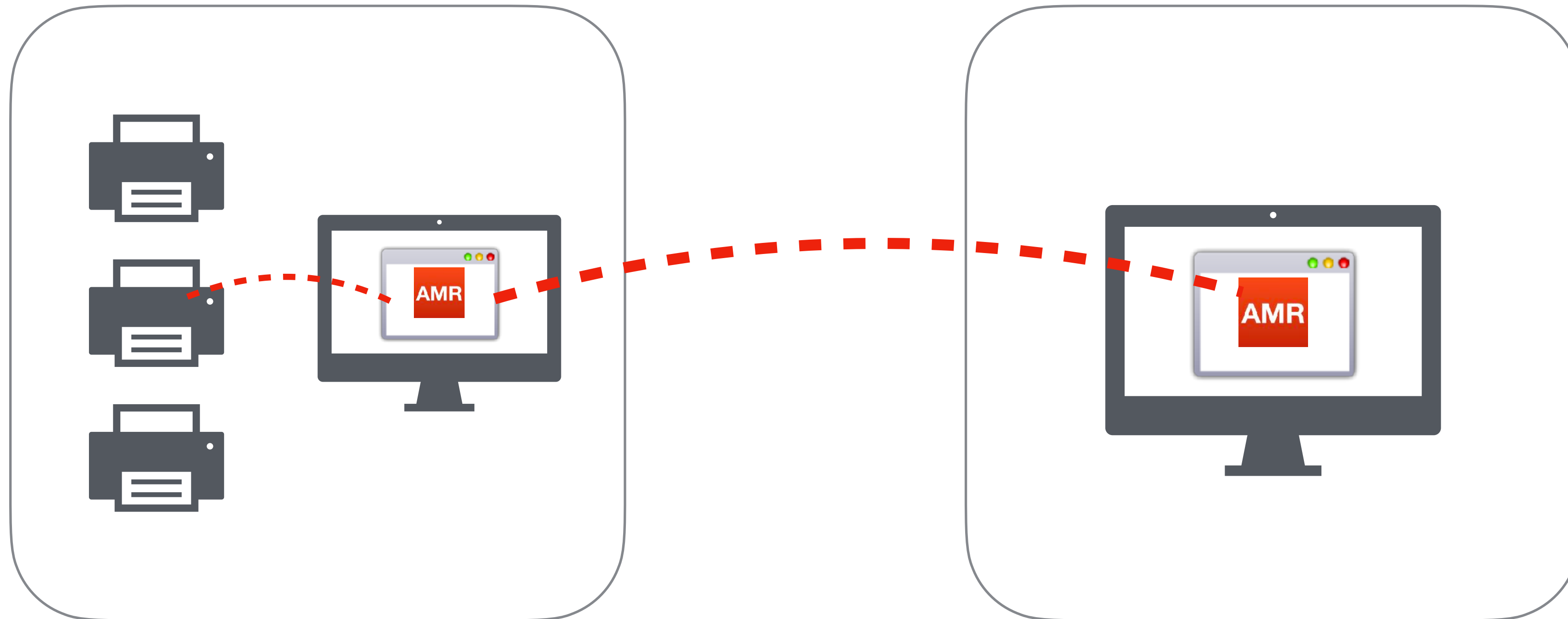




VPN Support





Prestaciones



Acceso remoto en tiempo real

El software proporciona una experiencia similar a estar físicamente en la ubicación del cliente.

Permite al distribuidor acceder al driver del cliente en vivo, lo que facilita la resolución de problemas y la realización de tareas de mantenimiento de manera eficiente.



Funcionamiento muy fácil.

Una vez configurada, la conexión se establece pulsando un botón, sin más complicaciones. No requiere ningún conocimiento técnico.



Seguridad ante todo.

Una conexión segura entre el distribuidor y el driver del cliente mediante VPN (Conexión Privada Virtual).

La conexión se establece solo durante el mantenimiento y se cierra automáticamente.



Sin molestar al usuario.

Tras autorizar la conexión remota, el usuario final puede continuar utilizando su ordenador sin interrupciones ni molestias.

El software está diseñado para operar en segundo plano de manera discreta y sin impactar en la productividad del usuario.



Prestaciones



Con autorización del cliente.

El cliente o usuario deberá permitir el acceso remoto aceptando las las condiciones legales.

A partir de este momento la conexión podrá ser atendida o incluso desatendida.



Sólo para las impresoras.

El software limita el acceso exclusivamente al driver AMR y a la interfaz web de las impresoras instaladas en dicho driver.

No permite el acceso a otras áreas del ordenador del cliente ni a direcciones IP que no estén asociadas a las impresoras.



