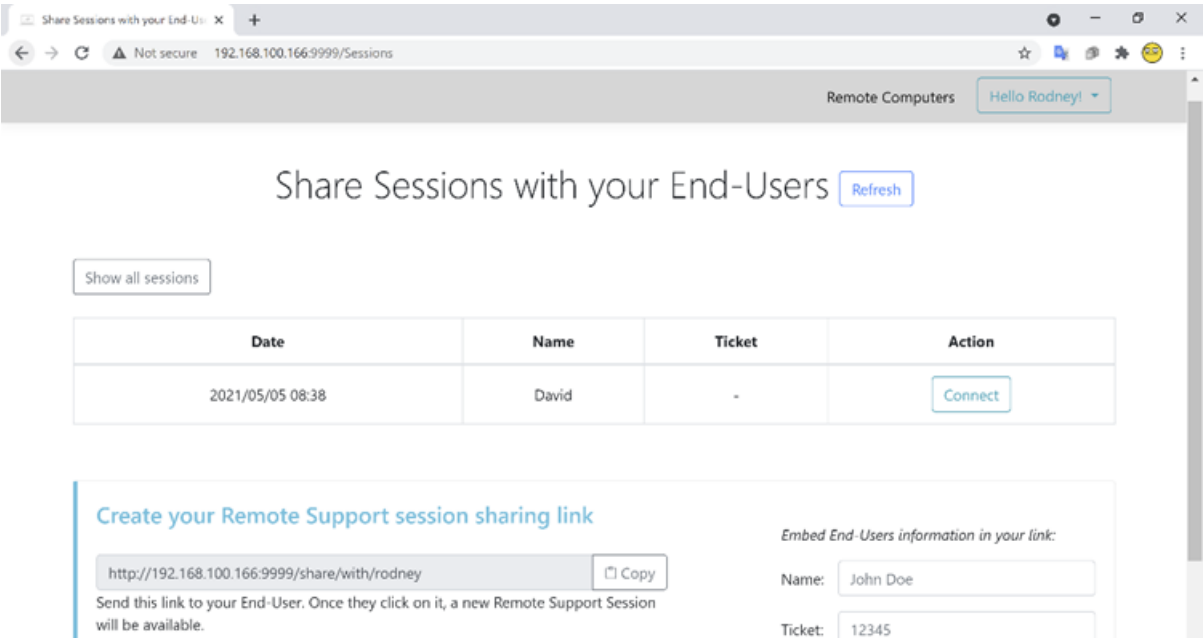


感谢您选择 TSplus Remote Support!

代理界面

概述

一旦最终用户安装了TSplus Remote Support Client并同意允许连接，支持代理可以从他的连接到此远程支持会话。[代理网页控制台](#)

