

SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR

INSTRUCTIVO PARA DESCARGAR E INSTALAR EL AGENTE AVS PARA EL CHAT Y CONTROL REMOTO

FEBRERO 2012



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABILIDAD	3
4.	CONSIDERACIONES GENERALES	3
5.	PROCEDIMIENTO (TAREAS)	5
6.	ANEXOS	11



1. OBJETIVO

Instruir en la descarga e instalación del Agente AVS que será utilizado en el chat y control remoto.

2. ALCANCE

Está dirigido a todos los Operadores de Comercio Exterior y demás personal externo que requiriera un soporte en cuanto al sistema ECUA-PASS.

3. RESPONSABILIDAD

Es de responsabilidad de los operadores de comercio exterior y demás personal externo realizar el proceso de descarga e instalación de acuerdo a lo indicado en el presente manual para el correcto funcionamiento de la herramienta.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

- 4.1. El Agente Aranda VIRTUAL SUPPORT (AVS) permite el control remoto total de cualquier estación de trabajo, proporcionando un conjunto de herramientas para brindar asistencia técnica y virtual a través de Internet, en tiempos muy cortos y a múltiples clientes simultáneamente.
- 4.2. Permite visualizar la pantalla del usuario que solicita el soporte remoto como si se estuviera físicamente frente al computador asistido. Esto permite que el soporte sea integral y eficiente.

La dirección web para descarga del agente es la siguiente: <u>http://asdk.arandasoft.com/KB/TEMP/SENAE/avsaw.zip</u> (Windows) <u>http://asdk.arandasoft.com/KB/TEMP/SENAE/avsal.zip</u> (Linux)

4.3 Requerimientos Mínimos de Hardware y Software para la instalación del agente AVS. Sin embargo estas características pueden ser superiores a las indicadas.

Procesador:	Pentium 3 de 500 MHz.
Software Instalado:	Librerías propias del Sistema Operativo.
Memoria:	512 MB de RAM
Sistema Operativo:	 Windows XP SP2 (o un Sistema Operativo similar ó superior con el Service Pack más reciente). Linux GLIB 2.3.6 ó superior.
Espacio Libre en Disco Duro:	Windows 1.2 MB
	• Linux: 6 MB



5. PROCEDIMIENTO

- 5.1 A continuacion se detalla el procedimiento a seguir para la descarga e instalación del Agente AVS en Sistemas Operativos Windows. Tomar en consideracion que lo indicado en este documento permitirá el manejo correcto de la herramienta.
 - 5.1.1.Para empezar la instalación deberá descargar el archivo **[avsaw.exe]** desde la página web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (<u>http://www.aduana.gob.ec</u>) y guardarlo en su equipo.



Nota.- Para poder descomprimir el archivo se necesita un descompresor, como por ejemplo el programa gratuito 7zip, el cual lo podrá descargar de la página http://www.7-zip.org/; o en su defecto cualquier herramienta que disponga para dicha tarea.



Una vez descargado, se deberá descomprimir el archivo.





Abrir la carpeta donde se descomprimió el agente AVS y ejecutar el archivo [avsaw.exe]



Se mostrará una ventana en la que se consultará acerca de cómo utilizar el agente: Ejecutar ó Instalar como programa. Se deberá escoger la opción **Instalar** y verificar que la opción **[Instalar como servicio]** se encuentre desmarcada, con la finalidad que el programa del agente AVS no inicie automáticamente cada vez que encienda o reinicie el equipo. A continuación hacer clic en **[Siguiente]**.

		SOFTWA
¿Cómo desea utilizar A	randa VIRTUAL SUPPORT?	
○ Ejecutar	Se ejecutará sin instalarse	
() Instalar	Se instalará en el computador	
	Instalar como servicio	

5 Av.25 de Julio Km. 4 1/2 Vía Puerto Marítimo – PBX (593-4) 2480 640 – Fax: (593-4) 2480 417 Guayaquil-Ecuador www.aduana.gob.ec



5.1.2 En la siguiente ventana de configuración se deben ingresar los siguientes datos:

Configuración del Agente: En esta sección deberá verificar que existan los siguientes datos ingresados:

- **Contraseña:** Se debe ingresar una contraseña la cual será solicitada cuando el Técnico de Análisis Funcional intente iniciar una sesión de control remoto.
- **Confirmar Contraseña:** Se debe confirmar la contraseña ingresada previamente y hacer clic en **[Siguiente]**.

