NetSupport

NetSupport DNA

“Erste Schritte” Handbuch

Copyright© 2017
NetSupport Ltd
Alle Rechte Vorbehalten

Inhalt

Installation 4

Systemanforderungen 4

Planen einer Installation 5

Starten der Installation 8

NetSupport-Lizenzvertrag 8

Setuptyp auswählen 9

Benutzerdefiniertes Setup 10

SQL Server Installation 12

Einrichtung von Server 13

Datenbanksetup des Webservers 14

Inter Component Communications 17

Unternehmenstyp wählen 17

Vorhandene Installation 18

Option "Erweitert" - Befehlszeileninstallation 20

Installation von NetSupport DNA Agent auf Mac Systemen .. 22

NetSupport DNA iOS Browser 23

Aktualisierung von vorhandenen DNA-Versionen 25

Verwendung des DNA Datenbank-Assistenten 26

Installation und Setup der Datenbank zur Verwendung 27

Setup eines NetSupport DNA-Benutzers für den Zugriff auf die Datenbank 28

Setup von Administratorbenutzern für den Zugriff auf den DNA-Server 29

Registrieren einer Lizenz 30

Gateway-Einstellungen 31

SNMP Settings 32

Mobilverbindungseinstellungen 33

Verschiedene Einstellungen 33

Ausführen der Konsole 35

Suchen und Verteilen an PCs 35

Was ist Deploy?..... 35
Wie funktioniert NetSupport DNA Deploy?..... 37
Welche Anforderungen gelten? 37
Deploy Szenarien..... 38
Häufig auftretende Fehler..... 43
Kontaktangaben 48

INSTALLATION

Systemanforderungen

NetSupport DNA Server

Hardware-Mindestanforderungen: Intel Pentium 4 mit 2GB Ram oder höher.*

Erforderlicher freier Speicherplatz: 300 MB+ (je nach Größe des Unternehmens).

Windows Vista, 7, 8/8.1 und 10. Windows Server 2003 sp2 oder höher.

Unterstützte Datenbanken: SQL Express (einschließlich 2012), SQL Server 2005 oder später.

Wenn auf dem Zielsystem keine Version von SQL installiert ist, werden Sie, wenn der DNA Server installiert wird, aufgefordert SQL Express (ist in der NetSupport DNA Setup-Datei enthalten) zu installieren oder einen Remote SQL Server anzugeben.

*Auf der installierten Agentbasis beruhende Empfehlungen finden Sie auf unserer Website unter www.netsupportsoftware.com/support.

Optionale Servermodule (SNMP Ermittlung, Remote-Gateways, Webserver)
Windows Vista oder höher.
Windows Server 2003 sp2 oder höher.

NetSupport DNA Management-Konsole
Erforderlicher freier Speicherplatz: 200 MB
Windows 7 oder höher.
Windows Server 2008 R2 oder höher.

NetSupport DNA Mobilkonsolen-Apps
Android 4.03 oder höher
iOS 7 oder höher

NetSupport DNA Windows Agent (Client)
Erforderlicher freier Speicherplatz: 25 MB
Windows XP sp3 oder höher.
Windows Server 2003 sp2 oder höher.

Mac OS X 10.8 oder höher.
iOS 7 oder höher.

Zusätzliche "nur Inventar" Agents
Linux. (OpenSuSE 13.1 und 13.2, SuSE Enterprise 11 und 12, Ubuntu 12.04, 14.04, 14.10 und 15.04, Edubuntu 12.04 und 14.04, Debian 5, 6, 7* und 8, Red Hat Enterprise Linux 5, 6 und 7, Centos 5, 6 und 7 und Fedora 20, 21 und 22.)
Android 4.0.3 oder höher.
Windows Mobile 8 oder höher.

*64bit Version von Debian 6 und 7 werden nicht unterstützt.

Hinweise:

- Terminalserver-Umgebungen werden nur für die folgenden Komponenten unterstützt: Anwendungs-Metering, Acceptable Use Policies, Benutzerdetails, Druckerüberwachung, Internet-Metering und eSafety.
- Zur Nutzung der Funktion „Pin to Taskbar“ (In der Taskleiste ablegen) in Windows 7 müssen Sie bestimmte Wörter aus der reservierten Liste löschen. Weitere Angaben finden Sie in Artikel 582 der Wissensbasis unter www.netsupportsoftware.com/support

Planen einer Installation

Bevor Sie mit der Installation beginnen, müssen Sie sich überlegen, welche Komponenten benötigt werden. NetSupport DNA besteht aus sechs Hauptkomponenten:

1. NetSupport DNA Server
2. NetSupport DNA SNMP-Server
3. NetSupport DNA Webserver
4. NetSupport DNA Konsole
5. NetSupport DNA Agent
6. NetSupport DNA Application Packager
7. NetSupport DNA Lokales Gateway
8. NetSupport DNA Remote-Gateway

NetSupport DNA Server
Der Computer, auf dem die Server-Software installiert ist und die Datenbank gespeichert wird, wird als NetSupport DNA Server bezeichnet.