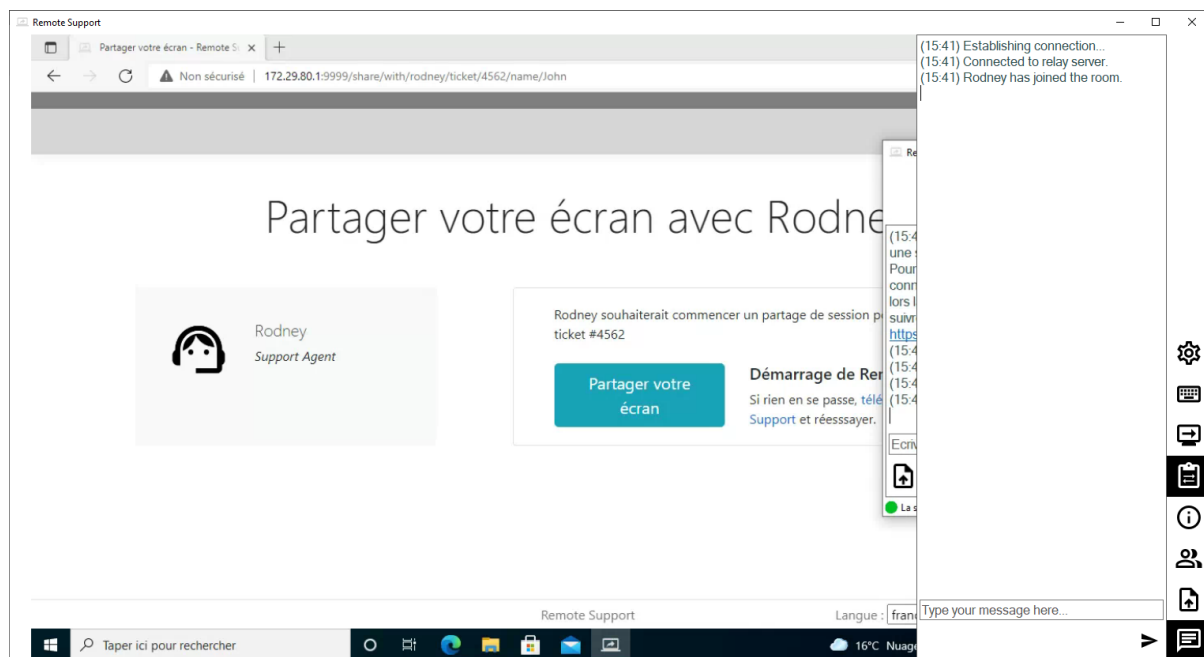


代理连接屏幕

点击“连接”按钮后，TSplus Remote Support客户端将运行。

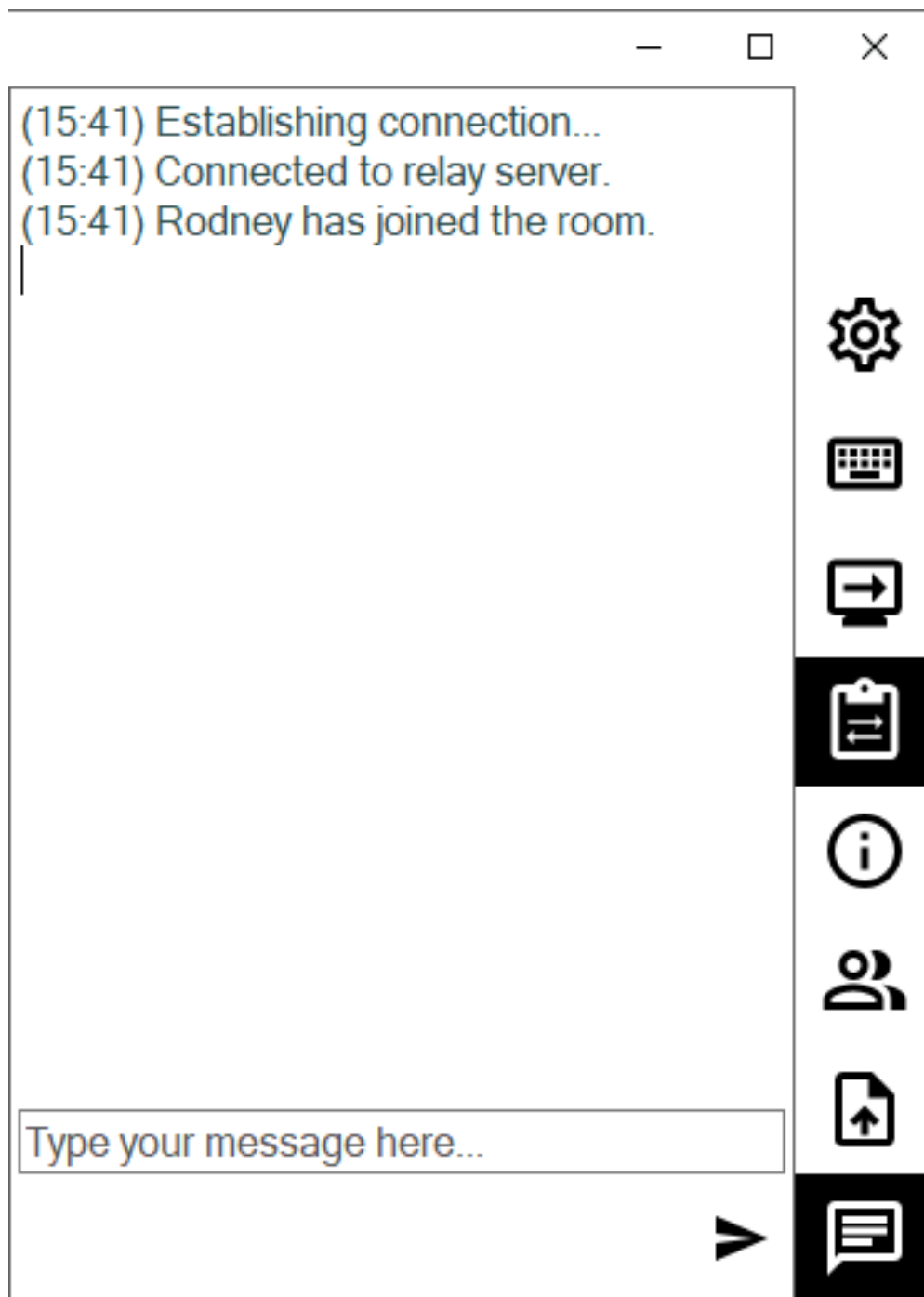
支持代理现在已连接到最终用户的桌面会话。

代理可以独立或协作地控制和排除故障：多个代理可以连接到同一台远程计算机。



代理聊天框

代理聊天框不仅仅是与最终用户沟通的一种方式。



它包含支持代理所需的重要信息和功能，按从上到下的顺序列出：

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。



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。



更改监视器显示

如果远程计算机使用多显示器配置，则滚动浏览可用显示器。



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。



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

允许支持代理将文件从其支持环境移动到远程 PC 以进行故障排除或修复。



显示聊天

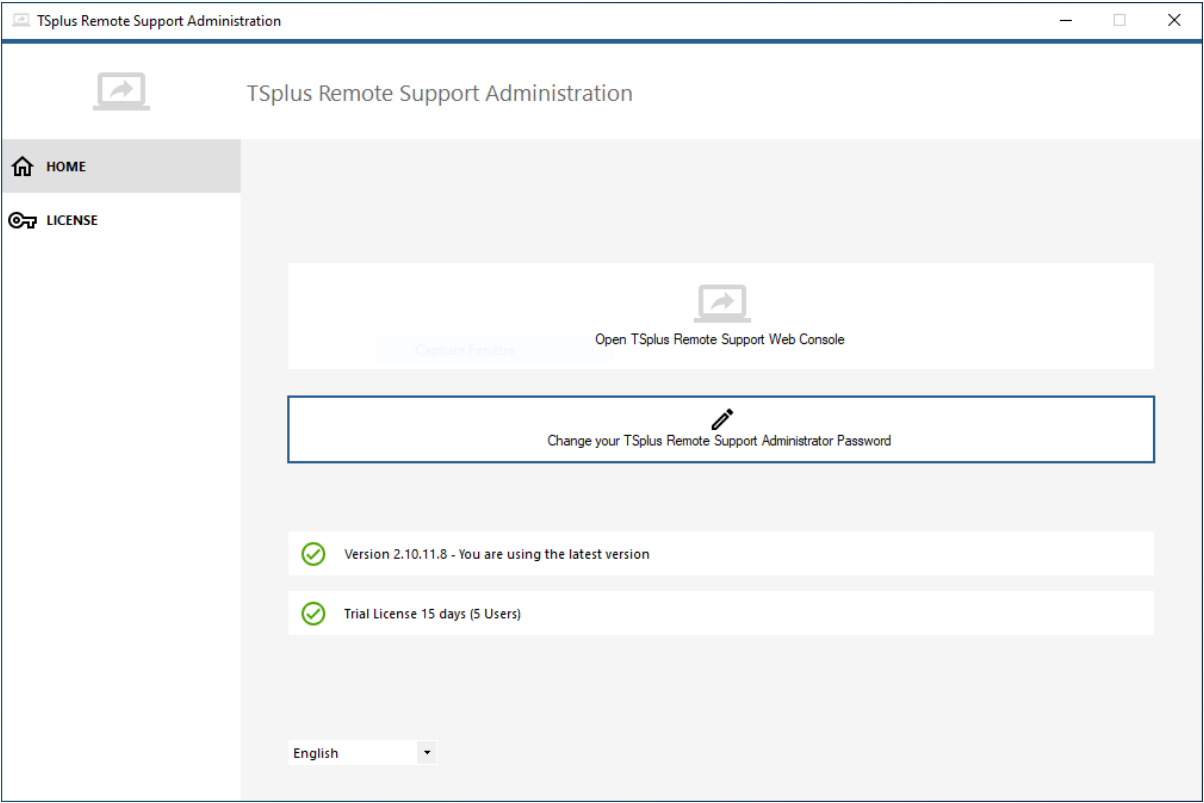
将聊天框带回主聊天窗口。



更改您的管理员密码

您可以通过单击管理程序主页仪表板上相应的图块直接更改您的管理员密码：

更新 TSplus Remote Support 很简单，只需点击许可程序主仪表板上的相应图块即可。



一旦点击，网页控制台将打开。只需在密码字段中输入新密码并确认您的密码，然后点击“保存”。

Change your Administrator Account Password

Username

Password

Confirm password

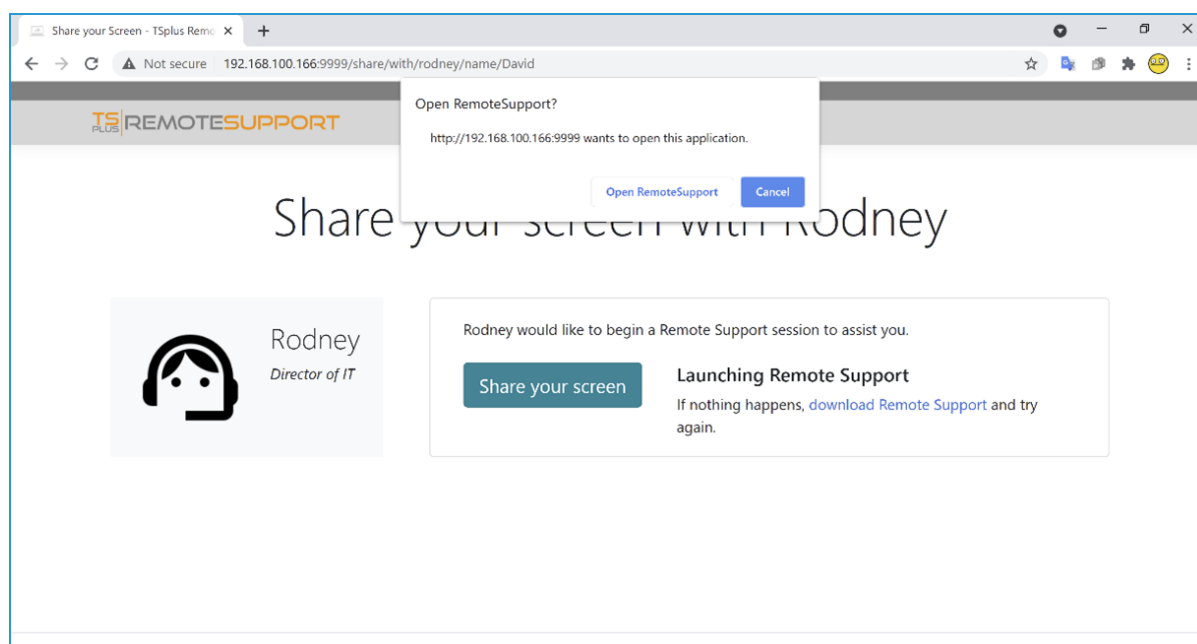
最终用户界面

概述

最终用户将收到来自支持代理的自定义链接。

接收链接

点击链接后，最终用户将被提示安装 TSplus Remote Support Client。



终端用户连接屏幕

一旦最终用户安装了TSplus Remote Support Client并同意允许连接，他们将看到支持代理聊天框出现在他们的屏幕上。

聊天框使代理和最终用户之间能够进行文本通信和文件共享。

请注意，关闭聊天框将结束远程支持会话。

Share your Screen - TSplus RemoteSupport

Not secure 192.168.100.166:9999/share/with/rodney/name/David

TSPLUS REMOTESUPPORT

Share your screen with Rodney



Rodney
Director of IT

Share your screen

Launching Remote Support

If nothing happens, [download](#) again.

TSplus RemoteSupport

(10:37 AM) Establishing connection...

(10:37 AM) Connected to relay server.

(10:37 AM) David has joined the room.

Type your message here...



管理员密码丢失

问题

安装和配置 TSplus Remote Support 后，管理员无法记起他的账户用户名和/或密码。

没有其他用户拥有管理员角色，无法更改全局设置，也无法再管理代理账户。

修复概述

您可以通过编辑 TSplus Remote Support 内部数据库中的记录来创建一个新的管理员帐户，从而强制产品进行后续设置配置步骤并要求提供详细信息以创建（新的）管理员帐户。

请理解，在数据库中记录更改后，任何访问 TSplus Remote Support Web Portal 的访客将有机会创建一个管理员账户。只有第一个验证表单的访客将创建一个管理员账户。

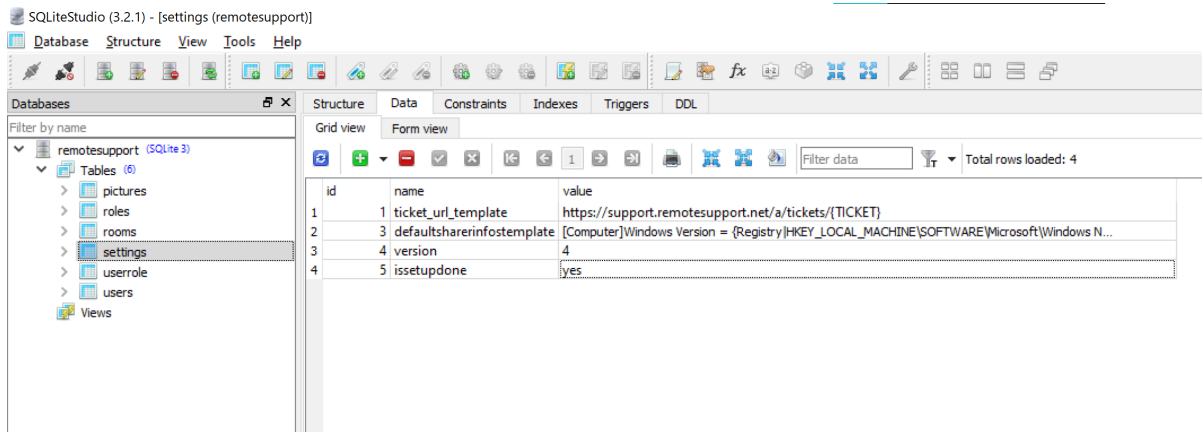
我们强烈建议您在按照以下步骤操作之前禁用对您的 TSplus Remote Support 门户的公共访问，例如通过启用防火墙。

重置为安装后步骤

下载并安装一个SQLite数据库编辑器，例如 [SQLite工作室](#)。

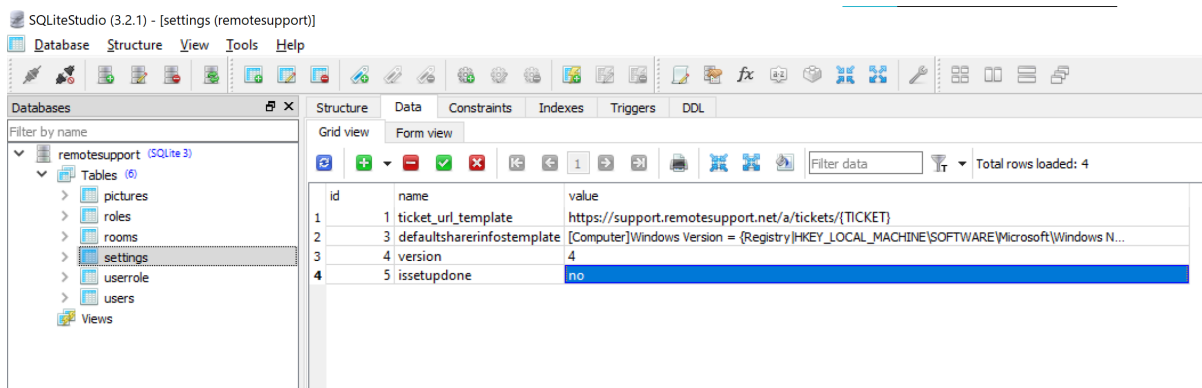
运行SQLite数据库编辑器并打开TSplus Remote Support内部数据库，通常位于此位置：“C:\Program Files\RemoteSupport\webportal\remotesupport.db”。

打开“设置”表：

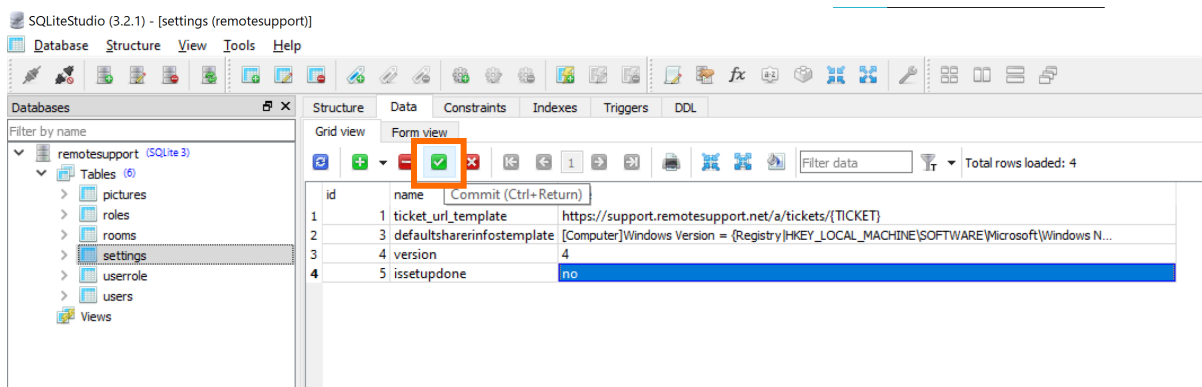


找到“issetupdone”处具有“name”值的行 - 它应该具有“yes”值。

将这个“是”替换为“否”：



点击绿色标记工具栏按钮以“提交”（即应用）此更改到数据库中：



创建一个新的管理员帐户

TSplus Remote Support 现在已回到其安装后步骤。

浏览到 TSplus Remote Support Web Portal 首页：它将显示在服务器上首次安装后显示的相同表单：

Finalizing installation..

We need to set up your first administrator account

Please fill in the required information below.

Username

First name

Last name

Title

Email

Password

请输入详细信息以创建新的管理员帐户。

通过TSplus Remote Access安装

如果您在同一台机器上安装了 TSplus Remote Support 和 TSplus Remote Access，并希望使用自动证书生成，您将需要：

TSplus 远程访问到：

- 让 TSplus Remote Access 使用 80 端口进行 HTTP。
- 配置 TSplus Remote Access 证书

TSplus 远程支持至：

- 配置域名和域管理员电子邮件
- 检查“自动生成SSL/TLS证书”
- 保存
- 重启“TSplus Remote Support Relay”服务

重要

根据 TSplus Remote Access 使用的端口，可能会出现 web 端口冲突，因为一次只能有 1 个程序在给定的 web 端口上监听。因此，您需要选择哪个程序使用默认的 HTTPS 端口 (443)。默认情况下，TSplus Remote Access 将使用 443 端口，而 TSplus Remote Support 在检测到 443 已被使用时将选择另一个端口 (491)，这样您就可以访问 TSplus Remote Support。 <https://your-domain.com:491>

如果您需要更改 HTTPS 端口：

TSPlus Remote Access:

- 从 AdminTool > WEB > Web 服务器 > HTTPS 更改它

TSplus 远程支持：

- 从Web门户管理设置 > 服务器 > 中继端口更改它

再次建议您将 TSplus Remote Access HTTP 端口设置为 80，以便同时允许 TSplus Remote Access 和 TSplus Remote Support 的 HTTPS 证书验证。

