



O Controlo Remoto aumenta a produtividade, minimizando os tempos de paragem

HP Touchpoint Manager



Atualmente, os colaboradores trabalham a partir de casa, deslocam-se às instalações dos clientes, participam em conferências e, por isso, não é realista esperar que tenham um acesso permanente aos seus dispositivos geridos. No entanto, a funcionalidade de Controlo Remoto do HP Touchpoint Manager permite-lhe, simultaneamente, dar resposta aos utilizadores, monitorizar e resolver proativamente os problemas informáticos, desde que tenha acesso à rede.

Com a solução HP Touchpoint Manager, pode aumentar a produtividade, minimizando os tempos de paragem associados aos problemas informáticos, e obtendo informações e ferramentas que permitem detetar e resolver problemas antes de estes ocorrerem. Devido ao facto de ser uma solução baseada na nuvem, o Controlo Remoto permite que o departamento de informática trabalhe a partir de qualquer local com acesso à rede, permitindo gerir dispositivos, dados e utilizadores a partir do escritório ou fora dele.²

O HP Touchpoint Manager segue as melhores práticas e as normas da indústria em matéria de encriptação de dados, de forma a garantir que cada sessão de Controlo Remoto é segura e protegida. Ao utilizar a funcionalidade de Controlo Remoto, pode analisar dispositivos com Windows, efetuar as atualizações necessárias, instalar novas aplicações de software e resolver problemas a partir de qualquer dispositivo, localizado virtualmente em qualquer local com ligação à Internet. Se possuir uma equipa informática reduzida ou até mesmo geograficamente dispersa, o Controlo Remoto é uma das formas mais eficazes de uma organização fazer mais em menos tempo, com menos visitas ao local para resolver problemas ou efetuar ações de manutenção de rotina.

Por exemplo, se um dos seus utilizadores geridos assistir a uma conferência num qualquer ponto do país e tiver um problema com o seu dispositivo Windows, pode iniciar uma sessão de Controlo Remoto para investigar o problema, dar assistência e fornecer uma solução. Adicionalmente, se um dispositivo cuja gestão está a seu cargo necessitar de manutenção ou de uma atualização de software, pode recorrer à funcionalidade de Controlo Remoto, solicitar acesso ao utilizador e processar a atualização.

Iniciar uma sessão de Controlo Remoto

Para iniciar o Controlo Remoto a partir de qualquer dispositivo no qual seja executado o HP Touchpoint Manager, seleccione Dispositivos, na barra de menu, e depois seleccione o dispositivo que pretende controlar, a partir da lista de dispositivos geridos exibida. A partir do menu de lista pendente "Pretendo...", seleccione Ativar Controlo Remoto. É enviada uma mensagem para o utilizador, perguntando-lhe se pode ceder o controlo do dispositivo. Após ter sido dada uma resposta positiva, abre-se uma nova janela, onde é exibido o Visualizador da Sessão de Controlo Remoto, que mostra o ambiente de trabalho do dispositivo gerido. Pode então gerir todos os aspetos do ambiente de trabalho remoto, gerido a partir dessa janela.



Controlo Remoto

Ligue-se e resolva problemas de dispositivos geridos que possuam o Microsoft Windows através de um browser, virtualmente a partir de qualquer local com acesso à rede.

Configuração das definições da sessão de Controlo Remoto

O administrador informático pode também configurar a forma como as sessões de Controlo Remoto são geridas. Para aceder ao menu de configuração, selecione Serviços, e depois selecione Configurar sob Controlo Remoto. Estão disponíveis as seguintes opções:

- **Bloqueio remoto do teclado e do rato:** Desativa remotamente o teclado e o rato do dispositivo, concedendo o controlo dos mesmos ao visualizador remoto. De salientar que não ficam bloqueadas as combinações especiais de teclas do Windows, como, por exemplo, Ctrl+Alt+Del ou a tecla Windows + L.
- **Suprimir o padrão de fundo no dispositivo remoto:** Substitui uma cor sólida pelo padrão de fundo no dispositivo remoto. Com esta funcionalidade ativa, o Controlo Remoto não tem de enviar atualizações do padrão de fundo quando partes do ambiente de trabalho remoto estiverem à vista. O padrão de fundo inclui muitas vezes imagens que consomem muita largura de banda, como, por exemplo, fotografias, que não são fáceis de comprimir e que demoram muito tempo a transferir em ligações lentas.
- **Qualidade da imagem:** Reduz a quantidade de informação sobre cores transmitida. A definição predefinida é média, o que corresponde a 12 bits por pixel. Quando o visualizador reduzir a profundidade de cor, a paleta de cores completa do ambiente de trabalho remoto tem de ser mapeada para uma paleta de cores reduzida no visualizador. Em resultado disso, poderá notar que as cores na janela do Controlo Remoto não refletem de forma exata o ambiente de trabalho remoto.
- **Idioma do teclado:** Permite-lhe seleccionar o idioma do teclado a partir de uma lista pendente.
- **Tempo limite de inatividade:** Especifica o tempo durante o qual a sessão permanecerá ativa após não ser detetada qualquer atividade do rato ou do teclado. Esta definição é particularmente útil se desejar monitorizar o dispositivo remoto mas não pretender mexer o rato nem escrever no teclado de forma constante para manter a sessão ativa.