Es muss ein zusätzlicher SQL Server installiert werden, damit der NetSupport DNA Server seine Datenbank betreiben kann. Der SQL Server arbeitet mit dem NetSupport DNA Server zusammen, indem er die Daten, die die DNA Datenbank sammelt, effektiv speichert und bei Bedarf abruft.

NetSupport DNA kommt mit einem verfügbaren SQL Server, der automatisch installiert werden kann. Alternativ können Sie einen vorhandenen SQL Server benutzen, indem Sie die Anmeldungsdetails des Servers eingeben. Der SQL Server kann entweder auf demselben Computer ausgeführt werden wie der NetSupport DNA Server oder auf einem anderen Computer im Netzwerk.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter SQL Server-Installation.

NetSupport DNA SNMP-Server
Der SNMP-Server ist die Komponente, die es Ihnen ermöglicht, die SNMP-aktivierten Geräte zu überwachen und zu konfigurieren. Der SNMP-Server benötigt direkten Netzwerkzugriff auf die SNMP-Geräte. Sie müssen den DNS Namen oder die IP-Adresse Ihres NetSupport DNA Servers eingeben.

Hinweis: Sie können das Gateway benutzen, um mit den Geräten zu kommunizieren.

NetSupport DNA Webserver
Der Webserver wird auf einem Windows Gerät installiert. Dies ermöglicht es der NetSupport DNA Mobil-App, sich mit NetSupport DNA zu verbinden. Für weitere Informationen über die Mobil-App klicken Sie hier.

NetSupport DNA Konsole
Die Konsole ist die Hauptschnittstelle zur Ausführung von Befehlen und wird im Allgemeinen auf dem Computer eines Administrators installiert. Ein Administrator führt einen Befehl aus und die gesammelten Daten werden aus der DNA-Datenbank extrahiert, die sich im Server befindet. Konsolenbenutzer erhalten Administratorrechte. Bei der Installation wird zur Erstellung einer ersten Anmeldung durch

einen Konsolenbenutzer aufgefordert, aber je nach Bedarf lassen sich auch zusätzliche Konsolenbenutzer hinzufügen.

Hinweis: Die Konsole kann auf mehreren Computern installiert werden.

NetSupport DNA Agent (Client)
Der Agent ist der Endbenutzercomputer, auf dem Daten gesammelt werden.

NetSupport DNA bietet zwei Arten von Agents: Windows (Desktop), Mac und Chrome Agents sowie Nur-Inventar-Agents. Nur-Inventar-Agents stehen für Linux, Android, iOS und Windows Mobile zur Verfügung und senden wichtige Systemhardwaredetails zurück.

NetSupoprt DNA Application Packager
NetSupport DNA bietet auch die Option, den Application Packager zu installieren. Der DNA Application Packager ergänzt die Softwareverteilungsfunktion und ist ein Programm, mit dem sich Produktinstaller von "niedriger Komplexität" aufzeichnen und wieder abspielen lassen.

NetSupport DNA Lokales Gateway (Server)
Über das DNA Gateway können entfernte Agents mit dem DNA Server verbunden werden. Das Lokale Gateway kommuniziert mit dem DNA Server.

NetSupport DNA Remote-Gateway (Agent)
Das Remote-Gateway übernimmt die Funktion eines Proxy Servers für entfernte DNA Agents, sodass sie mit dem Lokalen Gateway kommunizieren können.

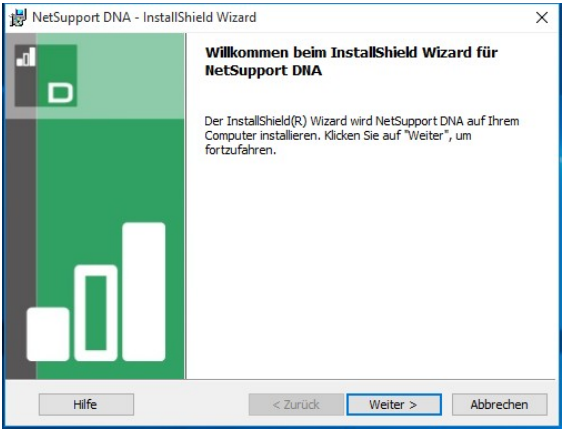
Hinweis: Es wird empfohlen, DNA Server, Remote-Gateway- und Lokales Gateway-Komponenten auf Rechnern mit lösbaren DNS-Namen zu installieren und während der gesamten Konfiguration von Agents und Konsolen DNS-Namen zu verwenden. Wenn das nicht möglich ist, wird stark empfohlen, allen Rechnern, auf denen DNA Lokales-, Remote-Gateway- oder Gateway Server-Komponenten ausgeführt werden, feste IP-Adressen zuzuweisen.