Carlin marián dal present		
No usar Proxy O Co	nfiguración manual	
Host (IP o URL)	Puerto 0	
Usuario	Contraseña	
Configuración del Agente		
Contraseña		
Confirmar contraseña		

De no haber ingresado correctamente la contraseña solicitada en ambos campos **[Contraseña]** y **[Confirmar Contraseña]** se mostrará el siguiente mensaje de error. Hacer clic en **[Aceptar]** e ingresarlas nuevamente.

Configuración d	w Error			
() No usar Pr	La contracción y o	, confirmación no c	ainciden	
Host (IP o URL	La contrasena y su	s confirmación no c	oinciden.	
Jsuario		tar		
Configuración del Agei	nte			
Contraseña	•••••			

5.1.2 A continuación se muestra la ruta de instalación por defecto del agente AVS. Seleccionar la opción para que la instalación se realice [Para todos los usuarios] y presionar [Siguiente]. Esta opción permitirá que cualquier



usuario que inicie sesión en el equipo pueda tener acceso a la herramienta de chat y control remoto.

Aranda AVS Agent	
Seleccionar carpeta de instalación	
El instalador instalará Aranda AVS Agent en la siguiente carpeta. Para instalarlo en esta carpeta haga clic en "Siguiente". Para instalarl clic en "Examinar".	o en una carpeta distinta haga
Carpeta: C:\Archivos de programa\Aranda\Aranda AVS Agent\	Examinar
	Espacio en disco
Instalar Aranda AVS Agent sólo para este usuario o para todos los u Para todos los usuarios Sólo para este usuario	usuarios de este equipo;
Cancelar	Atrás Siguiente >

5.1.3 En la siguiente ventana se confirma la instalación haciendo clic en **[Siguiente]** y se debe esperar que los archivos se instalen.

🖗 Aranda AVS Agent	
Confirmar instalación	Aranda SOFTWARE
El instalador está listo para instalar Aranda AVS Agent en el equipo.	
Haga clic en "Siguiente" para iniciar la instalación.	
Cancelar	(Atras Siguiente >



🛃 Aranda AVS Agent	
Instalando Aranda AVS Agent	Aranda SOFTWARE
Instalando Aranda AVS Agent.	
Espere	
Cancelar	< Atrás Siguiente >

5.1.4 Una vez completada la instalación procedemos hacer Clic en [Cerrar].

🕼 Aranda AVS Agent	
Instalación completada	Aranda
Aranda AVS Agent se ha instalado correctamente.	
Haga clic en "Cerrar" para salir.	
Instalacion completa	
Cancelar	Atrás Cerrar

5.1.5 Ir a Inicio -> Todos los Programas -> Aranda Software -> Aranda AVS Agent -> Aranda AVS Agent.

En la parte inferior derecha de la pantalla (al lado del reloj del sistema operativo) debe encontrar el icono AVS Agent, sobre el cual se debe hacer clic derecho y escoger la opción **[Configuración]**.







5.1.6 Se presenta una ventana de configuración en la cual se deben ingresar los siguientes datos o en su defecto confirmarlos:

Sección Configuración del Gateway: En esta sección se deben verificar datos que corresponden a la instalación del servicio de chat y control remoto.

- Host (IP o URL): Por defecto aparece como dato 192.168.128.103, éste se deberá reemplazar por soportechat.aduana.gob.ec.
- **Puerto:** 4433 (Valor por defecto que no deberá ser modificado).

Sección Configuración de Agente: En esta sección deberá verificar que existan los siguientes datos ingresados.

