



Boas Práticas

Take Control (Acesso Remoto)

N-able N-sight RMM

Aviso legal

As informações e o conteúdo deste documento são fornecidos apenas para fins informativos e são fornecidos "no estado em que se encontram", sem garantia de qualquer tipo, expressa ou implícita, incluindo, mas não se limitando às garantias implícitas de comercialização, adequação a um fim específico, e não violação. A ADDEE não se responsabiliza por quaisquer danos, incluindo danos consequentes, de qualquer tipo que possam resultar do uso deste documento e das ferramentas nele citadas. As informações do presente documento são obtidas de fontes publicamente disponíveis.

Sumário

Introdução	3
1. Pré-Requisitos	4
+ Sistemas Operacionais	4
+ URLs e Portas	4
2. Política de Proteção	5
+ Aba GERAL – Somente Monitorar	5
+ Abas SEGURANÇA – Solicitar Permissão ao Usuário	5
+ Aba DESEMPENHO	5
3. Segurança da Comunicação	6
4. Visualizador	7
5. Chat	7
6. Perguntas Frequentes	8
7. Problemas Comuns	9
8. Relatórios	10
9. Obrigado!	11

Introdução

Este documento tem como objetivo abordar a configuração do N-sight Take Control de forma segura e evitando erros, como também fornecer familiaridade com a ferramenta e os recursos e conceitos envolvidos, baseando-se no ambiente a ser instalado.

Assim como qualquer outra solução a implementação e configuração do Nsight Take Control exige planejamento e compreensão do ambiente como um todo e também da ferramenta em si. Portanto sempre utilize o **manual do N-sight RMM (sessão do Take Control)** para maiores orientações.

É necessário que você, enquanto prestador de serviços, entenda que o **N-sight Take Control** envolve uma série de responsabilidades como gestão, configuração, controle e manuseio.

Vale ressaltar também a importância do registro de acessos no relatório da ferramenta, como um acompanhamento diário.

Queremos sua opinião! Ajude-nos a aprimorar este documento. Qualquer dúvida, crítica ou sugestão, por favor, encaminhe um e-mail para **boaspraticas@addee.com.br**.

1. Pré-Requisitos

+ Sistemas Operacionais

O N-sight Take Control está disponível para **Windows e MacOS**, **não sendo compatível com nenhuma distribuição Linux**.

Para MacOS também não está disponível grande parte das funcionalidades da ferramenta, conforme descrito na tabela abaixo:

Ferramenta de Acesso Remoto	SO suportado
Segundo Plano Remoto	Windows
Chat com usuário	Windows
Fast Assist - Take Control	Windows e MacOS
Take Control integrado	Windows e MacOS
Acesso remoto alternativo - Área de Trabalho Remota	Windows
Integração com Teamviewer existente	Windows

Para saber quais versões do sistema operacional são suportadas, acesse estes links:

- **Windows**
- **MacOS**

+ URLs e Portas

Além das URLs do N-able N-sight RMM é preciso liberar algumas portas e URLs adicionais para que o funcionamento do N-sight Take Control ocorra sem problemas.

Neste link você terá acesso a todas as URLs e portas adicionais que também precisam estar liberadas.

2. Política de Proteção

O **N-sight Take Control**, assim como os outros principais recursos do **N-sight RMM**, possui suas configurações principais localizadas em sua política, além das configurações que podem ser realizadas durante a sessão remota, na qual você pode customizá-las e separá-las por clientes, sites ou dispositivos.

No painel, acesse o menu Configurações / Take Control / Política.

+ Aba GERAL – Somente Monitorar

Com esta opção marcada os técnicos poderão somente visualizar a tela do dispositivo do cliente, sem nenhum controle de entrada (manusear, editar, abrir, tomar ação etc.)

+ Aba SEGURANÇA – Solicitar Permissão ao Usuário

Marcando esta opção, sempre que um dispositivo for acessado pelos técnicos aparecerá na tela do computador destino uma notificação, perguntando se o técnico pode ou não pode acessar o dispositivo naquele momento, e somente após a configuração da solicitação e aprovação do usuário no local é que o acesso remoto será realizado.

A mensagem que aparecerá para o usuário final e o tempo de que ela permanecerá na tela pode ser criada e configurada nesta aba da política. Também é possível configurar para que o acesso remoto seja realizado após um tempo de espera da resposta do usuário local.