Starten der Installation

Können Sie Ihre Kopie von NetSupport DNA von www.netsupportdna.com/downloads.asp herunterladen.

Klicken Sie im Menü auf die gewünschte Sprache und wählen Sie die Installationsoption für NetSupport DNA.

Die Installation von NetSupport DNA beginnt mit Einblenden eines Begrüßungsbildschirms.



Klicken Sie zur Fortsetzung auf **Weiter**.

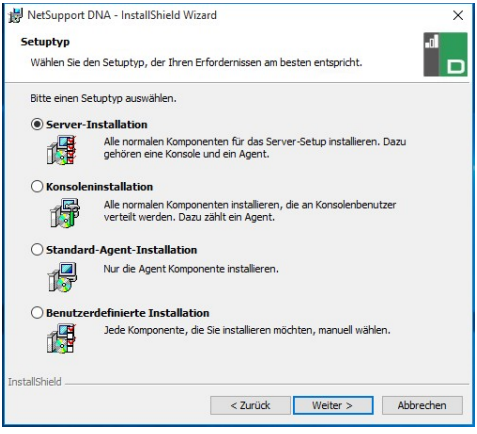
NetSupport-Lizenzvertrag

Der NetSupport-Lizenzvertrag wird eingeblendet. Lesen Sie den Lizenzvertrag sorgfältig durch, wählen Sie "Ich akzeptiere die Bedingungen des Lizenzvertrags" und klicken Sie zur Fortsetzung auf **Weiter**.

Wenn Sie den Lizenzvertrag nicht akzeptieren (Ich akzeptiere die Bedingungen des Lizenzvertrags nicht) klicken Sie auf **Abbrechen**. NetSupport DNA wird nicht installiert und Sie erhalten Anweisungen, wie Sie das Installationsprogramm verlassen können.

Setuptyp auswählen

Wählen Sie den Setuptyp zur Installation auf der Arbeitsstation.



Serverinstallation
Installiert die NetSupport DNA Server-, Konsolen- und Agent-Komponenten.

Konsoleninstallation
Installiert die DNA Konsolen- und Agent-Komponenten.

Standard Agent (Client) Installation
Installiert nur die Agent-Komponente.

Hinweis: Nur-Inventar-Agents stehen für Linux, Android, iOS und Windows Mobile zur Verfügung. Sehen Sie bitte www.netsupportdna.com/downloads.asp für Informationen über Download und Installation des Agent für die relevante Plattform.

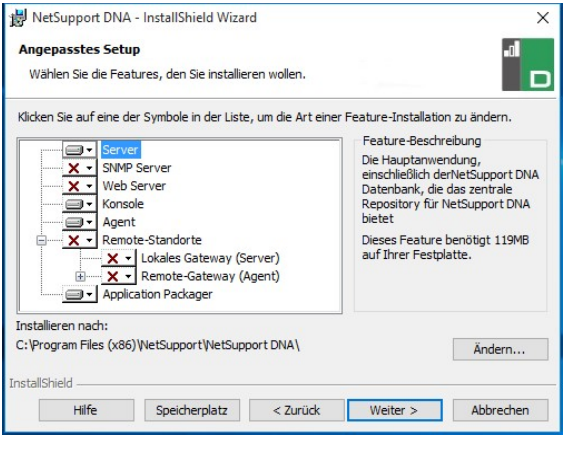
Benutzerdefinierte Installation
Ermöglicht es Ihnen zu wählen, welche Komponenten auf der Arbeitsstation installiert werden sollen.

Klicken Sie auf **Weiter**.

Benutzerdefiniertes Setup

Beschließen Sie, welche Features/Komponenten von DNA Sie installieren möchten.

Hinweis: Diese Bildschirmanzeige erscheint nur, wenn Sie im Setup-Typ Dialog **Benutzerdefinierte Installation** gewählt haben.



Server

Den Rechner, auf dem die Serversoftware installiert und die Datenbank gespeichert ist, nennt man den DNA Server.

Es ist ein verfügbarer SQL basierter Server zur Installation der DNA-Datenbank erforderlich. Der Server liefert die gesamte Funktionalität von NetSupport DNA. Er enthält die Repositories, in denen sämtliche gesammelten Daten gespeichert sind.

SNMP-Server

Der SNMP-Server ermöglicht es Ihnen, SNMP-aktivierte Geräte zu überwachen und zu konfigurieren.