安装

安装非常简单。只需在您选择用作远程支持服务器的 Windows 计算机上运行 TSplus Remote Support 安装程序。

请注意，您必须以管理员身份运行此设置。但请不要担心，Windows 会通知您并请求您的同意。

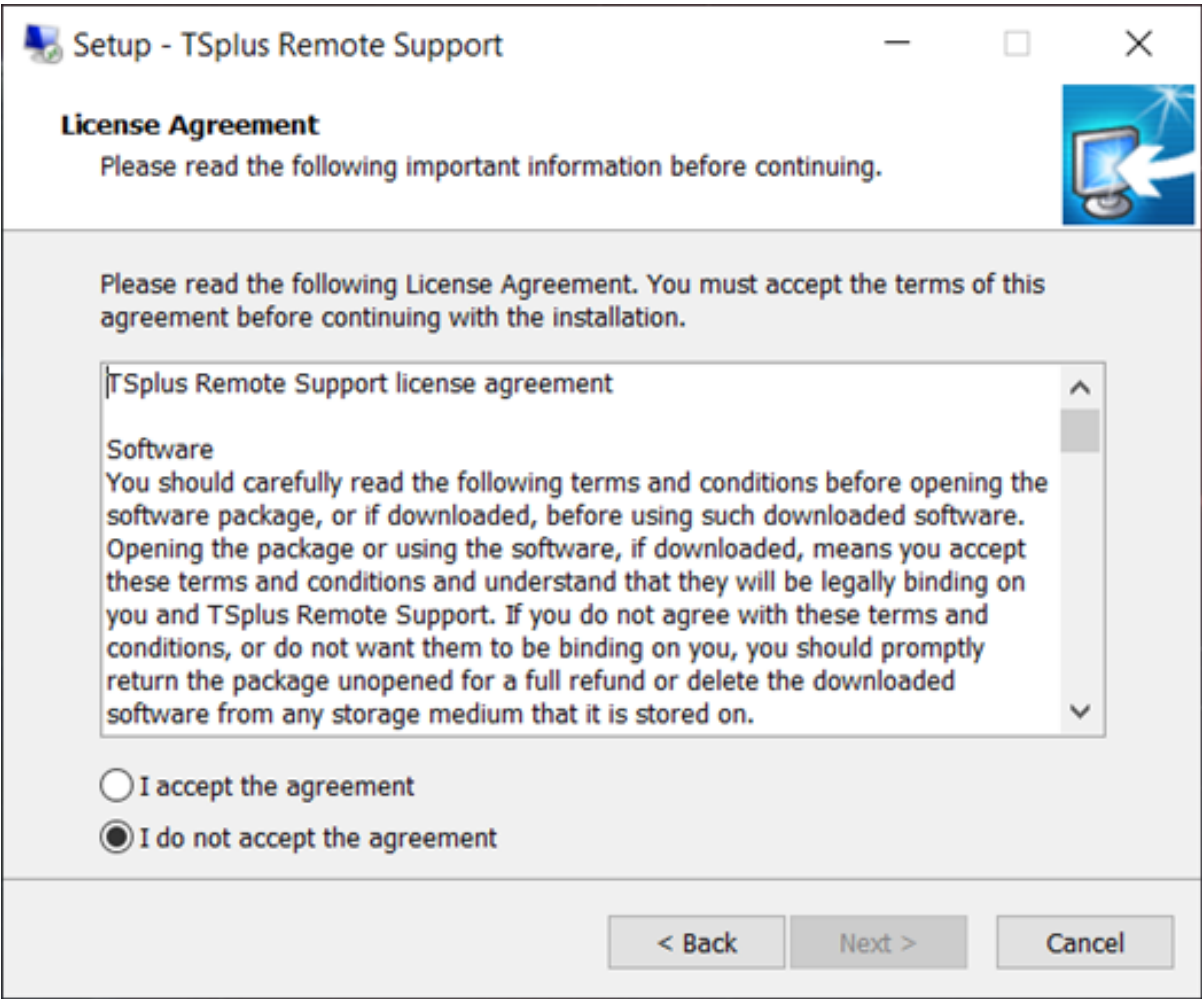
欢迎

请关闭其他正在运行的程序，然后点击下一步。



许可协议

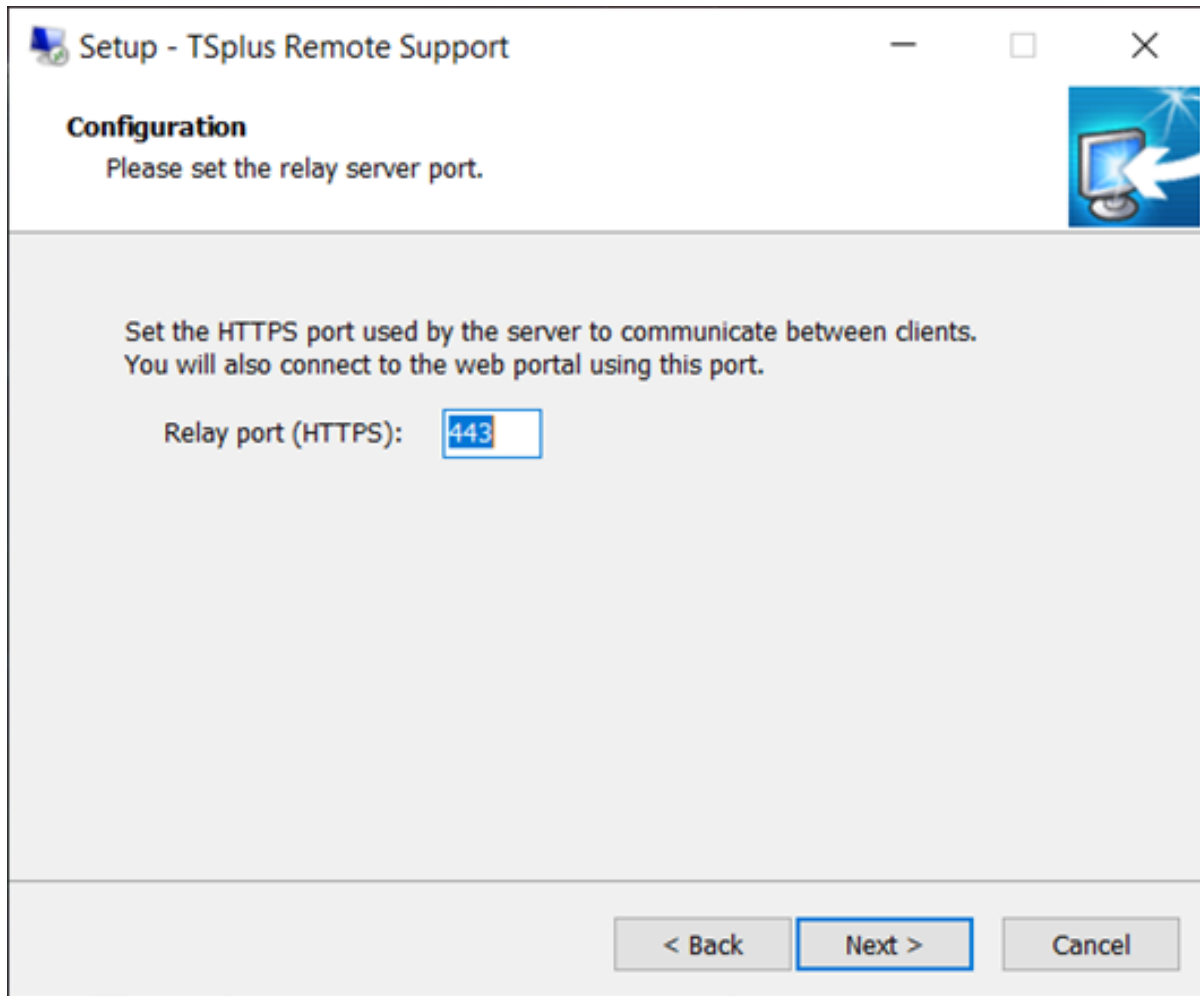
点击“下一步”以同意许可。



端口配置

默认情况下，Remote Support Server 监听端口 443，这是标准的 HTTPS 安全网页端口。

我们建议继续使用此端口。



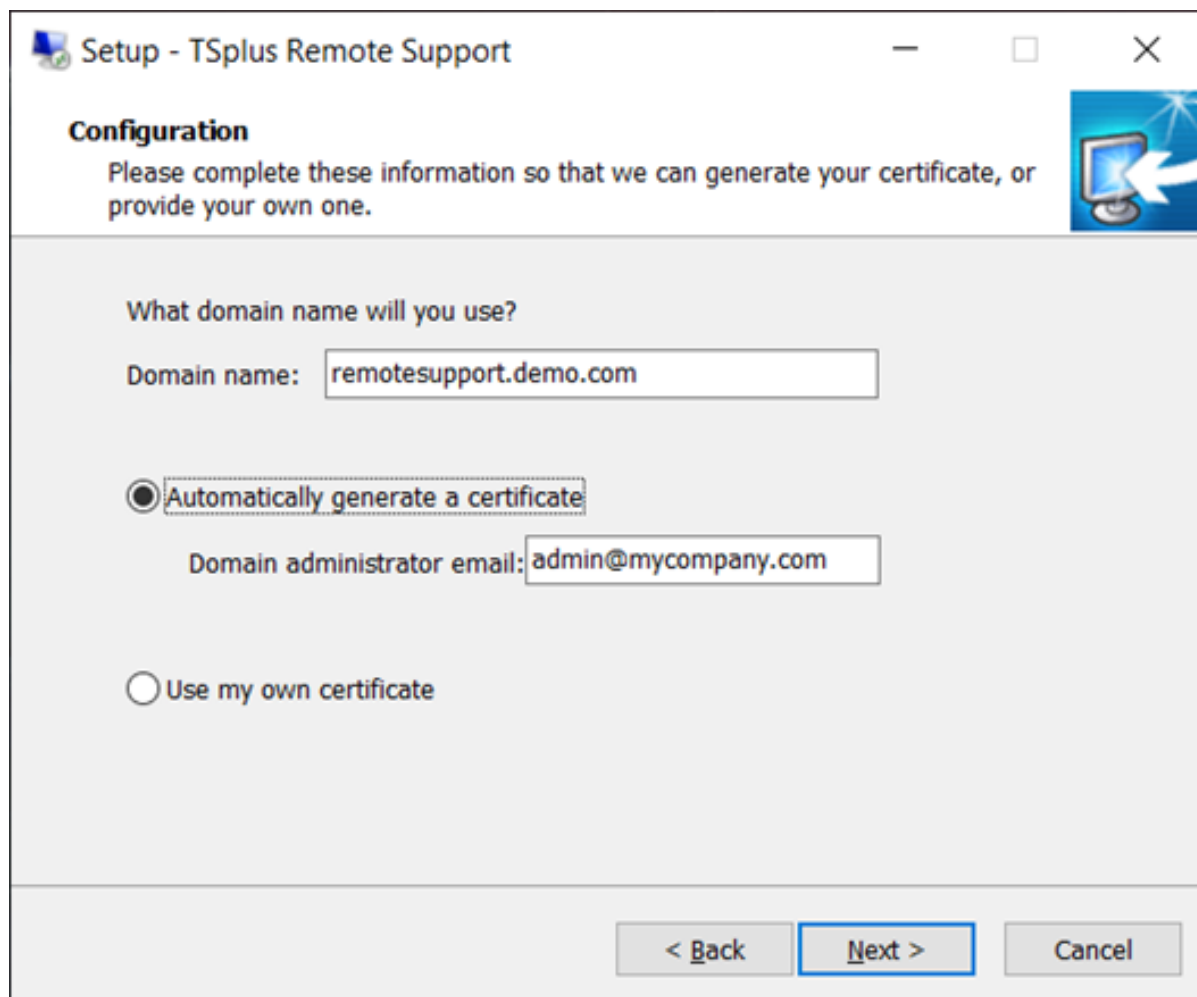
默认情况下，Remote Support 网络服务器配置为使用标准 HTTPS 端口号（443）。然而，如果该系统上已经有其他网络服务器处于活动状态（例如 IIS），则 TSplus 内置网络服务器将会遇到端口号冲突。

简单的解决方案是在此情况下在设置过程中更改这些默认值（例如 4430）。

域名配置

如果您打算使用 TSplus Remote Support 而不使用任何域名，则可以跳过此步骤。

我们建议设置一个域名或子域名，该域名或子域名解析到您正在安装 TSplus Remote Support 的计算机上。如果您需要帮助配置此域名，请联系您的系统管理员/IT 部门。您可以通过将“localhost”用作域名立即测试 TSplus Remote Support。



Setup - TSplus Remote Support

Configuration

Please complete these information so that we can generate your certificate, or provide your own one.

What domain name will you use?

Domain name:

☒ Automatically generate a certificate

Domain administrator email:

☐ Use my own certificate

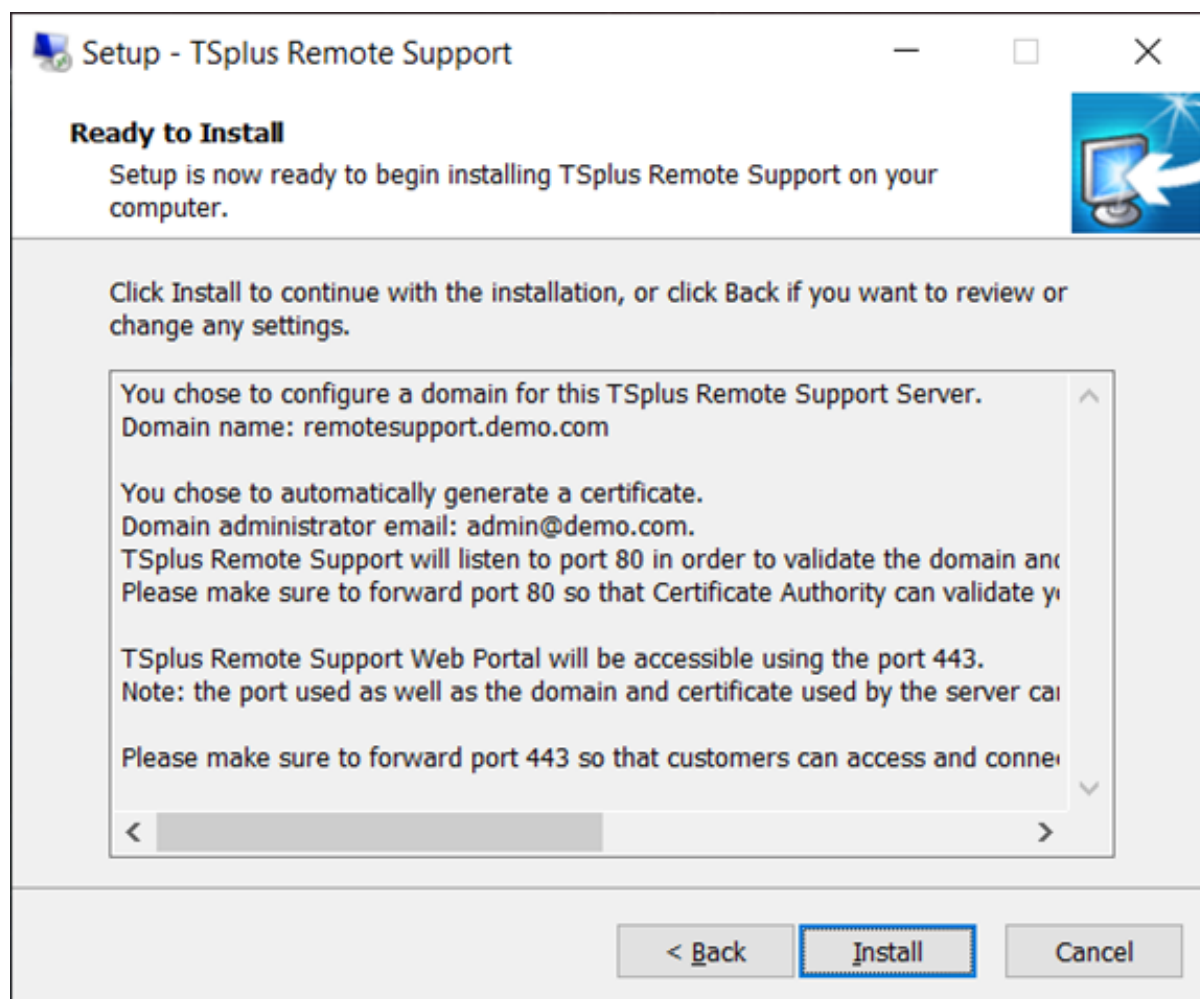
< Back Next > Cancel

要配置 TSplus Remote Support 以使用互联网域名进行访问，请在此输入域名，并选择您希望使用的安全证书类型，可以选择在 Remote Support 中生成的免费证书，或从证书颁发机构购买的付费证书。

您还可以在安装后通过远程支持Web控制台配置您的域。

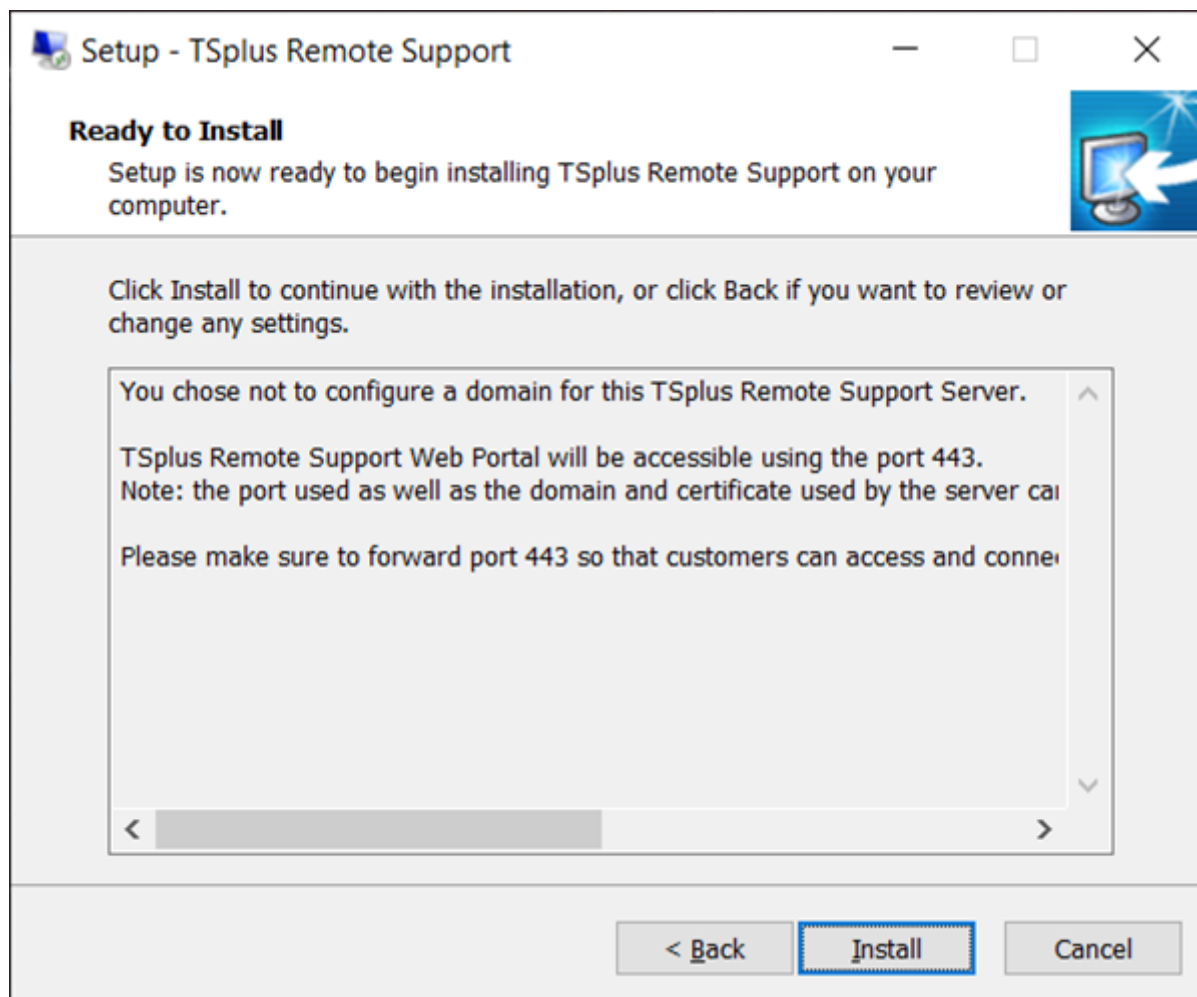
使用免费证书安装

免费证书由 Let's Encrypt 提供，需要开放并可用的 80 端口来验证您的域名所有权。



准备安装

确认您的设置，然后单击安装以继续。

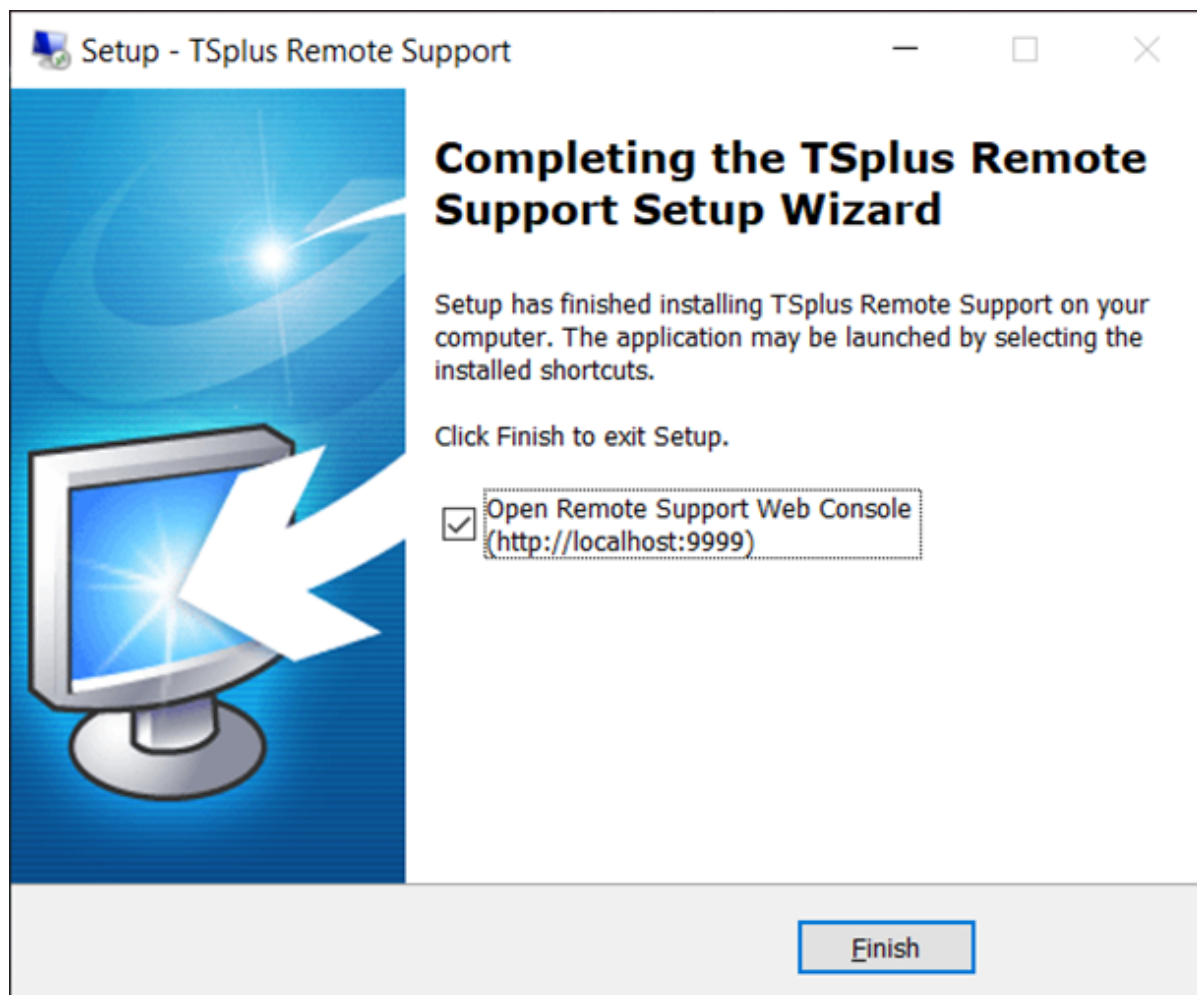


恭喜！

您的 TSplus Remote Support 服务器安装已完成。

点击完成以打开远程支持Web控制台并开始创建代理账户！

免费试用版功能齐全，持续15天，支持5个代理。



管理员账户设置

通过点击桌面上创建的快捷方式启动 TSplus Remote Support。

下一步是配置您的远程支持管理员帐户。

输入您的管理员信息并点击“注册”。

Finalizing installation..

We need to set up your first administrator account

Please fill in the required information below.

Username
Rodney

First name
Rodney

Last name
McKay

Title
Director of IT

Email
rodneymckayIV@gmail.com

Password

Confirm password

Select Picture
Choose File No file chosen

Register

Log in

TSplus Remote Support

您现在可以确认或调整您的服务器配置，然后开始设置代理帐户并共享Windows会话。

卸载 TSplus Remote Support

要完全卸载 TSplus Remote Support，请转到“C:\Program Files\RemoteSupport”并运行“unins000”应用程序。

在下一个窗口中点击“是”以完全删除TSplus Remote Support及其所有组件。

该软件将从您的计算机上完全卸载。

前提条件

硬件要求

TSplus Remote Support Client 在 32 位和 64 位版本的 Windows 计算机上均可运行。

TSplus Remote Support 服务器只能安装在 64 位版本的 Windows 计算机上。

操作系统

TSplus Remote Support 与以下操作系统兼容：

- Windows **7 服务包 1**
- Windows **8/8.1**
- Windows **10专业版**
- Windows **11 Pro**
- Windows **Server 2008 SP2/小型企业服务器 SP2 或 2008 R2 SP1**
- Windows **Server 2012 或 2012 R2**
- Windows **Server 2016**
- Windows **Server 2019**
- Windows **服务器 2022**