Paso a paso

Alta

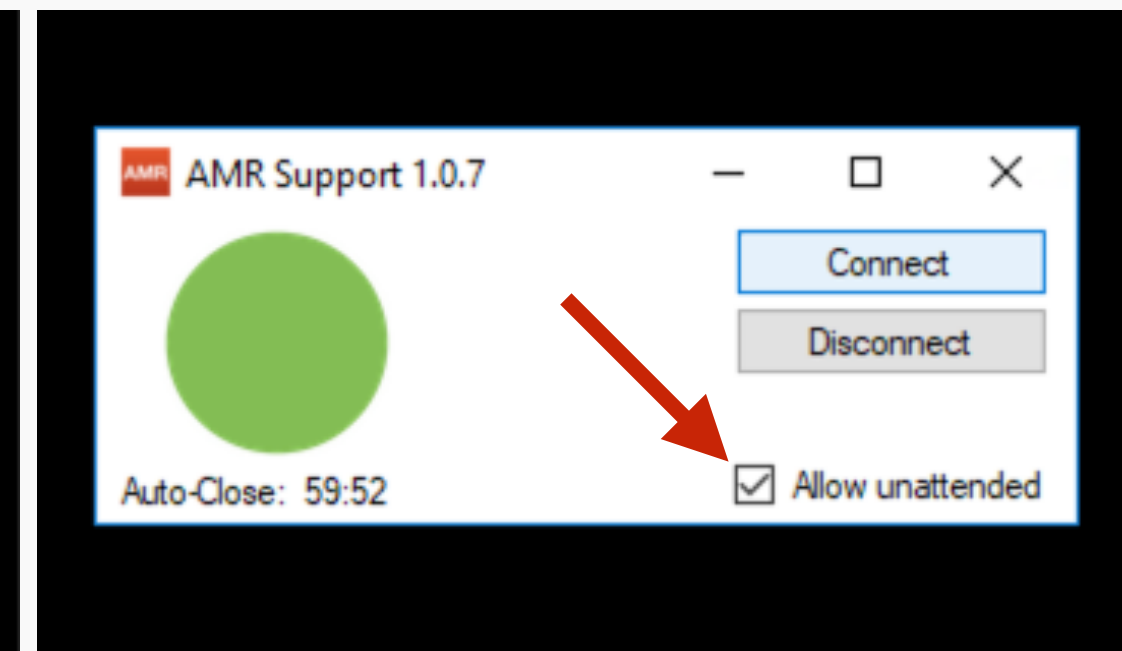
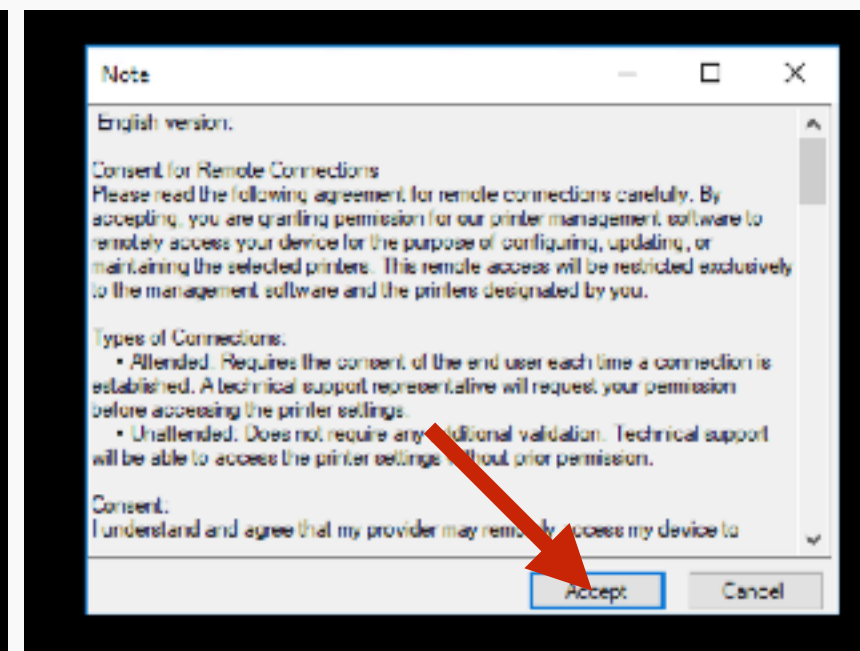
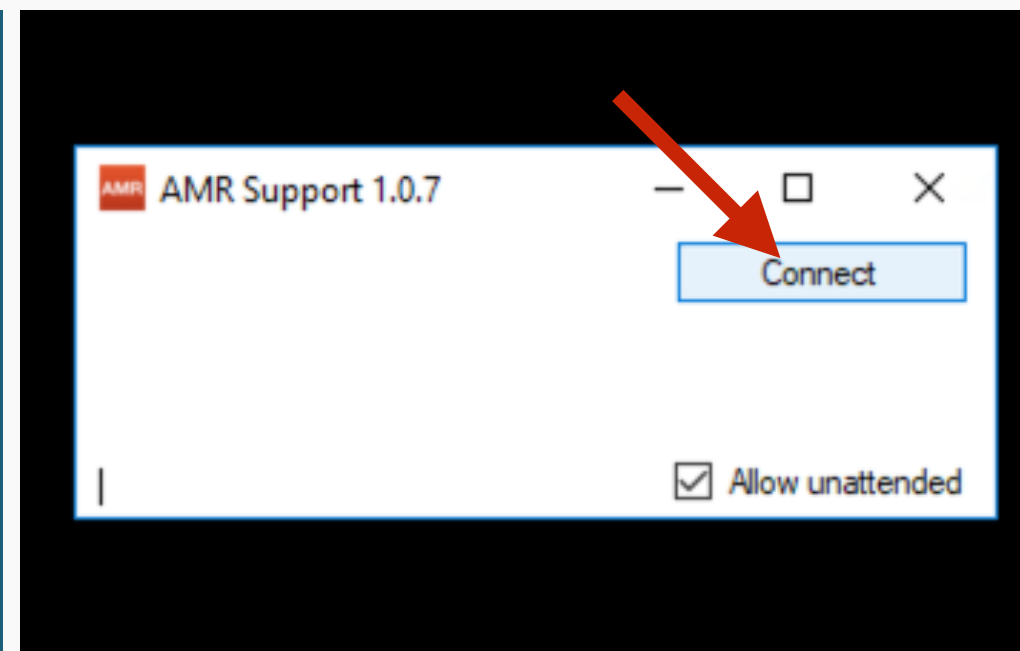
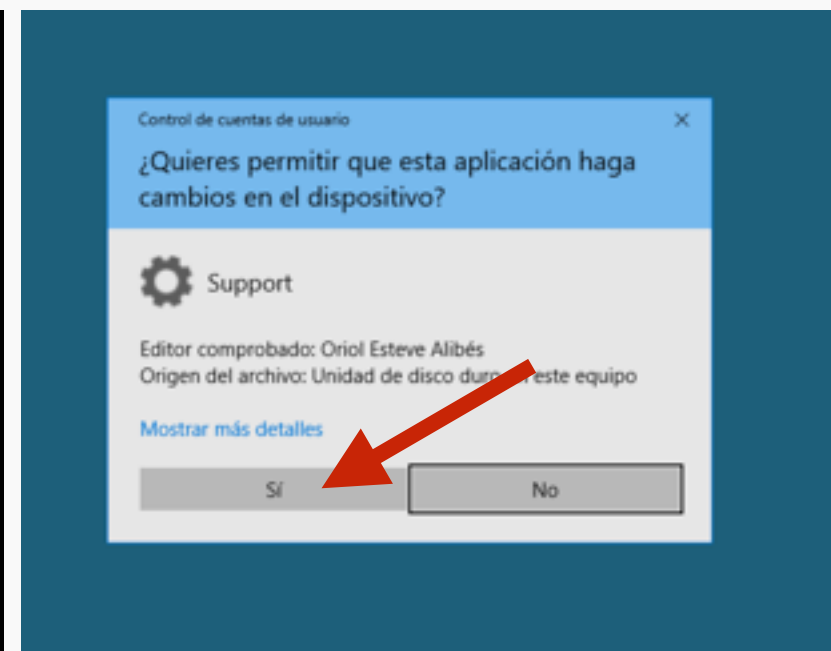
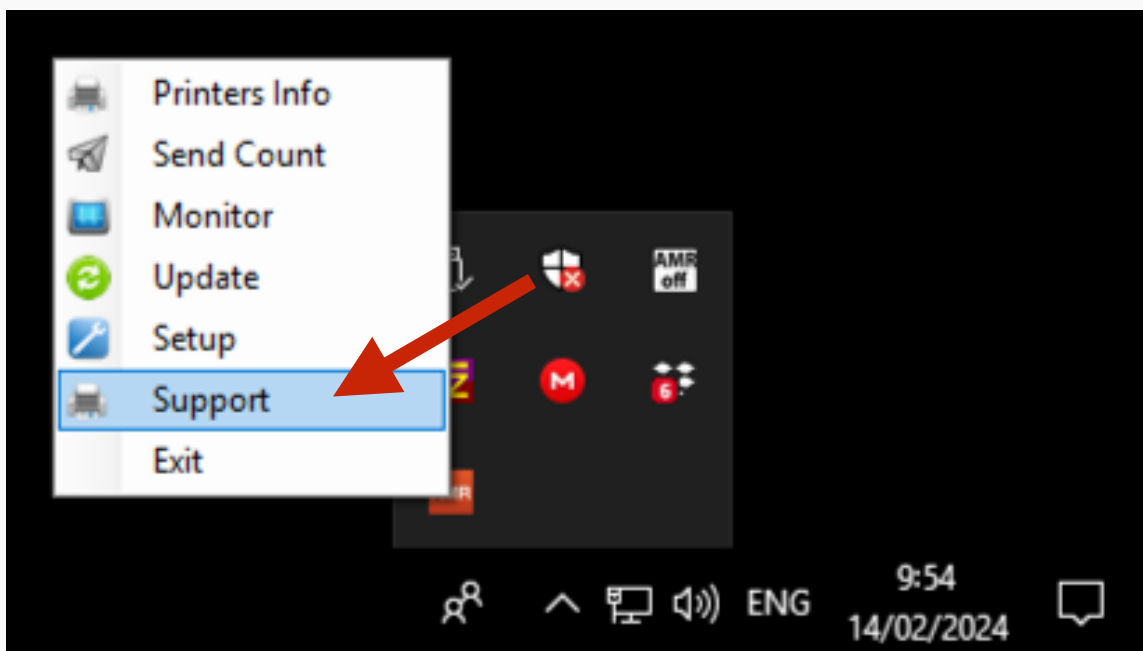
- Darse se alta al proveedor de VPN: <https://netbird.io/>
- Seguir los pasos de nuestro documentación (Support_VPN_setup)
- Enviarnos las credenciales.
 - Nosotros validaremos la conexión.
 - También limitaremos los puerstos a los que se puede acceder.
- Esperar respuesta en 1-2 dias laborables.