Hinweis: Wenn Sie eine Nur-SNMP-Server-Installation ausführen, müssen Sie den Ort des NetSupport DNA Servers oder Remote-Gateway eingeben.

Webserver
Der Webserver wird auf einem Windows Gerät installiert. Dies ermöglicht es der NetSupport DNA Mobil-App, sich mit NetSupport DNA zu verbinden.

Es muss ein SQL-basierter Server zur Verfügung stehen, der die NetSupport DNA Datenbank enthält.

Agent (Client)
Die Agentkomponente muss auf Endbenutzerrechnern in Ihrem ganzen Netzwerk installiert werden. Der Server fragt Agentcomputer in regelmäßigen Abständen ab und sammelt und speichert Systeminformationen in der DNA-Datenbank.

Wenn Sie nur den Agent installieren, müssen Sie den Speicherort des Servers, der zur Verbindung mit Agents verwendet wird, eingeben.

Hinweis: NetSupport DNA beinhaltet ein Discovery- und Deploy-Tool. Dieses ist eine praktische Funktion zur entfernten Verteilung von DNA Agents an Windows PCs.

Interneteinschränkungen
Ermöglicht es Ihnen, die Internetblockierungsfunktion zu benutzen. Diese ist als Standard enthalten, wenn die Agent Komponente installiert wird.

Konsole
Die DNA Konsole ist das Hauptprogramm zur Ausführung von Befehlen. Sie fungiert als Benutzerschnittstelle. Ein Administrator führt einen Befehl aus und die gesammelten Daten werden aus der DNA-Datenbank, die sich im Server befindet, extrahiert.

Remote-Standorte
Lokales Gateway (Server)
Über das DNA Gateway können entfernte Agents mit dem DNA Server verbunden werden. Das Lokale Gateway kommuniziert mit dem DNA Server.

Remote-Gateway (Agent)
Das Remote-Gateway übernimmt die Funktion eines Proxy Servers für entfernte DNA Agents, sodass sie mit dem Lokalen Gateway kommunizieren können.

Anwendungs-Packager
Der DNA Anwendungs-Packager ergänzt die Softwareverteilungsfunktion und ist ein Programm, mit dem sich Produktinstaller von "niedriger Komplexität" aufzeichnen und wieder abspielen lassen.

Die Installation von NetSupport DNA erfolgt standardmäßig in Ordner: C:\Programme\NetSupport\NetSupport DNA. Um in einem anderen Ordner zu installieren, klicken Sie auf **Ändern**. Um zu überprüfen, wie viel Speicherplatz für die Installation benötigt wird und den verfügbaren Speicherplatz zu betrachten, klicken Sie auf **Platz**.

Klicken Sie auf **Weiter**.

SQL Server Installation

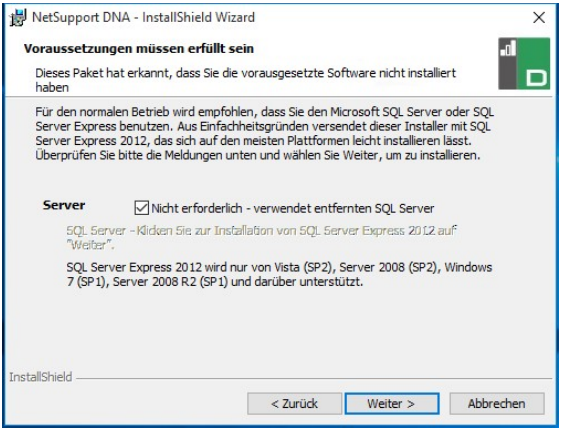
Der SQL Server, den Sie für die NetSupport DNA Datenbank benutzen wollen, kann entweder auf demselben Computer installiert werden wie der NetSupport DNA Server oder auf einem Remotecomputer.

Für unterstützte Betriebssysteme kann der NetSupport DNA Installer auf Wunsch Microsoft SQL Server Express 2012 im Zuge des Installationsprozesses installieren und konfigurieren.

Hinweis: Wenn Sie einen entfernten SQL Server benutzen, klicken Sie bitte hier für weitere Informationen darüber, wie Microsoft SQL Server Express für den Einsatz mit NetSupport DNA zu konfigurieren ist.

Wählen Sie **Weiter**, um einen Microsoft SQL Server zu installieren und zu konfigurieren.

Hinweis: Wenn Sie wählen, SQL Server Express 2012 innerhalb von NetSupport DNA zu installieren, werden Sie an die Konsolenbenutzer-Setup-Anzeige geleitet.