+ Aba DESEMPENHO

Caso você precise fazer uma conexão remota em um dispositivo mais antigo ou esteja com baixa performance na conexão você pode optar por marcar as opções contidas nesta aba Desempenho:

- **Optimize as configurações de desktop quando em sessão** faz aumentar o bandwidth e a performance da sessão remota, porém o usuário perceberá uma leve alteração na resolução do dispositivo.

- Limite Caputa de Imagem é utilizado somente para dispositivos mais antigos e/ou se você precisa resolver um problema de desempenho relacionado ao uso do recurso.
- Tente primeiro uma conexão peer-to-peer adiciona até 3 segundos no tempo de conexão, mas oferece uma performance mais rápida na sessão, quando conectado.

3. Segurança da Conexão

O tráfego é protegido, pois utiliza módulos criptografados OpenSSL compatíveis com FIPS 140-2.

Estas sessões compatíveis com FIPS 140-2 ajudam a reforçar a segurança de todo o tráfego da origem ao destino e foram projetadas para cobrir toda a extensão da infraestrutura de trânsito entre os dispositivos.

A curva elíptica Diffie-Hellman foi implementada para proteger as trocas de chaves públicas ou privadas durante a sessão.

Todos os comandos, incluindo pressionamentos de teclas e cliques do mouse, transferência de arquivos e informações da área de transferência, são assinados digitalmente.

O N-sight Take Control não tem acesso ao conteúdo da sessão. Toda criptografia é baseada em uma negociação de ponta a ponta que não intercepta as informações transferidas ou decodifica as informações no gateway.

As chaves de criptografia são geradas aleatoriamente para cada sessão.

O N-sight Take Control utiliza vários servidores localizados em grandes Datacenters espalhados por todo o mundo, com um método de geolocalização usado para garantir que o roteador geograficamente mais próximo seja sempre usado para a conexão.

4. Visualizador

As conexões do N-sight Take Control requerem dois elementos: **um módulo host** (implantado no dispositivo Windows ou MacOS por meio do agente de monitoramento, após a ativação do Take Control para o dispositivo através do painel do N-sight RMM) e **um visualizador do Take Control** em execução no dispositivo que prestará a assistência.

Também estão disponíveis duas versões do visualizador do Take Control e seu uso depende do mecanismo utilizado no dispositivo remoto: **N-able** ou **Teamviewer**.

Ao fornecer suporte a um ambiente misto das instalações N-able e Teamviewer é necessário ter as duas versões do visualizador do Take Control instaladas no dispositivo que fornecerá a assistência.

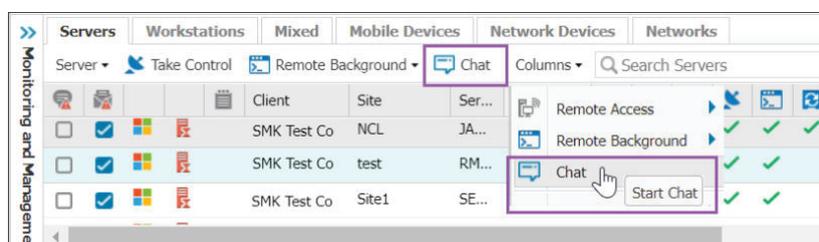
Neste link você encontra todo o processo de download do visualizador e conexão da ferramenta.

5. Chat

O chat com o usuário (disponível somente para Windows) permite que você se conecte diretamente com um cliente usando um bate-papo bidirecional, sem precisar iniciar uma sessão ativa de acesso remoto.

Isto facilita bastante a comunicação com o usuário na outra ponta, pois você pode obter informações rápidas com o mesmo sem precisar realizar um acesso remoto no dispositivo. Você pode ter várias janelas de chat abertas ao mesmo tempo, e todas as sessões de chat são registradas como um evento de chat no relatório de auditoria do usuário.

Neste vídeo demonstramos como realizar o chat com o usuário.



6. Perguntas Frequentes

+ É possível gravar a sessão remota?

Sim, é possível realizar a gravação de toda a sessão, para controle. Basta clicar sobre o ícone "O" preto (), localizado no canto superior direito da janela do visualizador do acesso remoto, chamado Estado de Gravação de Vídeo.

Uma vez clicado, ele ficará na cor vermelha (), indicando que a gravação foi iniciada. Clicando sobre ele novamente a gravação será encerrada. Os vídeos são gravados com a extensão FLV portanto você precisa ter um codec FLV instalado no dispositivo para poder visualizar os vídeos.

O local padrão para os vídeos gravados fica em:

C:\Users

Observação: A pasta "AppData" é oculta.

+ É possível realizar conexões simultâneas no mesmo dispositivo?