- **Empresa:** 00E01 (Valor por defecto que no debe ser modificado)
- Contraseña y Confirmar Contraseña: Aquí se observará en ambos campos la contraseña previamente ingresada durante el proceso de instalación y que por razones de seguridad se mostrará oculta. Como se indicó previamente, la contraseña deberá ser proporcionada al Técnico de Análisis Funcional al momento que éste solicite tomar el control remoto.

comBargeron	
Aranda VIRTUAL SU	IPPORT® Agent
Configuración del Gateway Host (IP o URL) (soportech	nat.aduana Juerto 4433
Configuración del Proxy	nfiguración manual
Host (IP o URL)	Puerto 0
Usuario	Contraseña
Configuración del Agente	
Empresa 00E01	
Empresa 00E01 Contraseña •••••	Confirmar contraseña



- 5.1.7 A continuación confirme la configuración dando clic en **[OK]**.
- 5.1.8 De inmediato se mostrará una nueva ventana de Actualización del agente, para lo cual se procede haciendo clic en **[Aceptar].** A continuación el Agente AVS automáticamente se conectará con el servicio y estará disponible para recibir soporte por parte de un Especialista (Técnico de Análisis Funcional del SENAE).

Actualizacion de agente requerida	
Aranda VIRTUAL SUPPORT® Agent	2
La última versión del agente puede ser descargada desde el <u>Haga clic aguí</u>	siguiente enlace
	Aceptar
5 K 💽 🗽 🖏 🖏 😕 14:02	

5.1.9 Solicitar Chat

Para solicitar asistencia de Chat deberá hacer clic derecho sobre el ícono del Agente AVS y seleccionar la opción **[Solicitar Chat]**, de inmediato la aplicación solicitará ingresar el ID del especialista (Técnico de Análisis Funcional) que atenderá tu requerimiento.

	Acerca De	
	Configuración	
	Solicitar control remoto	
	Solicitar Chat	
	Salir	
🗧 Solicita	r Chat	
Arand	VIRTUAL SUPPORT® Agent	20
Ingrese el	sesión ID del especialista	
T]	



Con la finalidad de que la petición de chat sea aceptada se deberá solicitar este ID de especialista escribiendo a la cuenta de correo electrónico soporteremoto@aduana.gob.ec.

Una vez que se haya recibido la respuesta con el ID del especialista que atenderá la solicitud de chat, se deberá proceder a ingresarla y hacer clic en **[Aceptar].**

🎗 Solicitar Chat	X
Aranda VIRTUAL SUPPORT® Agent	Ð
Ingrese el sesión ID del especialista 3BC7-00E01	
Aceptar Cancel	ar

A continuación se mostrará la ventana de Chat que se establecerá con el Especialista (Técnico de Análisis Funcional.)

S AVSAgent Chat C695-00E01	
Aranda VIRTUAL SUPPORT® Agent	
Conversación	

Nota: Cada vez que se intente iniciar una sesión de Chat, se solcitará ingresar un ID del especialista.

5.1.10 Solicitar Control Remoto

Para solicitar asistencia de Control Remoto deberá hacer clic derecho sobre el ícono del Agente AVS y seleccionar la opción **[Solicitar Control Remoto],** de inmediato la aplicación solicitará ingresar el ID del especialista que atenderá tu requerimiento.



	Acerca De Configuración Solicitar control remoto Solicitar Chat Salir
🔶 Solicit	ar Control remoto 🛛 🔊
Aran	da VIRTUAL SUPPORT® Agent
Ingrese	el sesión ID del especialista
	Aceptar Cancelar

Con la finalidad de que la petición de control remoto sea aceptada se deberá solicitar este ID de especialista escribiendo a la cuenta de correo electrónico <u>soporteremoto@aduana.gob.ec</u>.

Una vez que se haya recibido la respuesta con el ID del especialista que atenderá la solicitud de control remoto se deberá proceder a ingresarla y hacer clic en **[Aceptar]**.

🎗 Solicitar Chat			X
Aranda VIRTUAL SUP	PORT® Age	ent	20
Ingrese el sesión ID del espo 3BC7-00E01	ecialista		
	Ace	ptar	Cancelar

El especialista aceptará la solicitud de control remoto y en la parte inferior derecha del escritorio se observará mediante una notificación que la sesión de control remoto ha sido iniciada.