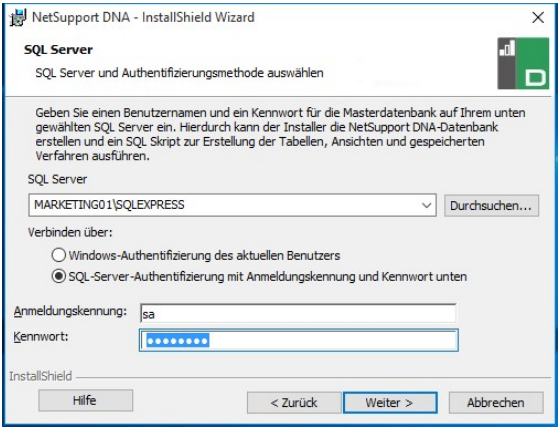


Einrichtung von Server

Wählen Sie den SQL Server für die Installation aus der Dropdownliste oder klicken Sie auf "Durchsuchen", um eine vollständige Liste aller SQL Server einzublenden.

Wählen Sie die angemessene Überprüfungsmethode, SQL oder Windows. Bei SQL müssen Sie den Benutzernamen und das Kennwort Ihrer Master-Datenbank eingeben.

Hinweis: Dieses Dialogfeld wird nur bei Installation eines Server Feature eingeblendet.



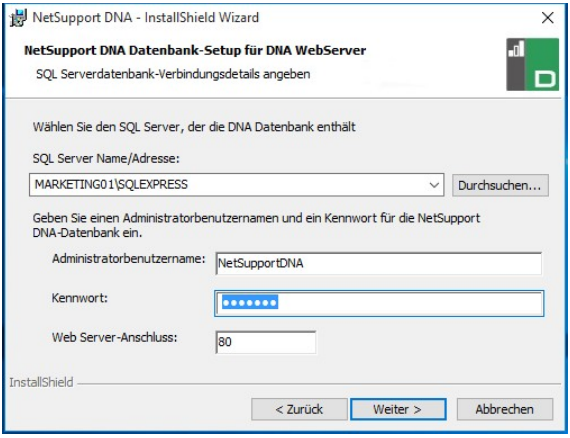
Klicken Sie auf **Weiter**.

Datenbanksetup des Webservers

Der DNA Webserver erfordert die Adresse des SQL-Servers, der die DNA-Datenbank von NetSupport enthält. Sie müssen ferner den Benutzernamen und das Kennwort, die vom NetSupport DNA-Server zur Verbindung mit der Datenbank verwendet werden, angeben.

Sie können auch den Anschluss, den der Webserver nach Verbindungen abfragt, konfigurieren. Standardmäßig ist diese Anschlusseinstellung Port 80. Wenn Sie die Anschlussnummer mit dem Webserver ersetzen, müssen Sie sicherstellen, dass dieser bei der Anmeldung in der mobilen Konsole zum Ende der Serveradresse hinzugefügt wird.

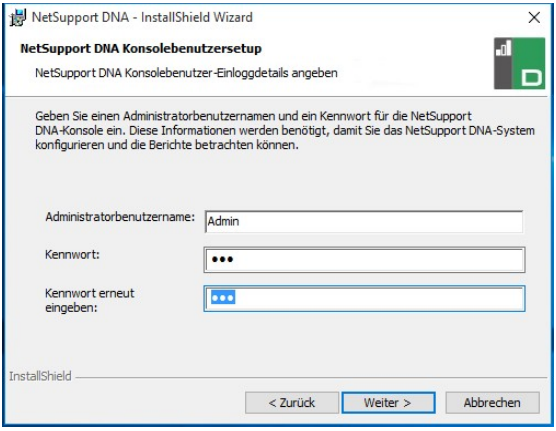
Hinweis: Diese Bildschirmanzeige erscheint nur, wenn Sie den Webserver installieren.



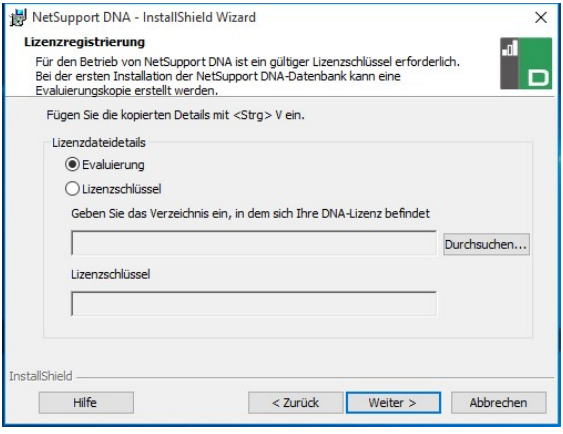
Hinweis: Wenn Sie den Benutzernamen oder das Kennwort nicht kennen, führen Sie auf dem Rechner, auf dem der NetSupport DNA-Server installiert ist, den DNADB-Assistenten aus. Sie können den Benutzernamen und das Kennwort ändern und die neuen Angaben im Installer-Dialogfeld eingeben. Zum Vornehmen dieser Änderung benötigen Sie den Benutzernamen und das Kennwort für den Administrator des SQL-Servers.