依赖关系

TSplus Remote Support需要在计算机上安装.NET Framework。

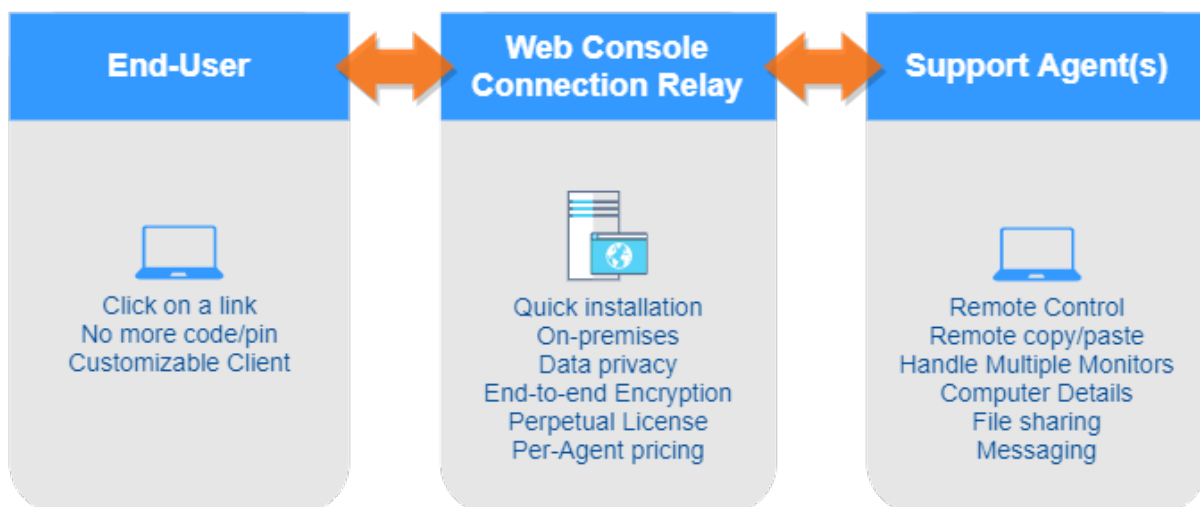
支持的最低版本是 .NET Framework 4.5.2。

如果计算机上未安装 .NET Framework，TSplus Remote Support 安装程序将尝试下载并安装它。

产品概述

TSplus远程支持一句话概述

TSplus Remote Support 使支持代理能够轻松共享 Windows 桌面会话，以便为其最终用户提供快速有效的支持，无论他们身在何处！



术语和架构

这 **TSplus 远程支持服务器** 可以安装在任何现代Windows PC或服务器上。

TSplus Remote Support Server 是您的 **Web控制台** 和 **连接中继** 。

它创建基于网络的Windows桌面 **会话共享** 连接，两个都 **支持代理** 和 **最终用户** 通过他们首选的网络浏览器无缝参与使用的 **远程支持客户端** 。

网络

远程支持服务器通常安装在您ISP的路由器附近。

NAT (网络地址转换) 规则将HTTPS端口 (默认值为443端口) 从外部IP重定向到您的远程支持服务器的LAN IP。

在此配置中，您的 Remote Support 服务器是唯一暴露于互联网的系统。

远程支持还支持公共DNS (域名服务) 和CA或自签名SSL/TLS证书。

开始使用 TSplus Remote Support

###步骤 1：在您的计算机上安装 TSplus Remote Support

安装非常简单。

只需运行 [Setup-TSplus-RemoteSupport.exe](#) 在您选择用作远程支持服务器的 Windows 机器上。

文件被解压并复制到文件夹：“C:\Program Files\RemoteSupport”。

远程支持试用版是一个功能齐全的版本，限制为15天，最多可使用5个代理。

安装后，您的桌面上将出现一个新图标：



###步骤 2：使用 TSplus Remote Support

这 [TSplus Remote Support 界面](#) 现在准备好启动和配置。

- 首先配置您的管理员密码。

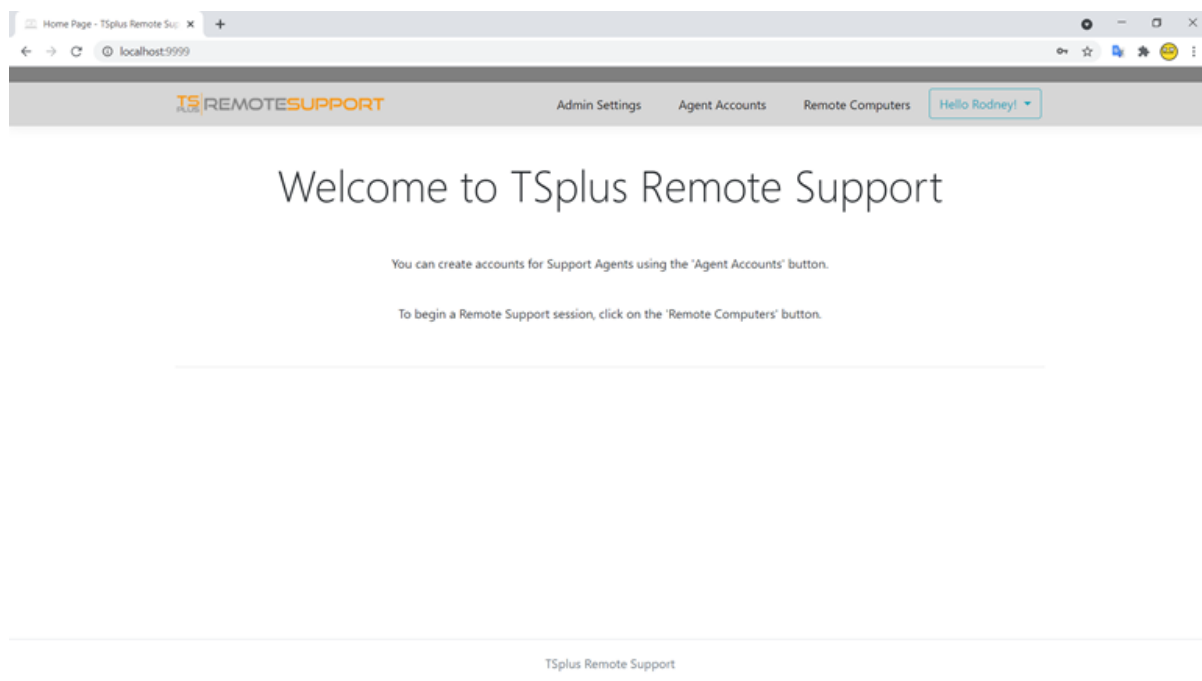
- 然后，在上面创建额外的代理账户 [Web控制台](#) .
- 您可能想要 [自定义产品](#) 以符合您的企业品牌。

不要忘记去 [激活您的许可证](#) 和到 [更新到最新版本](#) TSplus 定期为其所有产品提供更新和功能添加。

管理员设置 - 高级

概述

一旦登录，管理员将看到一组简单的菜单，赋予他们对支持环境的完全控制。



第一个菜单项是管理员设置。在这里，管理员将找到4个部分 - [电子邮件](#)，[服务器](#)，[定制化](#) 和 [高级](#)。

高级

高级部分提供了一个可自定义的模板，用于TSplus Remote Support从远程计算机收集关键的硬件、操作系统和软件数据。

仅供经验丰富的用户使用。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。

Remote Computer Information - x

localhost:9999/AdminSettings/Advanced

TSplus REMOTESUPPORT

Admin SettingsAgent AccountsRemote ComputersHello Rodney!

Settings

Server

Customization

Advanced

Remote Computer Information

Define a template of information retrieved from the Remote Computer.
This information will be visible to the Support Agent.

Example of the display result:

Remote Computer Information

Computer

Windows VersionWindows 10 Pro 17763.107

RDP Version10.0.17763.1 (WinBuild 160101.0000)

Computer NameDESKTOP-LHESU1E

Resolution1366x768

Full UserNameDESKTOP-LHESU1E\admin

Remote Support

Client Version0.1.4.15

Remote Computer Information Template

```
[Computer]
Windows Version = (Registry[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion]ProductName) (Registry[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion]CurrentBuild) (Registry[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion]UBR)
RDP Version = (FileVersion)"C:\Windows\Sysnative\termsrv.dll"
Computer Name= (Environment)[MachineName]
Resolution = (Environment)[PrimaryScreenWidth]x(Environment)[PrimaryScreenHeight]
Full UserName = (Environment[userdomain])\ (Environment[username])
[Remote Support]
Client Version = (FileLine[1])RemoteSupport-version.txt
```

Reset

Reset to default

Save

Overview

The template file is similar to an ini file.
Each section matches with a information section, and is represented with brackets - []
ex: [Computer] - will create a section named "Computer"

In each section you will be able to define multiple key value pairs using the syntax:
key_name1=key_value1
key_name2=key_value2
...

Special key value syntaxes

- To retrieve registry key values: use (Registry[*your_key_location*][*your_key_name*]).
for example: (Registry[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion]ProductName)
- To retrieve windows environment variable values: use (Environment[*your_environment_variable_name*]).
for example: (Environment[COMPUTERNAME])
- To retrieve the version of a specific file: use (FileVersion)"*path\to\your\file*".
for example: (FileVersion)"C:\Windows\Sysnative\termsrv.dll"
- To retrieve the content of a specific line of a file: use (FileLine[*the_line_number*]"*path\to\your\file*").
for example: (FileLine[1])RemoteSupport-version.txt
- To retrieve the value of a key in a section of a specific .ini file: use
(Ini[*path\to\your\file*][*ini_section_name*][*ini_section_value*]).
for example: (Ini[C:\Program Files (x86)\TSplus\UserDesktop\files\license.lic][Product.Remote]Edition)

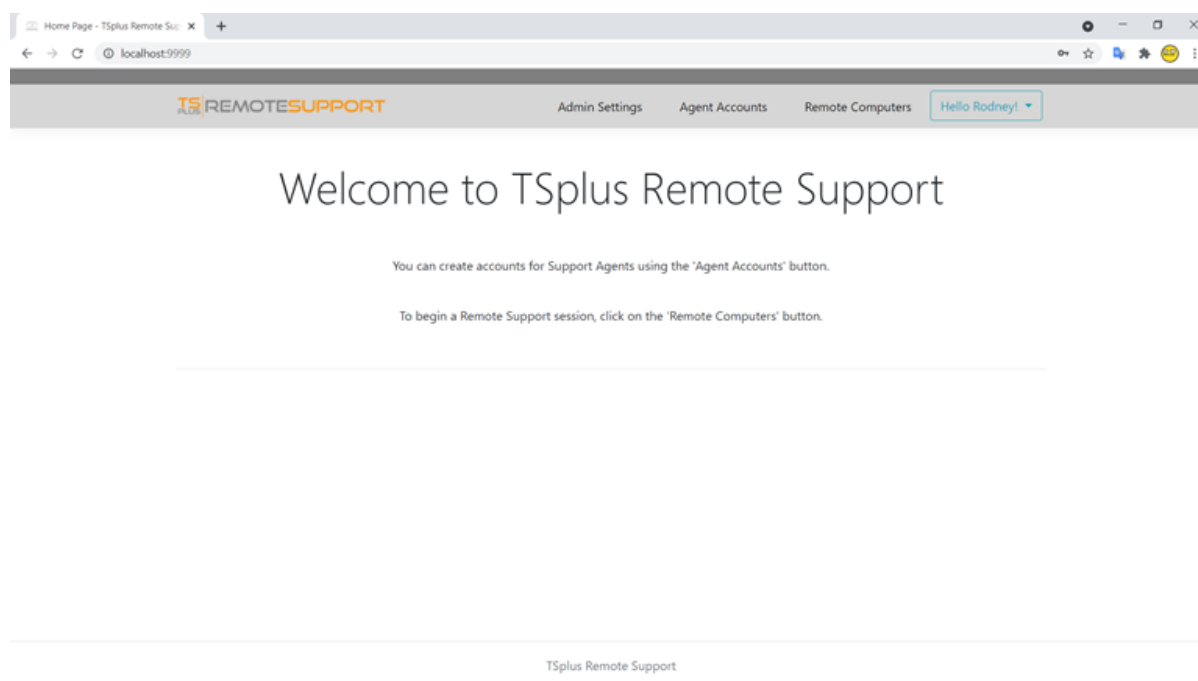
Note: Compound special expression is possible.
for example: you can retrieve a path of a .ini file from a registry key, and get a value of a specific key with:
(Ini[Registry[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Digital River[installpath]\UserDesktop\files\license.lic][Main][ComputerID]])