Aranda ¥	'IRTUAL SUPPORT Agent Module 👸
8	Sesión de control remoto iniciada con especialista mlindao.



De aquí en adelante se realizará la asistencia de control remoto con el Técnico de Análisis Funcional a cargo.

La sesión de control remoto puede ser finalizada por el Técnico de Análisis Funcional ó por el usuario a quien se le está brindando el soporte. Si el Técnico de Análisis Funcional finaliza la sesión de control remoto se observará en la parte inferior derecha del escritorio mediante una notificación que la sesión de control remoto ha finalizado.

Aranda V	'IRTUAL SUPPORT Agent Module 🔞
8	Sesión de control remoto con especialista mlindao finalizada,

En el caso que la sesión de control remoto sea finalizada por el usuario se deberá hacer clic derecho sobre el icono del Agente AVS y seleccionar la opción **[Terminar sesión]** y seleccionar el especialista quien está realizando el soporte.



5.1.11 Una vez que se ha recibido la atención respectiva por parte del Técnico de Análisis Funcional se deberá inactivar el Agente AVS dando clic derecho sobre el icono del Agente AVS y seleccionar la opción **[Salir].**

Coningaración	
Solicitar control remot Solicitar Chat	0
Salir	_

Nota: Debido que el agente AVS se encontrará instalado en el equipo, la próxima vez que se requiera solicitar asistencias de Chat ó Control Remoto se deberá ingresar a la herramienta desde el Menú Inicio \rightarrow Programas \rightarrow Aranda Software \rightarrow Aranda AVS Agent \rightarrow y hacer doble clic en Aranda AVS Agent. Luego, se deben seguir los mismos pasos detallados para solicitar el chat o soporte remoto.







5.2 A continuacion se detalla el procedimiento a seguir para la descarga e instalación del Agente AVS en Sistemas Operativos Linux:

5.2.1 Para empezar la instalación deberá descargar el archivo **[avsal.zip]** desde la página web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (<u>http://www.aduana.gob.ec</u>) y guardarlo en su equipo.



Por defecto se descargará el archivo en la carpeta Downloads.



5.2.2 Una vez descargado el instalador será necesario Ir al Menú Aplicaciones → Accesorios → Terminal y se abrirá una consola de comandos ó terminal. A continuación se debe ubicar a través de comandos en la carpeta Downloads, usando el comando: *cd Downloads*



freddy@ubuntu: ~/Downloads		
<u>File Edit View Terminal Help</u>	člo:	
To run a command as administrator (user "root"), use "sudo <command/> ". See "man sudo_root" for details.	~	
<pre>freddy@ubuntu:~\$ cd Downloads/ freddy@ubuntu:~/Downloads\$ ls avsal.zip</pre>		

5.2.2.1 Los siguientes comandos a ejecutar deberá realizarlos como usuario administrador (*usuario root*).

Si no se encuentra en la sesión del usuario administrador Root, deberá cambiarse a la misma con el comando: sudo - s e ingresar la contraseña del usuario.

```
freddy@ubuntu:~/Downloads$ sudo -s
[sudo] password for freddy:
root@ubuntu:~/Downloads# []
```

5.2.2.2 Descomprimir el archivo a través del comando: *unzip avsal.zip.* El archivo que se descomprime es **avsal**.

```
root@ubuntu:~/Downloads# unzip avsal.zip
Archive: avsal.zip
inflating: avsal
```

5.2.2.3 Se deberá cambiar los permisos de acceso al archivo **avsal** para permitir la correcta ejecución del Agente AVS, con el comando: *chmod* 777 *avsal.* Verificar los permisos del archivo con el comando *ls -an*.

5.2.3 Se debe ejecutar el instalador con el siguiente comando: ./avsal.

De inmediato se mostrará una ventana que dará inicio al asistente de instalación del agente AVS.