Geben Sie einen Benutzernamen und ein Kennwort für die DNA-Datenbank ein und klicken Sie auf **Weiter**.

Geben Sie den Anmeldenamen und das Kennwort ein, die nach installation der DNA-Konsole für den Zugriff auf diese verwendet werden sollen. Zusätzliche Anmeldungen für Konsolebediener lassen sich nach der Installation erstellen.



Wählen Sie "Evaluierung" oder geben Sie die von NetSupport gelieferten Lizenzdetails ein. Sie müssen in das Verzeichnis gehen, in dem Sie die DNA-Lizenzdatei gespeichert haben, und die Lizenzschlüsselnummer eingeben. Bei der Lizenznummer wird die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt. Die standardmäßige Evaluierungslizenz für NetSupport DNA ist 30 Tage lang gültig und gestattet maximal 50 Benutzer.



Hinweis: Wenn Sie eine vorhandene Installation aktualisieren, erhalten Sie nur die Option zur Eingabe der Lizenzschlüsseldetails. Wenn Sie vorher eine Evaluierungslizenz verwendet haben und die Evaluierung fortsetzen möchten, müssen Sie die Software vor Installation der aktualisierten Version manuell deinstallieren. Bevor Sie mit dem Aktualisieren fortfahren, wird empfohlen, dass Sie eine Sicherheitskopie Ihrer Datenbank erstellen (vollständige Anweisungen hierzu finden Sie auf unserer Website unter www.netsupportsoftware.com/support).

Klicken Sie auf **Weiter**.

Inter Component Communications

Wenn Sie die NetSupport DNA Konsole, Agent, SNMP Server oder das Lokale Gateway installieren, werden Sie aufgefordert, den DNS Namen oder die IP-Adresse für den NetSupport DNA Server einzugeben.

Hinweis: Wenn der DNS-Name oder die IP-Adresse nicht auffindbar sind, lässt sich die Installation nicht fortsetzen.

Wenn Sie die Remotegateway installieren, müssen Sie den DNS Namen oder die IP-Adresse für das Lokale Gateway eingeben. Bei Installation des DNA Servers haben Sie ebenfalls die Möglichkeit, diese Informationen einzugeben.

Klicken Sie auf **Weiter**.

Unternehmenstyp wählen

NetSupport DNA ist in zwei Versionen verfügbar: Unternehmen und Bildungswesen. Jede Version bietet eine Vielfalt von Komponenten, die auf den betreffenden Sektor zugeschnitten sind. Unternehmen und Bildungsinstitute profitieren gleichermaßen von der Flexibilität der Produktangebote – egal, ob Sie sich auf die Verwaltung mehrfacher Benutzer in der gesamten Organisation (Software-Verteilung, Alerting und Lizenzverwaltung) konzentrieren möchten oder darauf, auf dem gesamten

Campus Kostenersparnisse zu erzielen (Drucküberwachung, Energieüberwachung und Energiemanagement).

Wählen Sie Ihren Unternehmenstyp und klicken Sie auf **Weiter**.

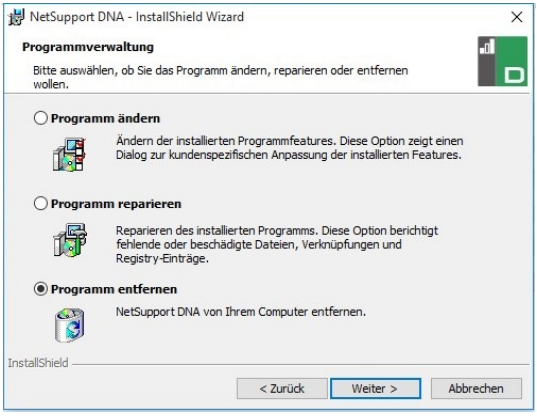
Es wurden genügend Informationen für den Beginn der Installation geliefert. Wenn Sie die Einstellungen überprüfen möchten, klicken Sie auf **Zurück**, oder sonst klicken Sie auf **Installieren**. Um die Installation zu beenden, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Auf dem letzten Bildschirm wird bestätigt, dass die Installation erfolgreich war. Wenn Sie die DNA Konsole installiert haben, erhalten Sie die Möglichkeit, diese zu starten.

Hinweis: Nach der Installation lassen sich Ihre Datenbank, Konsole oder das Upgrade von einer Testversion auf eine vollständige Version mit einem praktischen Dienstprogramm aktualisieren. Siehe: Verwendung des DNA-Datenbankassistenten.