TSplus Remote Support

管理员设置 - 自定义

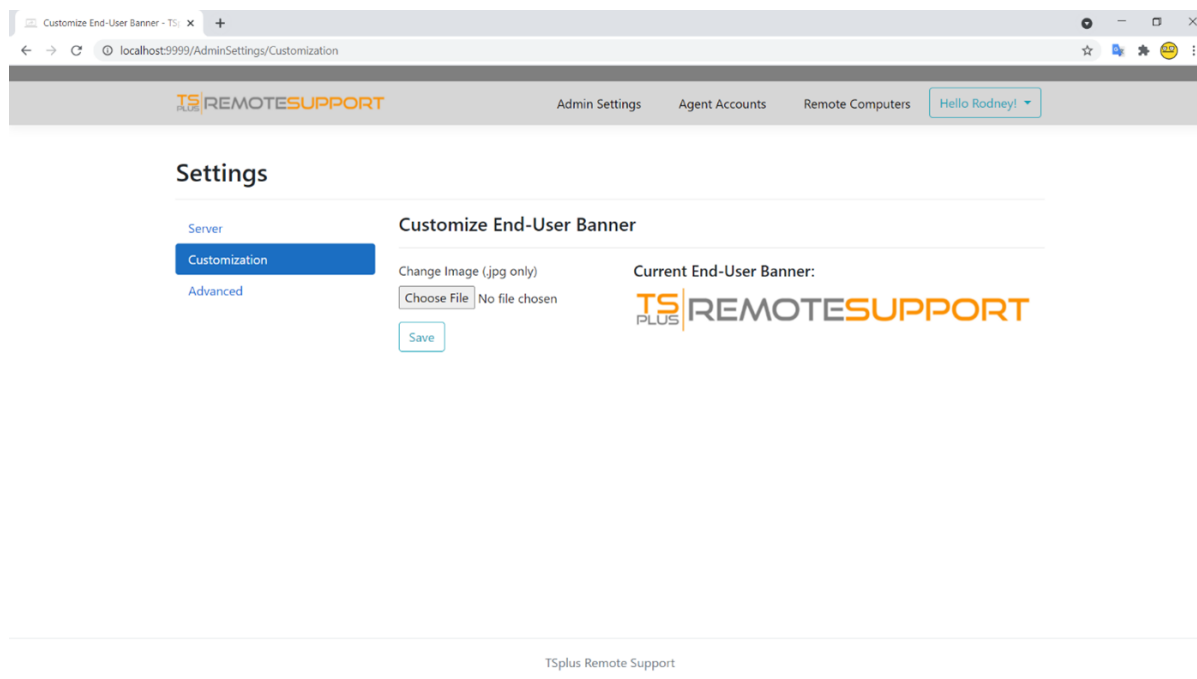
概述

一旦登录，管理员将看到一组简单的菜单，赋予他们对支持环境的完全控制。



第一个菜单项是管理员设置。在这里，管理员将找到4个部分 - [电子邮件](#)，[服务器](#)，[定制化](#) 和 [高级](#)。

定制化

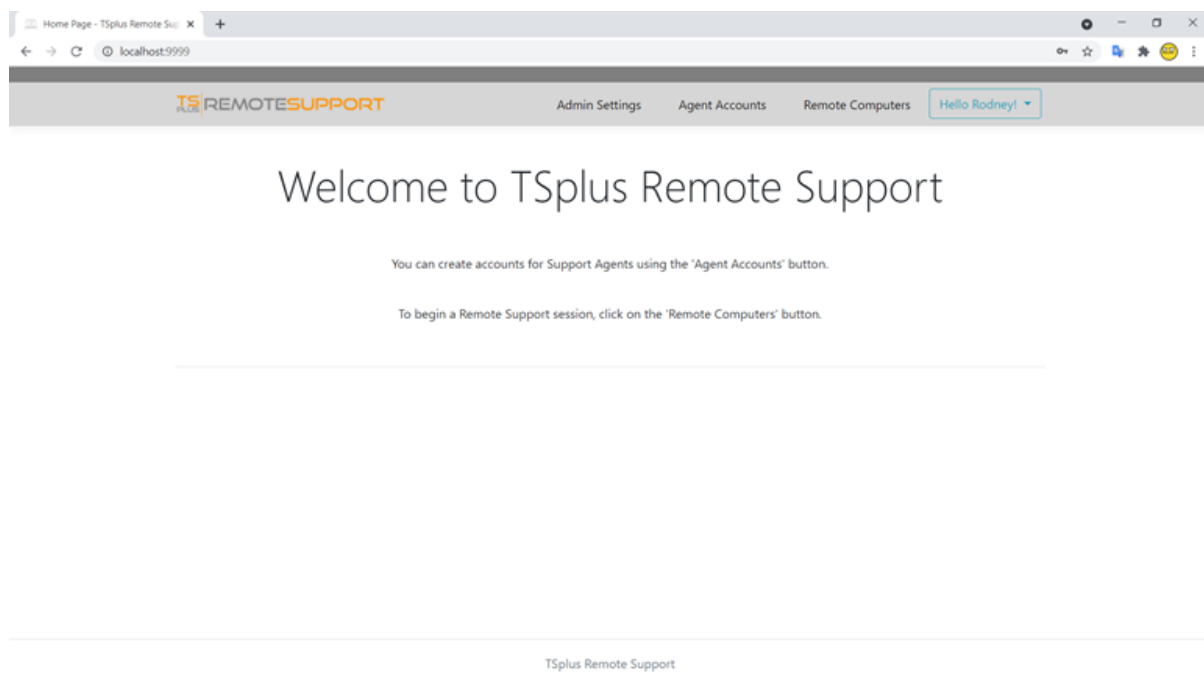


自定义在支持会话期间显示给最终用户的徽标或横幅。

管理员设置 - 电子邮件

概述

一旦登录，管理员将看到一组简单的菜单，赋予他们对支持环境的完全控制。



第一个菜单项是管理员设置。在这里，管理员将找到4个部分 - [电子邮件](#)，[服务器](#)，[定制化](#) 和 [高级](#)。

电子邮件

配置SMTP客户端并自定义发送给最终用户的电子邮件内容。

Settings

Email

Server

Customization

Advanced

Email Settings

SMTP Configuration

Hostname

Port

☐ Use SSL☐ Require authentication

Username

Password

Send Email From

[Validate SMTP settings](#)

Email with URL template

These templates will be used to generate email sent to the customer when you click on 'Send via email', to send them the URL to share their session/computer.

These can be customized using special strings listed below, to retrieve specific values.

- To retrieve the URL sent: use %URL%
- To retrieve the current agent first name: use %AGENTFIRSTNAME%
- To retrieve the current agent last name: use %AGENTLASTNAME%
- To retrieve the current agent title: use %AGENTTITLE%
- To retrieve the product name: use %PRODUCT%
- To retrieve the customer name (available only in the share session mail customization): use %CUSTOMERNAME%
- To retrieve the ticket number (available only in the share session mail customization): use %TICKETNUMBER%

Share your session using this URL email

Email title

Email content template

Hi %CUSTOMERNAME%,

This is %AGENTFIRSTNAME% %AGENTLASTNAME% from %PRODUCT%.
In order to troubleshoot your current issue regarding ticket #%TICKETNUMBER%, we will need to connect to your computer.
To do so, please click on link below and start sharing your screen.
%URL%

Best regards,
%AGENTFIRSTNAME% %AGENTLASTNAME%

[Reset](#)[Reset to default](#)

Allow unattended access to your computer using this URL email

Email title

Email content template

Hello,

This is %AGENTFIRSTNAME% %AGENTLASTNAME% from %PRODUCT%.
In order to troubleshoot your current issue, we will need to connect to your computer.
To do so, please click on link below and allow unattended access to your computer for our support team.
%URL%

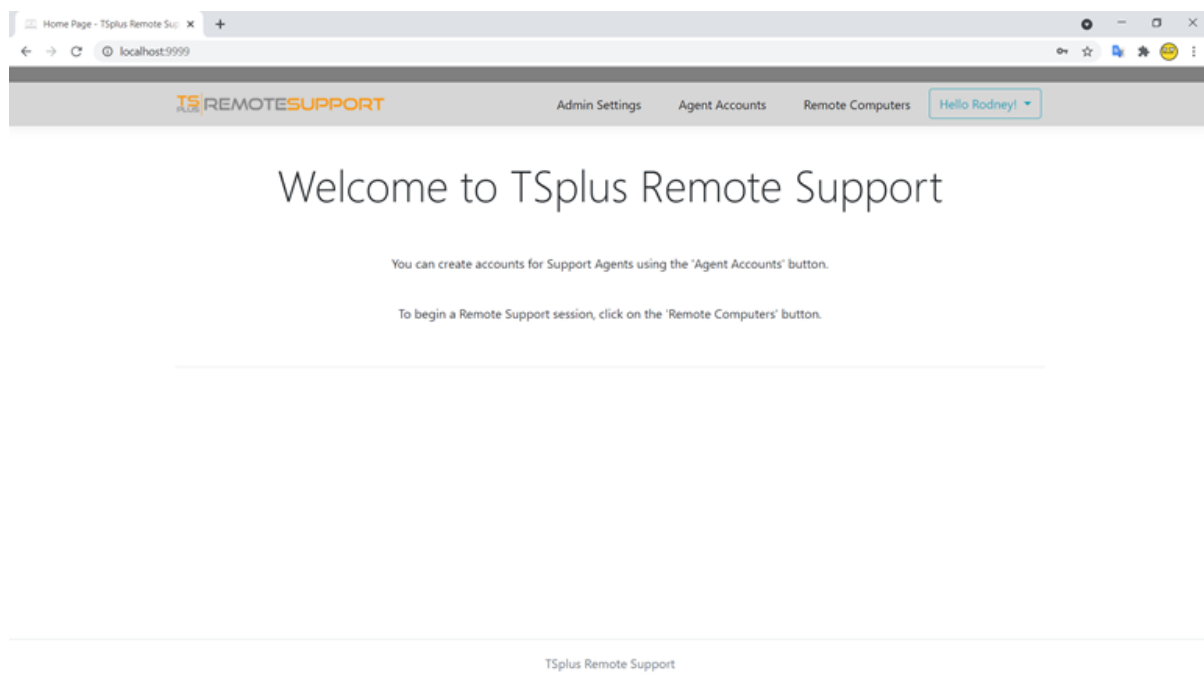
Best regards,
%AGENTFIRSTNAME% %AGENTLASTNAME%
%AGENTTITLE% - %PRODUCT%

[Reset](#)[Reset to default](#)[Save](#)

管理员设置 - 服务器

概述

一旦登录，管理员将看到一组简单的菜单，赋予他们对支持环境的完全控制。



第一个菜单项是管理员设置。在这里，管理员将找到4个部分 - [电子邮件](#)，[服务器](#)，[定制化](#) 和 [高级](#)。

服务器

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'localhost:9999/AdminSettings/Server'. The page header includes the 'TS REMOTESUPPORT' logo and navigation links for 'Admin Settings', 'Agent Accounts', and 'Remote Computers'. A user profile 'Hello Rodney!' is visible in the top right. The main content area is titled 'Settings' and features a sidebar with 'Server' (selected), 'Customization', and 'Advanced'. The 'Server settings' section contains the following fields: 'Domain name' (text input), 'Port' (text input with '443' entered), and 'Certificate' (with a 'Choose File' button and 'No file chosen' text). Below these is a radio button for 'Auto generate SSL/TLS certificate' and a 'Save' button. The footer of the page reads 'TSplus Remote Support'.

如果您在安装远程支持时没有配置域，现在可以使用证书颁发机构的SSL/TLS证书或使用TSplus SSL生成器进行配置。

证书生成

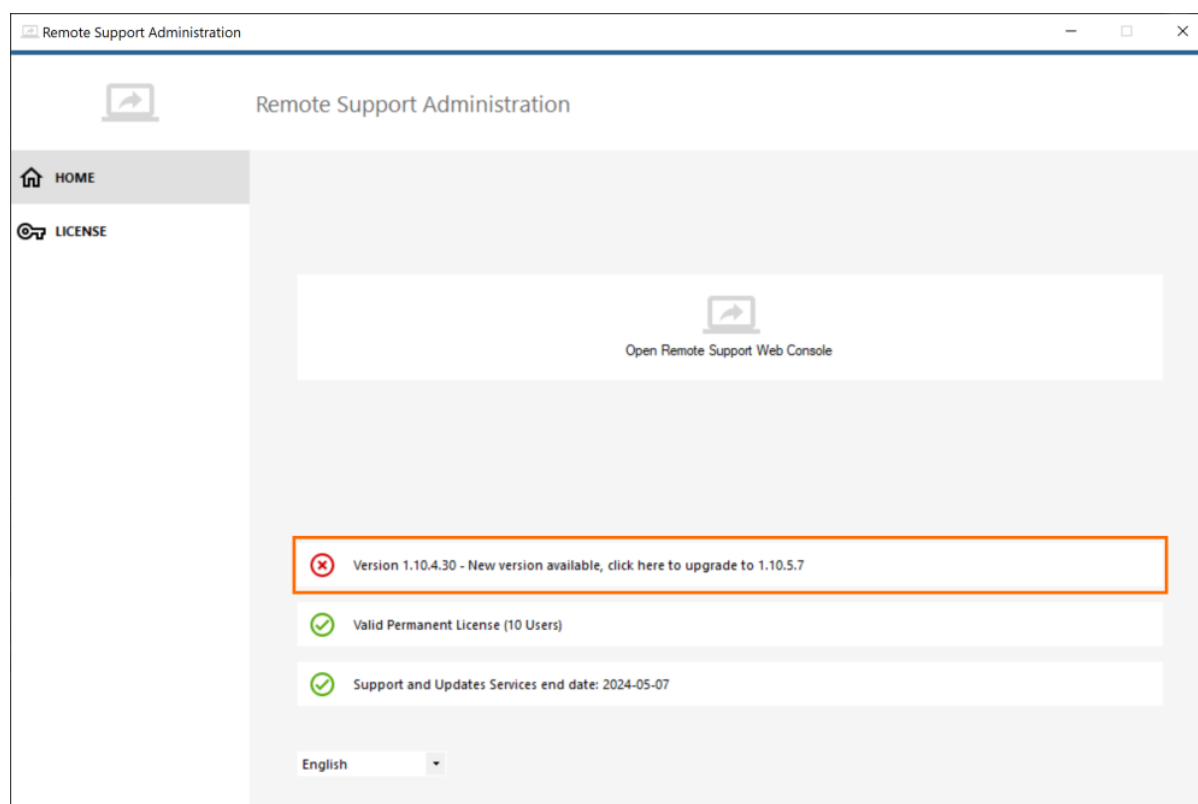
此功能使用 [Let's Encrypt](#) 提供免费的安全SSL证书以用于您的HTTPS连接。