Paso a paso

Instalación en lado cliente

- La instalación del driver se realiza exactamente igual que hasta ahora. La opción de soporte quedará preinstalada.
- Es necesario que el cliente final o usuario autorice la conexión y acepte las condiciones legales.
- Si se aceptan las condiciones legales al hacer la primera instalación, es posible autorizar el modo desatendido. De forma que se puede realizar una conexión futura de mantenimiento sin más autorizaciones.

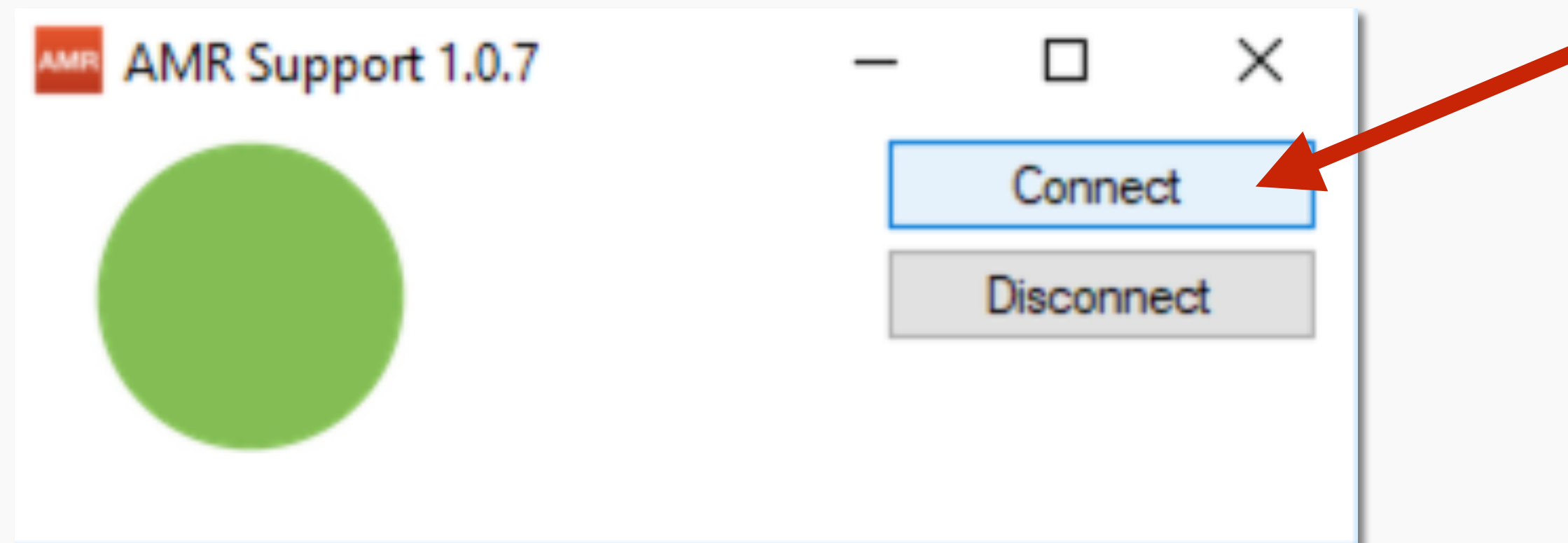




Paso a paso

Conexión inicial

- Establecer la conexión VPN en el ordenador del distribuidor desde donde se va a hacer soporte.
- C:/AMR_support/support.exe



Paso a paso

Conectar con clientes en modo Unattended.

- Abrir el Manager AMR en el navegador y acceder al menú **Support VPN**.
- Pulsar el filtro All i buscar un cliente al que se quiere conectar.
- Si el cliente tiene permitido el acceso desatendido, aparecerá el **icono con 2 flechas**.
- **Pulsar el botón** con el mismo icono en la columna de la derecha para establecer conexión.
- En menos de 1 minuto debería aparecer la palabra **connected** en la columna VPN. Refrescar la pantalla.
- Pulsar el **icono verde** para conectarse. Se abrirá una ventana nueva en el navegador.
- Según las condiciones actuales de Netbird, se permiten varias conexiones a la vez hasta un límite de 100.