Vorhandene Installation

Dieser Bildschirm wird eingeblendet, wenn eine Kopie von NetSupport DNA bereits auf einer Arbeitsstation installiert ist.



Ändern

Hiermit können Sie die aktuell installierten DNA-Komponenten ändern.

Reparieren

Installiert alle vom vorherigen Setup installierten Programmfeatures neu und repariert alle Installationsfehler im Programm.

Entfernen

Diese Option löscht alle installierten Features.

Wählen Sie die gewünschte Option und klicken Sie auf **Weiter**.

Option "Erweitert" - Befehlszeileninstallation

NetSupport DNA ermöglicht Administratoren die Installation von Konsole, Agent, Application Packager und der Agent- und Server-Gateways von der Befehlszeile mit den gelieferten MSI Installern. Ferner lassen sich Konsole, Agent und Application Packager über Active Directory installieren.

Installation von der Befehlszeile

1. Speichern Sie die MSI-Installationsdatei im gleichen Ordner wie die Konfigurationsdatei auf dem Zielcomputer oder einem zugreifbaren Share.
2. Bearbeiten Sie die INI-Datei, um die geeigneten Einstellungen für Ihre Installation vorzunehmen, z. B. ServerAddress=, InstallDir=
3. Führen Sie die Installation auf dem Zielcomputer gemäß folgendem Muster aus:

Installation des DNA Agents

msiexec.exe /qb /i „NetSupport DNA 300 client.msi“

Kontrollieren, für welche lokalen Benutzer die DNA-Konsole installiert ist

msiexec.exe /qb /i „NetSupport DNA 300 console.msi“ ALLUSERS=2

ALLUSERS=””	Installiert das Paket ausschließlich für den aktuellen Benutzer.
ALLUSERS=1	Installiert das Paket für alle lokalen Benutzer.
ALLUSERS=2	Überprüft, ob der Benutzer Administratorrechte hat. Wenn ja, wird das Paket für alle Benutzer installiert, wenn nein, erfolgt die Installation nur für den aktuellen Benutzer. Für DNA MSI Installer nicht unterstützt.

Ein Beispiel für eine DNA.INI-Datei wurde im Installationsverzeichnis Ihrer Konsole erstellt. Dies ermöglicht die Benutzerdefinition verschiedener Parameter für die MSI-Installation.

Agent- und Konsoleoptionen

[All]

InstallDir=	Zur Nutzung des Standard-Installationsverzeichnisses leer lassen. Bezieht sich auch auf Installationen von Application Packager.
ServerAddress=	Geben Sie die IP-Adresse oder vorzugsweise den DNS-Namen des DNA Servers ein.

Optionen für nur den Agent

[Client]

EnableLSP=	1 = NetSupport LSP installieren, 0 = nicht installieren
RemoveUninstallOption=	1 = erscheint nicht unter „Software“

Installation über Active Directory (AD)

Bei der Installation von DNA über Active Directory sind keine besonderen Eigenheiten zu beachten.

1. Verschieben Sie die NetSupport DNA MSI- und INI-Datei in ein Share, auf das Ihre Computer/Benutzer zugreifen können, auf Ihrem AD Server.
2. Erstellen oder bearbeiten Sie ein Group Policy Object (GPO), das sich auf die Benutzer oder Computer, für die Sie DNA installieren möchten, bezieht.
3. Erstellen Sie je nach Bedarf entweder unter Computerkonfiguration oder Benutzerkonfiguration ein neues AD Software-Installationspaket.
4. Weisen Sie das Paket zu oder veröffentlichen Sie es.

Weitere Informationen über Softwareinstallationen unter Active Directory finden Sie in den Microsoft-Hilferessourcen unter http://support.microsoft.com/kb/816102

Installation von NetSupport DNA Agent auf Mac Systemen

Ein NetSupport DNA Agent kann auf Mac Systemen installiert werden, so dass Sie Ihre Mac Geräte effektiv verwalten können.

Hinweis: Der NetSupport DNA Mac Agent unterstützt Mac OS X 10.8 und darüber.

Installation NetSupport DNA

1. Der NetSupport DNA Agent wird als Standard Mac OS X .DMG Datei angeboten. Diese steht im Download-Bereich unserer Website zur Verfügung.
2. Um das Drive-Bild zu laden, kopieren Sie es auf die Festplatte und doppelklicken mit der Maus. Das geladene Drive-Bild ist nun auf dem Desktop verfügbar.
3. Der Installer wird automatisch ausgeführt. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm.