请确保满足以下要求：

- 您的服务器域名必须可以从公共互联网访问。
- 您的服务器的 HTTP (80) 端口必须开放并可用于远程支持。

更新 TSplus Remote Support

更新 TSplus Remote Support 很简单，只需点击许可程序主仪表板上的相应图块即可。



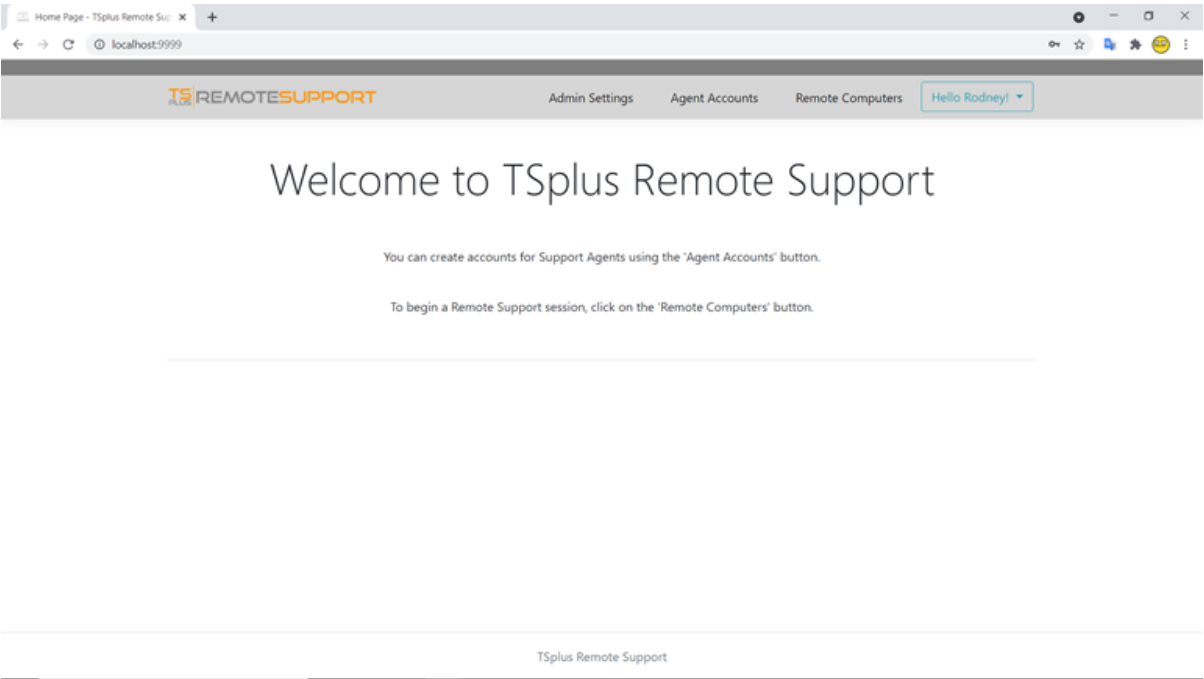
TSplus Remote Support 会在请求时自动下载并应用其更新程序。