Utilização do visualizador de Controlo Remoto HTML

Assim que a sessão de Controlo Remoto tiver sido iniciada, o seu browser apresenta o visualizador de sessão de Controlo Remoto HTML. O visualizador possui uma barra de ferramentas do lado esquerdo, que lhe proporciona acesso aos seguintes controlos:

- **Teclado:** Ativa/desativa o teclado no ecrã, que pode utilizar para premir teclas que o seu browser normalmente não consegue transferir para o dispositivo remoto. As teclas Ctrl, Alt, e Shift (seta para cima) ficam “presas”, e irão manter-se ativas até voltar a clicar de novo na tecla.
- **Execução Remota:** Encontra e inicia um programa executável no dispositivo remoto, eliminando uma longa série de passos adicionais.
- **Captura de ecrã:** Realiza uma captura de ecrã e permite-lhe guardar a imagem.
- **Upload:** Transfere remotamente ficheiros a partir do seu computador para o dispositivo remoto.
- **Download:** Transfere remotamente ficheiros do dispositivo remoto para o seu computador.
- **Monitores:** Se o dispositivo remoto possuir vários monitores, esta opção permite-lhe escolher o monitor que deseja ver. As miniaturas do monitor mostram o que estava em cada monitor quando a sessão foi iniciada.
- **Reduzir/Ampliar:** Ativa/desativa o modo de zoom. Quando reduz a imagem, o visualizador dimensiona a sessão remota para esta se ajustar à janela do seu browser. Se a dimensão da janela for muito pequena, o texto da sessão ajustada e outros elementos da sessão podem ser difíceis de ver. Quando aumenta a imagem, surgem barras de deslocamento que pode utilizar para ver os elementos da sessão que não cabem na janela.

- **Chat:** Permite-lhe comunicar com o utilizador remoto durante a sessão para discutirem o problema, acelerando o processo de resolução. A utilização da função Chat permite garantir que estão a ser resolvidos os problemas certos e que possui toda a informação de que necessita para obter uma solução.

- **Reiniciar:** Permite-lhe reiniciar o dispositivo do utilizador, caso as circunstâncias o permitam, sem os passos de navegação adicionais habitualmente necessários. De notar que uma ação de Reiniciar encerra a sessão de Controlo Remoto. Deverá avisar o utilizador para permanecer disponível depois de o dispositivo se Reiniciar, para que o utilizador aprove uma nova sessão de Controlo Remoto. Normalmente, um responsável informático ativará uma nova sessão de Controlo Remoto para garantir que as correções implementadas foram eficazes e resolveram o problema do utilizador.

- **Definições:** Permite-lhe utilizar as Definições do Utilizador e as opções de Desempenho, bem como ativar as Teclas de Atalho durante a sessão remota a partir de uma única caixa de diálogo, poupando-lhe muitos passos de navegação no processo.

O Controlo Remoto do HP Touchpoint Manager garante que os utilizadores sabem quando os seus dispositivos estão a ser objeto de controlo remoto e quem o está a controlar. Os direitos baseados em funções garantem que os administradores informáticos apenas podem controlar remotamente os dispositivos de utilizadores que gerem. O Controlo Remoto do HP Touchpoint Manager é flexível e seguro, disponibilizando assistência aos utilizadores de Windows com uma ligação à Internet — virtualmente a partir de qualquer lugar.

¹ Suportado em dispositivos com os sistemas operativos Windows 7 Service Pack 1 (SP1) ou superior, Windows 8, Windows 8.1 ou Windows 10 (x86/x64 baseados em Intel®).

² O HP Touchpoint Manager suporta os sistemas operativos Android™, iOS e Windows, bem como PCs, computadores portáteis, tablets e smartphones de vários fabricantes. Não disponível em todos os países; consulte hp.com/touchpoint para informações sobre disponibilidade. O Touchpoint Manager exige a aquisição de uma subscrição.

Registe-se para receber atualizações
hp.com/go/getupdated

© Copyright 2015 HP Development Company, L.P. As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias de produtos e serviços HP estão definidas nas declarações de garantia expressa que os acompanham. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo uma garantia adicional. A HP não é responsável por omissões nem erros técnicos ou editoriais contidos neste documento.

Microsoft, Office, e Windows são marcas comerciais registadas do grupo Microsoft nos Estados Unidos. Intel é uma marca registada da Intel Corporation nos EUA e noutros países. Android™ é uma marca registada da Google Inc. Apple, iPad e iPhone são marcas registadas da Apple Inc., registadas nos Estados Unidos e noutros países.