Sim, é possível realizar conexões simultâneas no mesmo dispositivo, **porém apenas na sessão atual ativa.**

Diferente de algumas outras ferramentas, o N-sight Take Control utiliza apenas a sessão ativa, então sempre que você efetuar uma conexão remota em um dispositivo onde já exista uma outra conexão acontecendo (também pelo Take Control, por exemplo) você acessará a mesma sessão e visualizará a outra pessoa interagindo.

Desta forma, não é possível acessar uma outra sessão diferente através do N-sight Take Control.

+ É possível conectar via RDP e Take Control na mesma sessão?

Não, não é possível realizar este tipo de conexão simultânea pois ao realizar a conexão pelo N-sight Take Control, como o mesmo só utiliza a sessão ativa, a conexão RDP será encerrada. E o mesmo acontece se conectando via RDP em uma sessão aberta pelo Take Control.

7. Problemas Comuns

+ Erro: This server may down or unavailable! Please try again later!

Esta mensagem de erro pode ocorrer ao tentar se conectar a outro dispositivo.

A causa deste problema normalmente é porque a URL **echo.global.mspa.n-able.com** pode estar bloqueada, seja pelo antivírus, roteador ou firewall. Liberando esta URL o problema deverá deixar de ocorrer.

+ Erro: Invalid response from Comserver!

Esta mensagem de erro também pode ocorrer ao tentar se conectar com outro dispositivo, e para corrigir isto nós temos **este artigo** com os procedimentos de correção, seja para um dispositivo isolado ou para todos os dispositivos de um mesmo cliente.

+ O botão do Take Control não aparece no painel

Caso você se depare que o botão de conexão remota do **N-sight Take Control** não está mais aparecendo ou não está disponível para uso, verifique se isto acontece somente com um dispositivo ou com todos os dispositivos, seja o dispositivo receptor do acesso remoto, como também com o dispositivo que fará a assistência.

Certifique-se também que a versão do agente de monitoramento está atualizada em ambos os dispositivos.

Por último, nós temos **este artigo** que possui um procedimento de correção, caso a solução anterior não tenha resolvido o problema.

+ Instalação do Take Control sempre pendente

Em situações onde o N-sight Take Control não é ativado no painel e se mantém como pendente por muito tempo (mais de uma hora, por exemplo) a causa do problema pode estar em alguma URL que ainda não foi liberada para que a instalação do recurso ocorra sem problemas.

Neste caso é imprescindível que você certifique novamente as URLs e portas do agente de monitoramento e também do recurso, conforme descreve o manual da ferramenta.

Em alguns casos pode ser que seja devido a algum arquivo corrompido da instalação, ou até mesmo a restos de arquivos de instalações (ou tentativas) anteriores, que impedem que a nova instalação seja concluída.

Para isto, criamos um script que faz a instalação do recurso de forma limpa, removendo qualquer resquício anterior, e você pode encontrar o passo-a-passo, junto com o script, **neste link**.

8. Relatórios

Control, no qual é possível filtrar por cliente e período para saber quais foram os acessos realizados dentro deste período, os horários iniciados e terminados e também quais foram os usuários que efetuaram tal acesso.

Para acessar este relatório vá em **Relatórios / Take Control**

Observação: Por este relatório ou pelo painel não é possível identificar a conversa realizada pelo chat durante o acesso remoto, nem as pastas acessadas ou arquivos instalados/removidos.



Empresa brasileira, iniciamos nossas operações em 2013 com o objetivo de revolucionar o mercado de Prestação de Serviços de TI e contribuir com o enriquecimento moral, intelectual e financeiro de nossos clientes e colaboradores.

Nascemos da necessidade de um Prestador de Serviços de TI e hoje somos Distribuidores das melhores ferramentas para Prestadores de Serviços de TI de todo o Brasil.

Trabalhamos para o crescimento sustentável do mercado de tecnologia, através do compartilhamento de conhecimentos e a distribuição de soluções inovadoras para Gestão de TI. Com estrutura local, fornecemos atendimento e suporte em português, além de todo o apoio comercial necessário para empresas de Serviços de TI.

Compreendemos as necessidades locais e por isso somos o principal parceiro de negócios dos nossos clientes.

Com um time de profissionais altamente qualificados e apaixonados por tecnologia e relacionamento, colocamos acima de tudo, as pessoas. É assim que fazemos negócios.

Última alteração: Maio/2023

Responsável: Caio Gutierri

E-mail: boaspraticas@addee.com.br



YouTube



Instagram



LinkedIn



Site



Blog