该更新程序旨在不断改进所有 TSplus Remote Support 功能，并保持您当前的 TSplus Remote Support 设置安全。

管理员网页控制台

概述

一旦登录，管理员将看到一组简单的菜单，赋予他们对支持环境的完全控制。



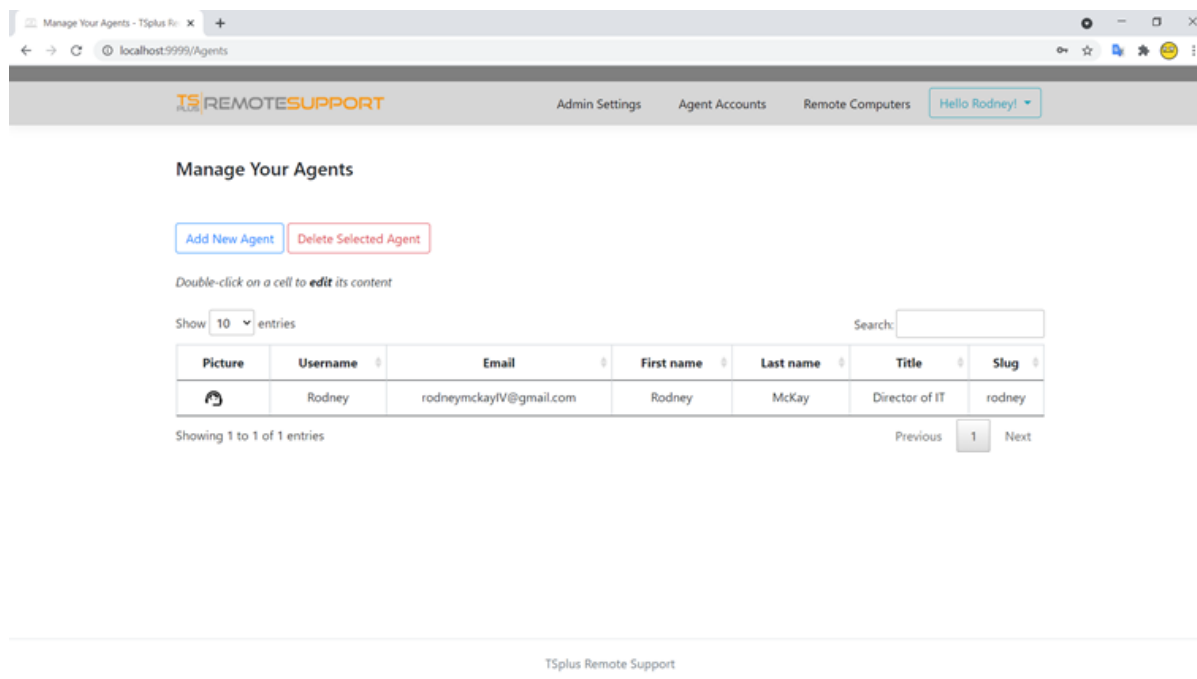
管理员设置

第一个菜单项是管理员设置，这些设置在中详细说明。[设置 > 管理员设置](#) 本文档的章节。

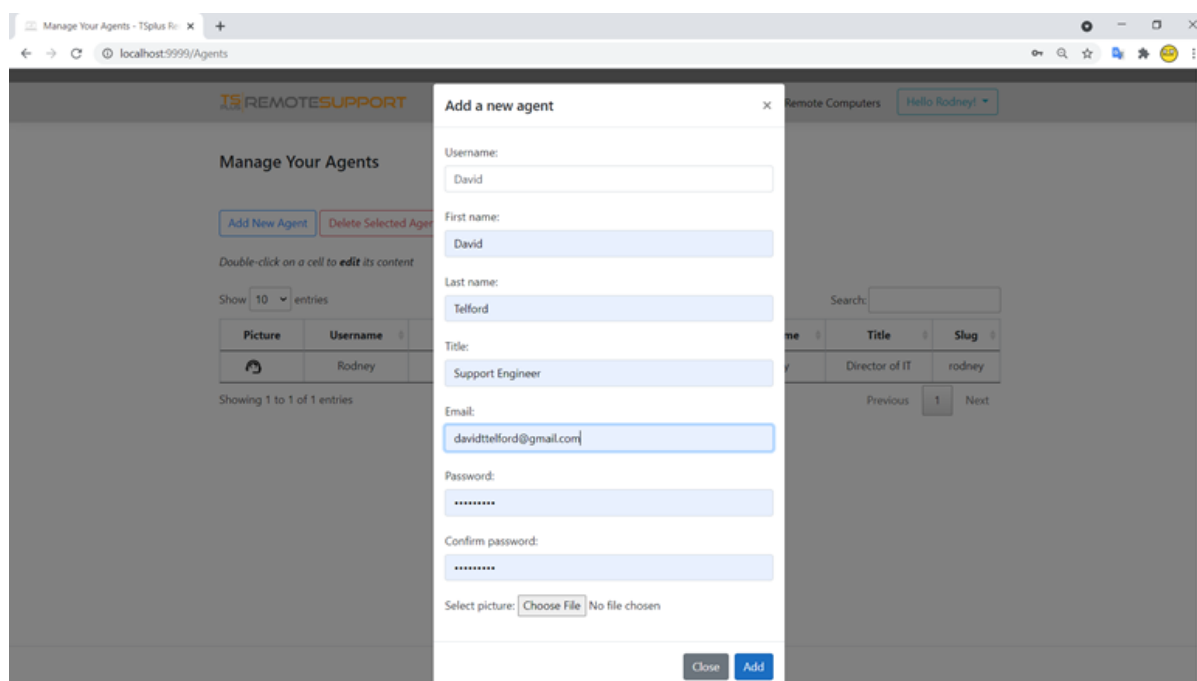
代理账户

第二个菜单项是代理账户。

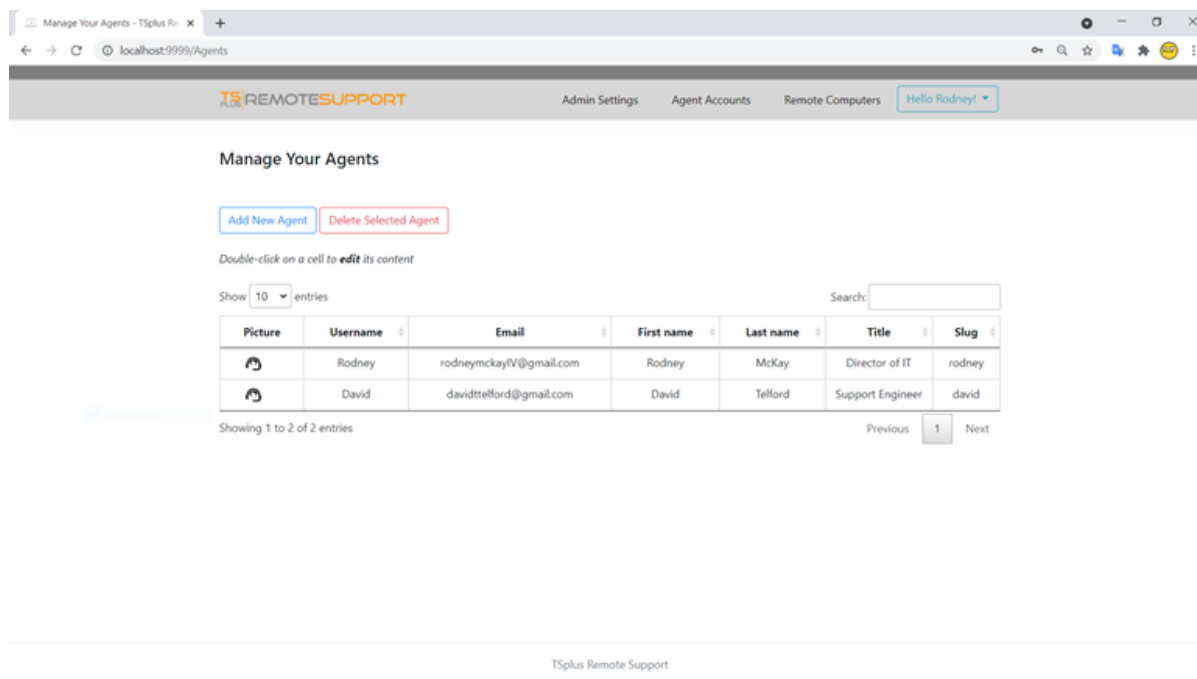
从此屏幕，管理员可以添加、删除或编辑代理账户。



让我们点击添加新代理以设置第一个代理。



只需填写代理信息并点击“添加”。



您的新代理现在准备就绪。

远程计算机

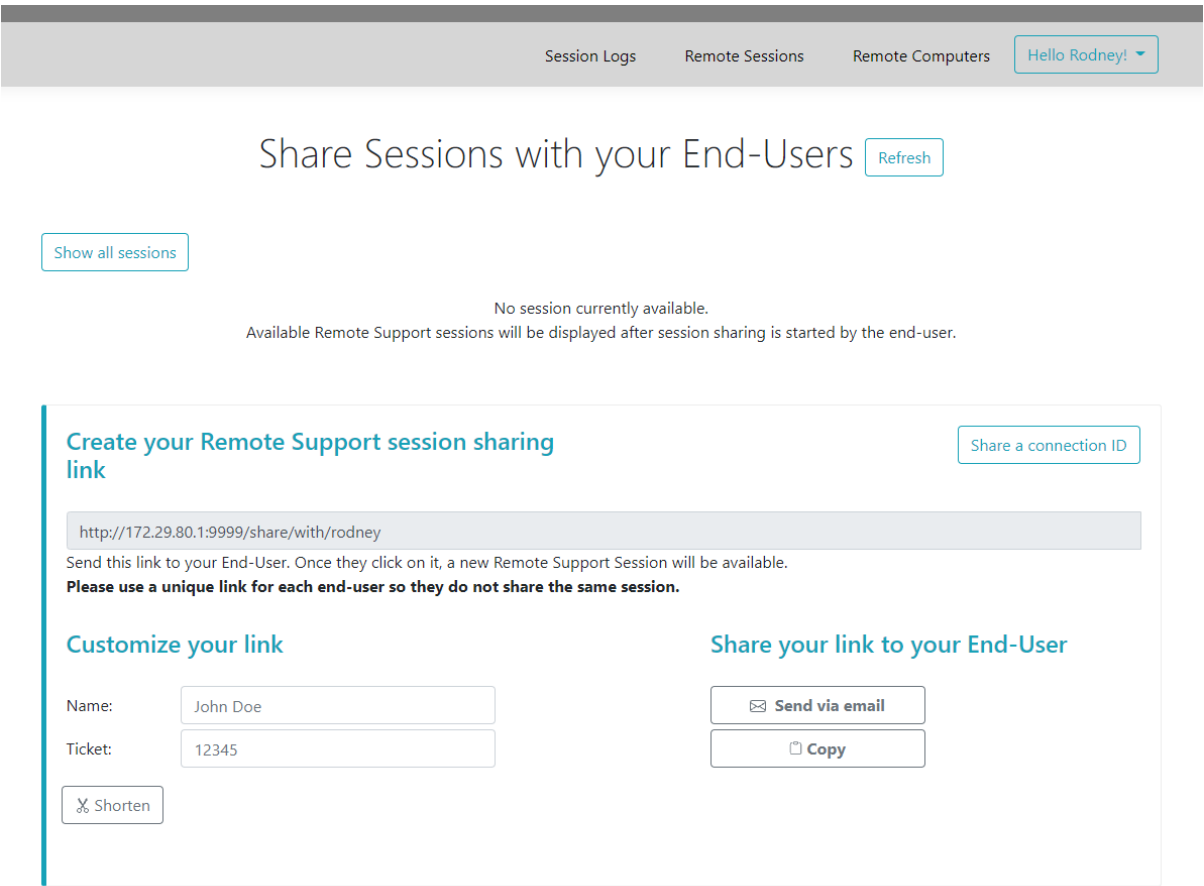
第三个菜单项是 Remote Computers。

此页面也可供支持代理使用，并在其中详细说明。[代理界面](#) 本文档的章节。

代理网页控制台

概述

登录后，代理将看到可用的远程会话列表以及创建自定义链接并邀请最终用户共享其远程计算机的简便方法。



代理还可以通过页面右上角的“你好，代理名称”按钮，然后选择“设置”菜单项来自定义自己的帐户设置。

远程会话

发送链接

每个支持代理都有一个发送给最终用户的自定义链接。

Create your Remote Support session sharing link

Share a connection ID

```
http://172.29.80.1:9999/share/with/rodney
```

Send this link to your End-User. Once they click on it, a new Remote Support Session will be available.
Please use a unique link for each end-user so they do not share the same session.

自定义链接

支持票号和最终用户名称等信息可以快速嵌入链接中。

代理还可以在需要使用“缩短”按钮缩短网址。

Customize your link

Name:

John Doe

Ticket:

12345

 Shorten

发送选项

代理可以通过电子邮件发送链接或使用下面部分的按钮简单地复制它。

Share your link to your End-User

 **Send via email**

 **Copy**

链接系统

每个链接对应一个特定的会话。

这意味着每个代理都需要自定义他的代理链接，以便在最终用户共享他的会话更改时生成一个新会话。

如果一个代理将相同的链接分享给多个最终用户，他们将都进入同一个会话，并且无法同时共享他们的屏幕。

发送连接 ID

代理还可以向最终用户发送连接 ID。

连接 ID 是一个 6 位数字代码，用户在手动启动远程支持客户端后需要输入。

Share a connection ID

Share a link

378801

 Refresh

Send this connection ID to your End-User. Once entered in the Remote Support Client on their side, a new Remote Support Session will be available.

要生成连接 ID，代理需要通过点击同名按钮进入“共享连接 ID”部分。

Create your Remote Support session sharing link

Share a connection ID

<https://remotesupport.tsplus.net/share/with/rodney>

Send this link to your End-User. Once they click on it, a new Remote Support Session will be available.

可用连接

当最终用户点击链接并准备连接时，他们的信息将出现在支持代理的界面中。

只需点击“连接”即可开始远程支持会话。

Share Sessions with your End-Users Refresh

Show all sessions

Date	Name	Ticket	Action
2021/10/12 15:17	John	4562 ↗	<button>Connect</button>

加入由其他支持代理拥有的会话

默认情况下，代理仅能看到当前正在共享的会话，这些会话是使用他的代理 URL 创建的。

因此，为了查看和加入其他会话，代理需要点击“显示所有会话”按钮。

Show all sessions

远程计算机

每个代理都可以访问可用的无人值守计算机列表。

在计算机上可以执行三个操作：连接、打开命令提示符和删除。

无人值守的计算机可以通过分组进行组织，并通过搜索栏快速查找。

Unattended Remote Support

Connect

Open Command Prompt

Search:

Add new group

Rename

Remove

IT

Marketing

Office_1

Office_2

Office_3

Office_4

Office_5

Add this computer to the Unattended Access list

This computer needs to be accessible anytime once started?
If it is not already registered in the list, click on this button to add your computer to Unattended Access.

Add this computer

Note: you are currently navigating on the web portal using your localhost address and no domain is currently set.
As a result the relay server private IP will be used to configure this machine unattended settings.

Add an End-user computer to the Unattended Access list

Send the following URL to the End-user. Once they click on it and agree to the changes, their computer will be added to the Unattended access list.
Note: The link expires after 48 hours.

http://172.29.80.1:9999/u/86403a8c

Send via email

Copy

访问无人值守的机器

当机器可用时，将使用此图标。

当机器不可用时，将使用此图标。

发送命令行

代理还可以通过点击“打开命令提示符”按钮，通过与机器连接的网页命令提示符发送CLI命令。

注意：根据您使用的浏览器，您可能会受到同时打开的命令提示符数量的限制。如果您需要超过此限制，您需要打开一个不同的浏览器。

已知限制：

- Chrome 版本 92: 5
- Firefox 版本 91: 5
- Edge (chromium) 版本 92: 5

Open Command Prompt

移除计算机

代理可以通过点击“删除”按钮从无人值守计算机列表中删除计算机，并使其不可用。注意：要再次查看该机器，代理需要使用网页控制台或最终用户链接中的设置过程重新启用无人值守访问。

Remove

组织无人值守的计算机

支持代理可以创建组以组织配置的无人值守计算机。

计算机和组可以通过拖放简单地从一个组移动到另一个组。

添加新组

要添加新组，请点击“添加新组”，然后为创建的组命名并按“回车”。

Add new group

重命名现有组

要重命名现有的，请通过单击该组来选择它，然后单击“重命名”。



删除现有组

要删除现有项，请通过单击该组来选择它，然后单击“移除”。



搜索组或计算机

要搜索组或计算机，可以使用搜索栏。

匹配结果将随着您的输入动态出现。



添加无人值守计算机

代理可以通过多种方式将计算机添加到无人值守计算机列表中。

添加此计算机

代理可以将他当前使用的计算机添加到无人值守计算机列表中，并通过点击“添加此计算机”按钮使其可用。系统会提示代理运行远程支持设置。



添加终端用户计算机

每个代理都有一个特定的 URL，可通过简单的网页轻松友好地进行无人值守访问配置。

代理将能够使用显示的 URL 旁边的复制按钮复制链接。

注意：此链接在48小时后过期。之后应显示并由代理使用另一个链接。

Add an End-user computer to the Unattended Access list

Send the following URL to the End-user. Once they click on it and agree to the changes, their computer will be added to the Unattended access list.

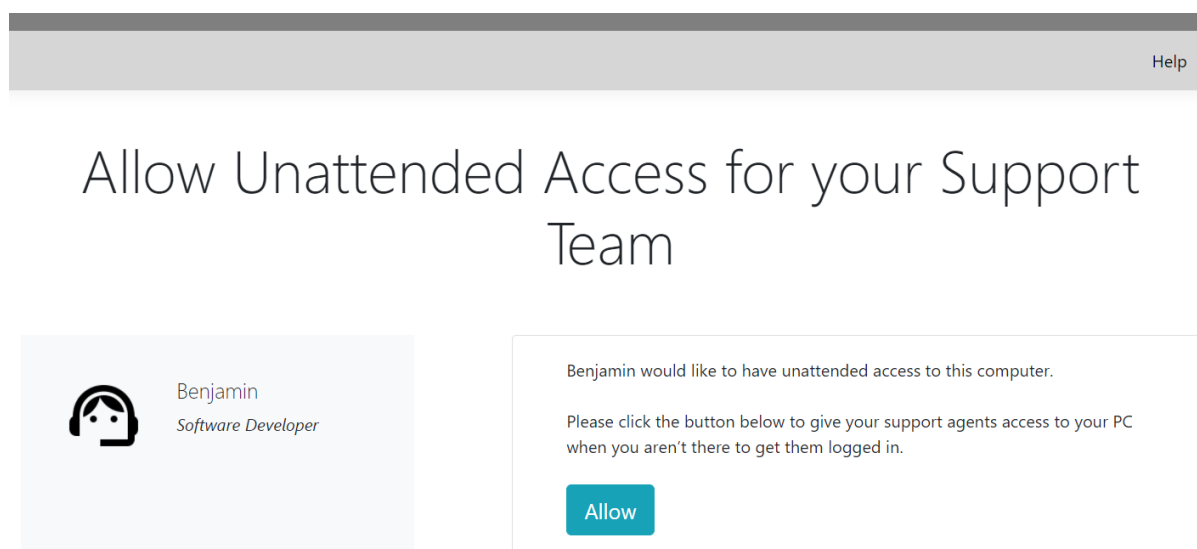
Note: The link expires after 48 hours.

`http://172.21.0.1:9999/u/2401396d`

Copy

一旦点击了 URL 并显示了页面，客户将能够通过点击“允许”按钮来启用无人值守访问。

注意：启用无人值守访问需要管理员权限。如果当前用户没有这些权限，将显示权限提升提示。



使用命令行添加计算机

如果您需要在多台计算机上启用无人值守访问，可以使用命令行界面完成此操作。

远程支持客户端安装文件‘RemoteSupport.exe’可以找到 [这里](#)。

使用的参数如下（参数必须用空格分隔）：

-

/创建计算机

- /用户名 [support_agent_username]
例如：/用户名 “rodney”
- /密码 [support_agent_password]
例如：/password “myoverlynotcomplicatedbutverylongpasswordsothatnoonefindit”
- /转发网址
例如：/relayurl “remotesupport.mycompany.com”
- /中继端口
例如：/relayport “443”

将当前机器注册为无人值守到服务器 remotesupport.mycompany.com，您可以使用：

```
RemoteSupport.exe /createcomputer /username “rodney” /password  
“myoverlynotcomplicatedbutlongpasswordsothatnoonefindit” /relayurl  
“remotesupport.mycompany.com” relayport “443”
```

移除计算机

代理可以通过点击“删除”按钮从无人值守计算机列表中删除计算机，并使其不可用。

注意：要再次查看机器，代理需要使用网络控制台或最终用户链接中的设置过程重新启用无人值守访问。



更改计算机的可见性

计算机的可见性可以通过“更改为所有人可见”按钮从代理更改为所有人。默认情况下，当计算机被添加时，其可见性仅限于其所有者。计算机的所有者是指共享其自定义 URL 的代理，该 URL 已用于将计算机添加到无人值守计算机列表中。

注意：只有计算机的所有者可以更改其可见性。

Make visible to everyone

会话日志

一旦远程支持会话结束，它们会自动记录在“会话日志”部分。

Session Logs Remote Sessions Remote Computers Hello Rodney! ▾

Keep track of your session logs

Dates are in Coordinated Universal Time (UTC).

Double-click on the customer name, ticket or comment field to edit their content

Show 10 ▾ entries Export to csv Search:

Started at ▾	Ended at ▾	Duration (in seconds) ▾	Computer Name ▾	Customer Name ▾	Ticket ▾	Agents ▾	Comment ▾
10/12/2021 1:41:03 PM	10/12/2021 1:46:23 PM	320		John	4562	Rodney Brown	

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous 1 Next

该表可以使用“导出为csv”按钮导出为csv。

Export to csv

代理账户设置

代理可以通过点击页面右上角的“你好，代理名称”按钮，然后点击“设置”菜单项来自定义自己的帐户设置。

个人资料

代理可以从一个简单的账户管理页面编辑他们的姓名、电子邮件和职称。

Manage your account

Change your account settings

Profile

Password

Profile

Email

davidtelford@gmail.com

First Name

David

Last Name

Telford

Title

Support Engineer

Slug

david

Select Picture

Choisir un fichier

Aucun fichier choisi

Save



密码

代理可以从标准密码管理页面更改他们的密码。

Manage your account

Change your account settings

Profile

Password

Change password

Current password

New password

Confirm new password

Update password