Eile /hom, Welcome to Aranda VIRTUAL SUPPORT Iminim fredd How do you want use Aranda VIRTUAL SUPPORT? Iminim Isudd O Run Run without install Arcchi Install Installation root(Install Installation drwx Install as a service -rw- -rw- -rway Install as a service	0	6	Aranda AVS Agent (8.0.1 Linux) X	×
fredd avsa fredd [sud roott Archi in roott tota drwx - rw- - rwx roott tota drwx drwx heref in cottt cott cottt cottt cottt cottt cottt c	<u>F</u> ile /home frede	Welcome to Ar	anda VIRTUAL SUPPORT	Minimize V
root(Archinin Run Run without install Archinin Install Installation (Require Administrator privilegies) drwxin Install as a service -rw-in -rw -rwxin -rw -root(-rw drwxin -rw	frede avsa frede [sude	How do you want	use Aranda VIRTUAL SUPPORT?	n
root(Install Installation (Require Administrator privilegies) drwx drwx drwx Install as a service -rw rwx root(root(drwx drwx Install as a service Ins	root(Arch: in	O Run	Run without install	
drwx -Twx Next Cancel	root(tota drwx) drwx - rw- - rwx root(root(tota drwx) drwx drwx) Install	Installation (Require Administrator privilegies)	

5.2.4 Se mostrará una ventana en la que se consultará acerca de cómo utilizar el agente: Ejecutar [**Run**] ó Instalar [**Intall**] como programa. Se deberá escoger la opción [**Install**] y verificar que la opción [**Install as service**] se encuentre desmarcada, con la finalidad que el programa del Agente AVS no inicie automáticamente cada vez que encienda o reinicie el equipo. A continuación hacer clic en [**Next**].

ow do you wan	t use Aranda VIRTUAL SUPPORT?	
O Run	Run without install	
O Install	Installation (Require Administrator privilegies)	
	Install as a service	

5.2.3 En la siguiente ventana de configuración se deben ingresar los siguientes datos:

Agent Configuration: En esta sección deberá verificar que existan los siguientes datos ingresados:

- **Password:** Se debe ingresar una contraseña la cual será solicitada cuando el Técnico de Análisis Funcional intente iniciar una sesión de control remoto.
- Verify Password: Se debe confirmar la contraseña ingresada previamente y hacer clic en [Next].



Aranda

5.2.4 Debido a que no se instalará el Agent AVS como servicio se deberá ingresar a la herramienta a través de la ruta /opt/aranda/AVS/ y ejecutar el archivo AVSAgent.



En la parte superior derecha de su pantalla (al lado del reloj del sistema operativo) debe encontrar el icono AVS Agent; hacer clic derecho, y escoger la opción **[Setup]**.



5.2.5 De inmediato se presentará una ventana de configuración en la cual se deben ingresar los siguientes datos o en su defecto confirmarlos.

Sección Gateway Configuration: En esta sección se deben verificar datos que corresponden a la instalación del servicio de chat y control remoto:

- Host (IP o URL): Por defecto aparece como dato 192.168.128.103, éste se deberá reemplazar por: soportechat.aduana.gob.ec.
- Puerto: 4433 (Valor por defecto que no deberá ser modificado).



Sección Agent Configuration: En esta sección deberá verificar que existan los siguientes datos ingresados:

- Empresa: 00E01 (Valor por defecto que no deberá ser modificado)
- **Contraseña y Confirmar Contraseña:** Aquí deberá digitar nuevamente la contraseña ingresada durante el proceso de instalación. Como se indicó previamente, la contraseña deberá ser proporcionada al Técnico de Análisis Funcional al momento que éste solicite tomar el control remoto.

0	Setup >
Aranda VIRTUAL SUPPO	ORT® Agent
Gateway Configuration Host (IP or URL) [5000 C Enable SSL	rtecha Port 4433
Proxy Configuration	
O Do no use Proxy	Manual Configuration
Host (IP or URL)	Port 0
User	Password
Agent Configuration	
Company 00501	1
company UDEDI	
Password	Verify Password
Password	Verify Password

- 5.2.6 A continuación confirme la configuración dando clic en **[OK]**.
- 5.2.7 De inmediato se mostrará una nueva ventana de Actualización del agente, para lo cual se procede haciendo clic en **[OK]**, automáticamente conectará el agente AVS y estará disponible para recibir soporte por parte de un Especialista (Técnico de Análisis Funcional del SENAE)

0	Agent Update	_ O X
Aranda VIRTUA	IL SUPPORT [®] Agent	
Most recent age	ent software update can be download	ed using th <mark>e link below</mark>
	Click here	
		ОК
	Sat Jan 7, 10:27 AM	U 20 10



5.2.9 Solicitar Chat

Para solicitar asistencia de Chat deberá hacer clic derecho sobre el icono del Agente AVS y seleccionar la opción **[Chat request]**, de inmediato la aplicación solicitará ingresar el ID del especialista que atenderá tu requerimiento.