The screenshot shows the AMR Support-VPN interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Printer status, Printer meters, Recent prints, Installs, Support-VPN (selected), and Maintenance alarms. The main area features a search bar with 'demo_test' and a refresh button. Below is a table with columns: Code, Install code, PC name, Status, VPN, Unattended, and Edit. The 'Connected' status in the VPN column is circled in red. A red circle with the number '2' points to the 'Unattended' column icon, and a red circle with the number '1' points to the 'Edit' column icon. At the bottom, there is a pagination control showing '1' and the text 'Showing 1 to 5 of 5 entries'.

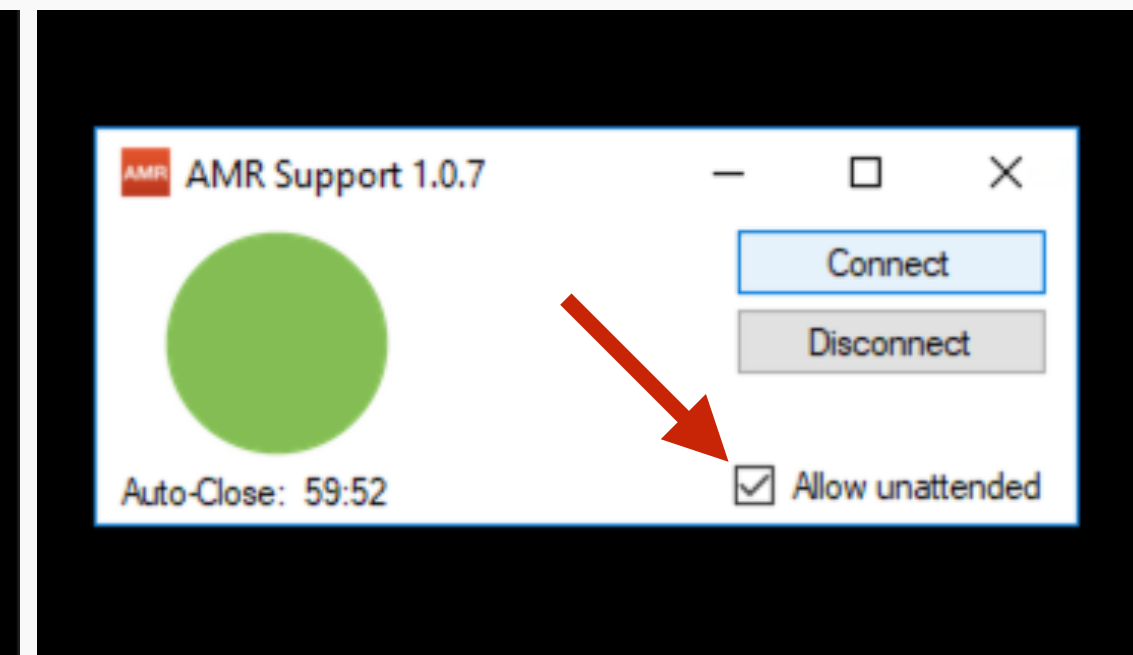
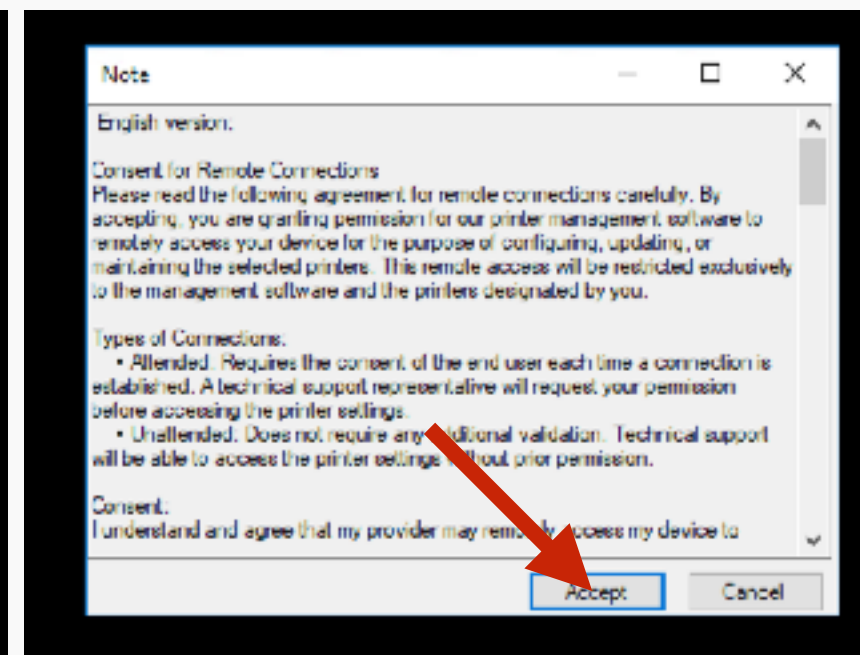
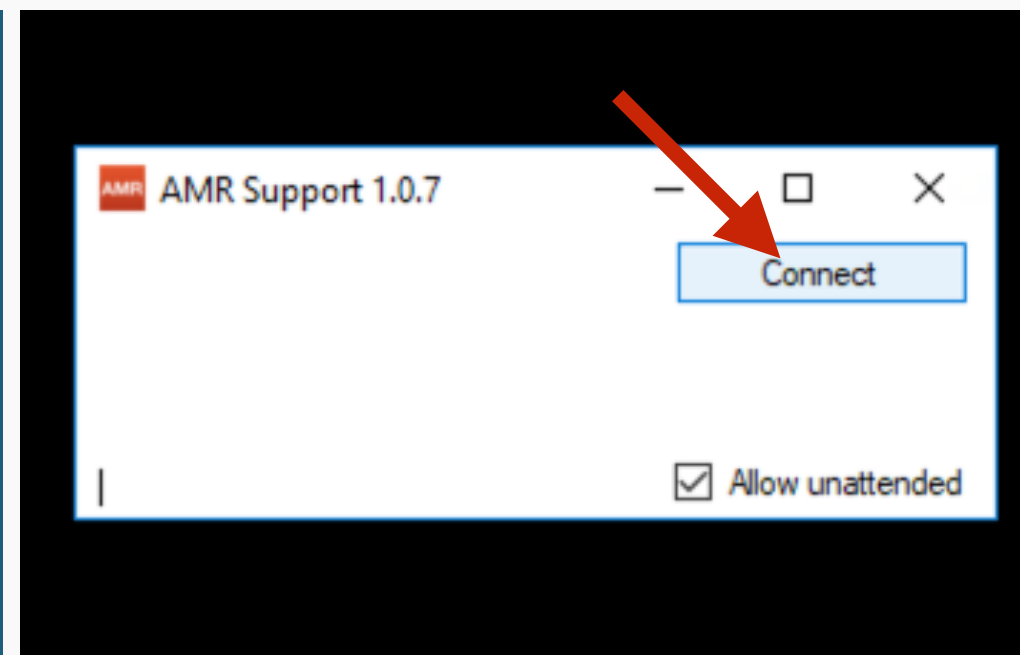
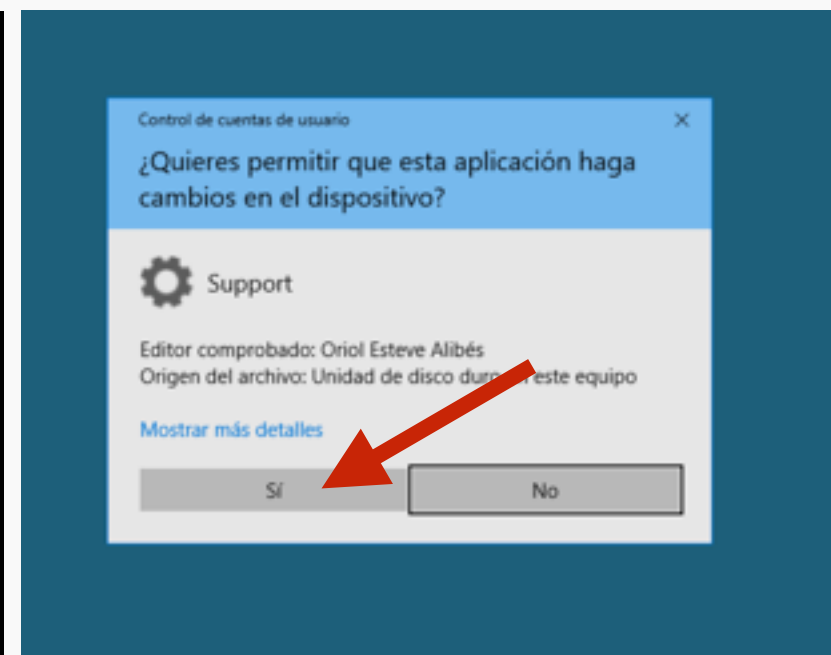
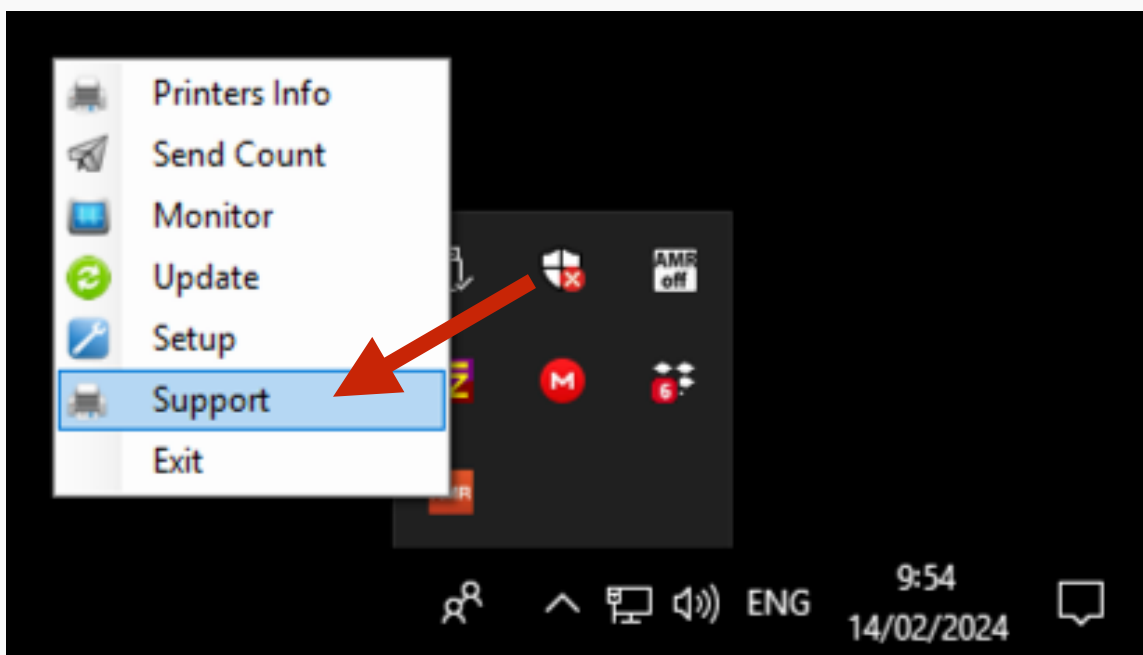
Code	Install code	PC name	Status	VPN	Unattended	Edit
demo_test 999	FA-16-3E-B1-A...	test-1	● Online	Connected	↕	🔗 🛑 ⚙️



Paso a paso

Conectar con clientes en modo Attended

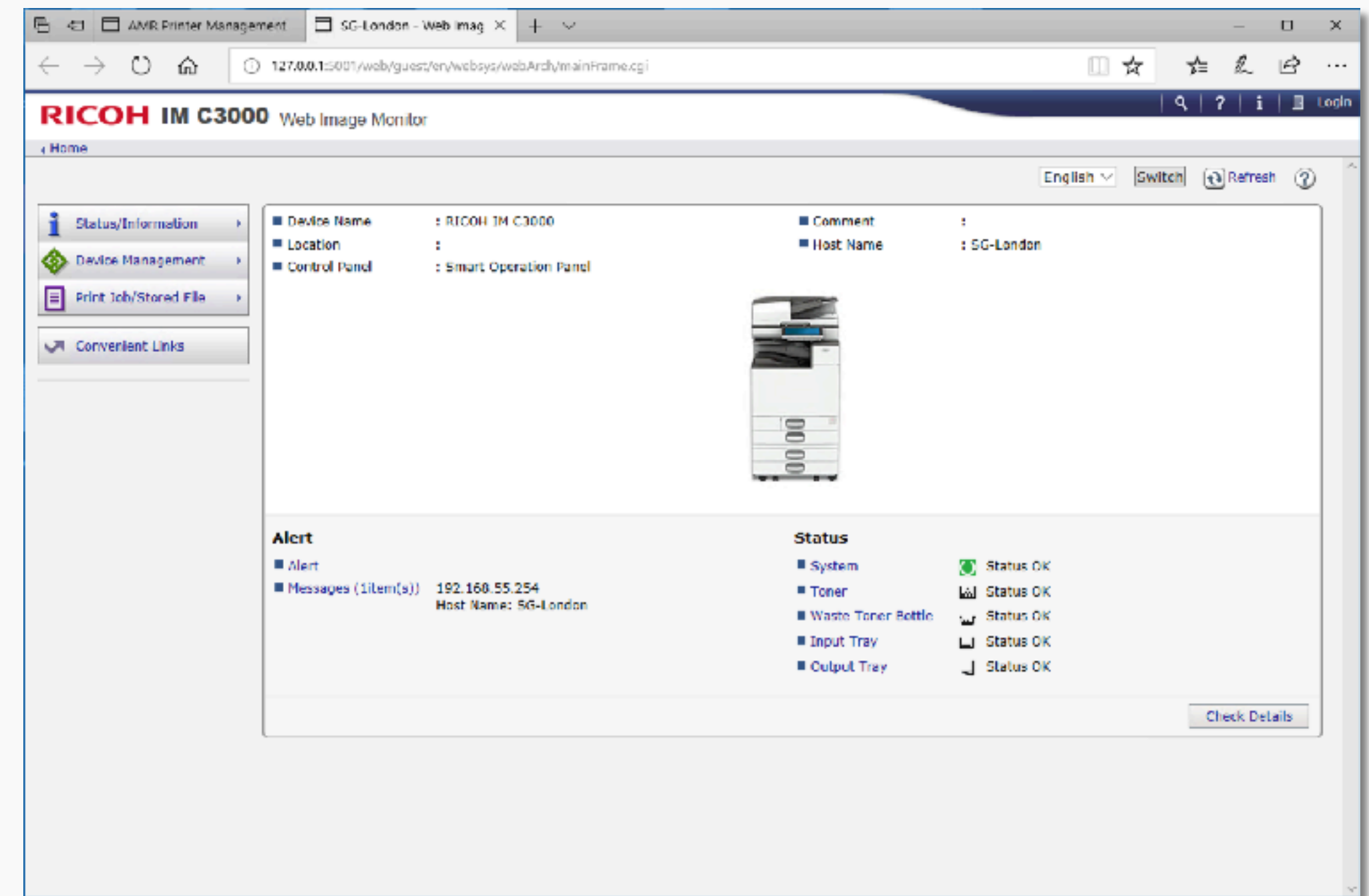
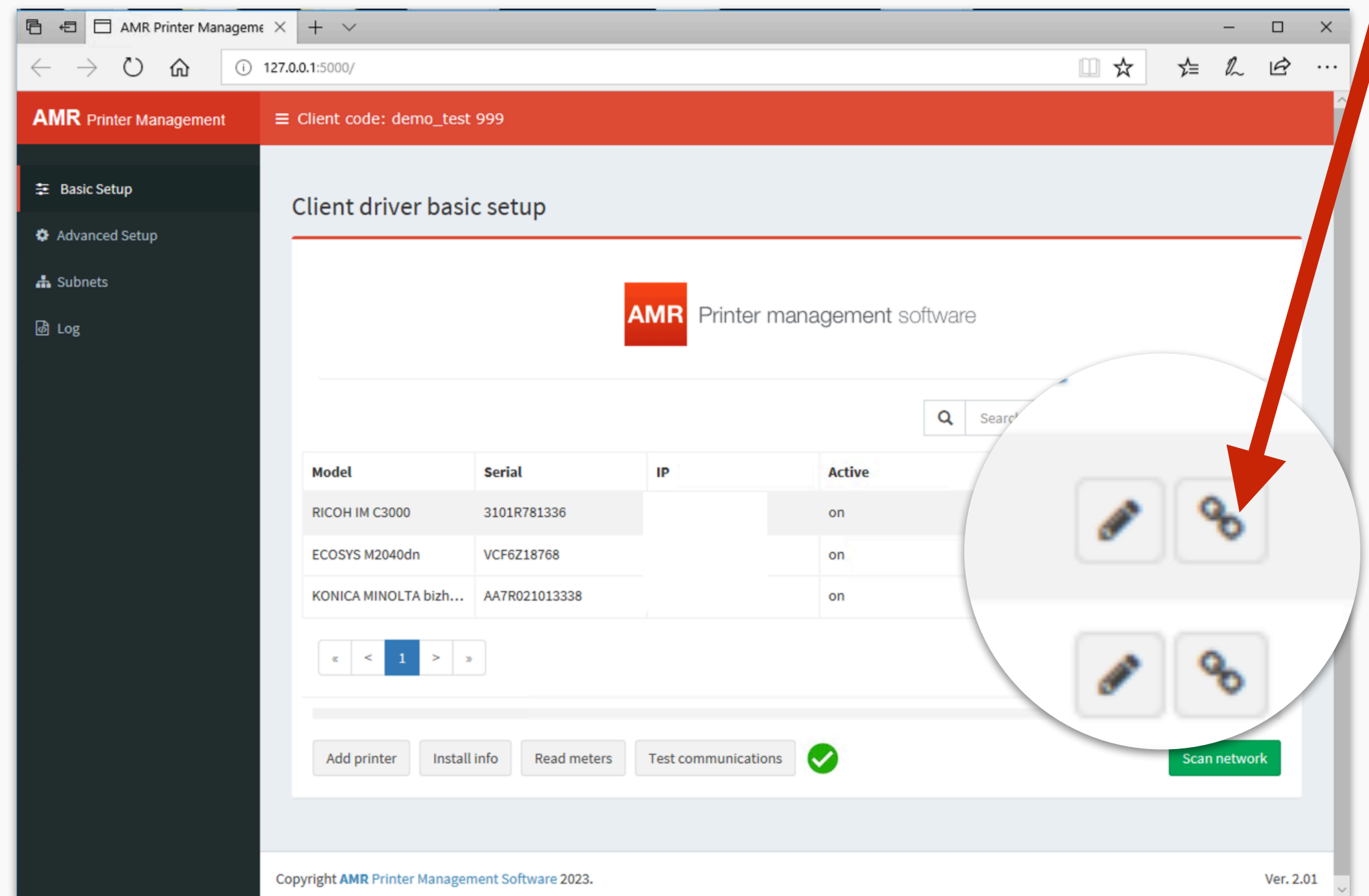
- Si el cliente no ha aceptado previamente la conexión, deberá validarla en este momento.
- Llamar al cliente y solicitarle que
 - Acceda al icono AMR, botón derecho y Support
 - Acptar pantalla Windows
 - Connect y aceptar condiciones.
 - La conexión se cerrará al pulsar Disconnect
 - o automáticamente al cabo de 1h.
 - o al cerrar la ventana si no está activo el modo Unattended.
 - Se puede minimizar la ventana mateniendo la conexión.
 - Si se marca la opción Unattended, permitirá futuras conexiones sin mas autorización.



Paso a paso

Conectar con clientes

- Ya podemos acceder al entorno driver AMR.
- Pulsar el icono del enlace para abrir la página web de la impresora.





Paso a paso

Cerrar conexión

- Cerrar la conexión con el driver del cliente. (1)
- Una vez terminadas todas las conexiones, cerrar la VPN. (2)