	About Setup Chat request Remote control request	**	с U
	Exit		
Ara Plea	Chat request	t n ID	
	ОК		Cancel

Con la finalidad de que la petición de chat sea aceptada se deberá solicitar este ID de especialista escribiendo a la cuenta de correo electrónico soporteremoto@aduana.gob.ec.

Una vez que se haya recibido la respuesta con el ID del especialista que atenderá la solicitud de chat, se deberá proceder a ingresarla y hacer clic en **[OK]**.

0	Chat request	X
Arand	a VIRTUAL SUPPORT® Agent	29
Please e	enter the Specialist Session ID	
7A08-	-00E01	
	OK	Cancel

A continuación se mostrará la ventana de Chat que se establecerá con el Técnico de Análisis Funcional.



G	- • ×
Aranda VIRTUAL SUPPORT® Agent	
Conversation	
	Submit

Nota: Cada vez que se intente iniciar una sesión de Chat, se solcitará ingresar el ID del especialista.

5.2.10 Solicitar Control Remoto

Para solicitar asistencia de Control Remoto deberá hacer clic derecho sobre el icono del Agente AVS y seleccionar la opción [Remote control request].

About	1.00	4
Setup		
Chat request		
Remote control request		
Fxit		

De inmediato la aplicación solicitará ingresar el ID del especialista que atenderá tu requerimiento.

 Remote control request 	×
Aranda VIRTUAL SUPPORT® Agent	2
Please enter the Specialist Session ID	
ОК	Cancel



Con la finalidad de que la petición de control remoto sea aceptada se deberá solicitar este ID de especialista escribiendo a la cuenta de correo electrónico <u>soporteremoto@aduana.gob.ec</u>. Una vez que se haya recibido la respuesta con el ID del especialista que atenderá la solicitud de control remoto se deberá proceder a ingresarla y hacer clic en **[OK]**.

0	Remote control request	×
Aran	da VIRTUAL SUPPORT® Agent	2
Please 7A0	e enter the Specialist Session ID 8-00E01	
	ОКС	ancel

El especialista aceptará la solicitud de control remoto y en la parte inferior derecha del escritorio se observará mediante una notificación que la sesión de control remoto ha sido iniciada.

Aranda V	'IRTUAL SUPPORT Agent Module 🔯
8	Sesión de control remoto iniciada con especialista mlindao.

De aquí en adelante se realizará la asistencia de control remoto con el Técnico de Análisis Funcional a cargo.

La sesión de control remoto puede ser finalizada por el Técnico de Análisis Funcional ó por el usuario a quien se le está brindando el soporte. Si el Técnico de Análisis Funcional finaliza la sesión de control remoto se observará en la parte inferior derecha del escritorio mediante una notificación que la sesión de control remoto ha finalizado.



En el caso que la sesión de control remoto sea finalizada por el usuario se deberá hacer clic derecho sobre el icono del Agente AVS y seleccionar la opción **[Exit]**.





5.2.11 Una vez que se ha recibido la atención respectiva por parte del Técnico de Análisis Funcional se deberá inactivar el Agente AVS dando clic derecho sobre el icono del Agente AVS y seleccionar la opción **[Exit].**

Nota: Debido que el agente AVS se encontrará instalado en el equipo, la próxima vez que se requiera solicitar asistencias de Chat ó Control Remoto se deberá ingresar a la herramienta desde la ruta **/opt/aranda/AVS/** y ejecutar el archivo **AVSAgent.** Luego, se deben seguir los mismos pasos detallados para solicitar el chat o soporte remoto.



6 ANEXOS

No hay anexos.