Von Mac Agents unterstützte Funktionen:

- Volles Hardware- und Software-Inventar vom Agent-Gerät sammeln.
- Bediener automatisch über alle Hardware- und Software-Alerts benachrichtigen.
- Detaillierte Zusammenfassung aller Internet-Aktivitäten.*
- Realtime-Überwachung der Agent-Geräte in Symbol-, Detail- oder Miniaturansicht.
- Agents können ein Anliegen melden.*
- Schlüsselwörter und Begriffe überwachen.*

* Die Funktion steht nur in der NetSupport DNA Version für das Bildungswesen zur Verfügung.

NetSupport DNA iOS Browser

NetSupport DNA bietet eine mobile Browser-App für iOS Tablets und Smartphones, die die wichtigsten NetSupport DNA Desktop-Managementfunktionen unterstützt. Wenn sie geöffnet wird, fragt sie das iOS Gerät ab, um die Systeminventar-Schlüsseldetails zu sammeln und Online-Aktivitäten zu überwachen. Die gesammelten Daten werden dynamisch an Ihren lokalen NetSupport DNA Server gesendet und stehen dann für die Berichterstattung innerhalb der NetSupport DNA Management Konsole zur Verfügung.

Die NetSupport DNA Browser-App kann für Geräte mit iOS 7 oder höher vom iTunes Store heruntergeladen werden.

Hinweis: In der Standardeinstellung benutzen Geräte Port 1743. Dies kann im NetSupport DNA Datenbank-Assistenten geändert werden.

Die Standardfunktionen der Browsernavigation einschließlich Lesezeichen, Registerkarten hinzufügen (eine Standardseite kann in den App-Einstellungen angewendet werden), Internetverlauf sowie die Option, die Standardsuchmaschine zu ändern, sind auch in der Symbolleiste der DNA Browser-App enthalten.

Unterstützte Funktionen:

- **Realtime-Überwachung** – Ein Administrator oder Lehrer/In kann über die Konsole eine Realtime-Zusammenfassung aller Geräte anzeigen. Ausgewählte Geräte können entweder in einer detaillierten Listenansicht oder als Realtime-Miniaturansichten aller Gerätebildschirme angezeigt werden.
- **Internet-Metering** (Bildungswesen-Version) – Es wird eine Zusammenfassung der Internetaktivitäten über die App aufgezeichnet, einschließlich der Start- und Endzeiten für jede besuchte URL und der aktiven Zeit, die auf einer Seite verbracht wurde.
- **Internetbeschränkungen** (Bildungswesen-Version) – Die Internetnutzung kann durch Durchsetzung der Listen von genehmigten und beschränkten Websites voll verwaltet werden.
- **eSafety Schlüsselwortüberwachung** (Bildungswesen-Version) – Dieses Tool hilft den Schulen, Schüler davor

zu schützen, dass sie unangemessenen Online-Inhalten ausgesetzt werden. Es warnt das Personal, wenn Schüler Begriffe eingeben oder nach diesen suchen, die mit denen in der DNA Schlüsselwort-Datenbank übereinstimmen, was eSafety und Internetsicherheitsindikatoren für Selbstverletzung, Mobbing, Radikalisierung, sexuelle Ausbeutung von Kindern und vieles mehr bietet.

- **eSafety Anliegen melden** (Bildungswesen-Version) – Schüler können Anliegen jetzt direkt und diskret einem benannten Mitglied des Schulpersonals melden.
- **eSafety-Ressourcen** (Bildungswesen-Version) – Das eSafety-Ressourcen Symbol in der Symbolleiste der Browser App bietet Schülern sofortigen Zugriff auf eine Liste geeigneter Online-Unterstützungsressourcen.
- **Hardware-Inventar** – Wenn der DNA Browser auf einem Gerät geöffnet wird, wird ein Inventar dynamisch an den NetSupport DNA Server gesendet.
- **Unternehmens-Alerting** – Realtime-Alerts ermöglichen es den Konsolenbedienern, sofort jeden Benutzer zu identifizieren, der versucht hat, Zugriff auf eine beschränkte Website zu nehmen, oder der ein eSafety-Schlüsselwort ausgelöst hat.
- **Aktivität** – Konsolenbediener können eine chronologische Ansicht der Geräteaktivität, der besuchten Websites und der ausgelösten eSafety-Begriffe für eine gewählte Zeitspanne anzeigen.

Aktualisierung von vorhandenen DNA-Versionen

Wenn Sie von einer früheren Version von NetSupport DNA (DNA 2.70 und besser) auf DNA aktualisieren, können Sie die neue Version vom DNA Installer aus installieren.

Hinweis: Wenn Sie von einer DNA-Version vor DNA 2.70 aktualisieren, konsultieren Sie bitte die Anleitungen auf unserer Website unter: www.netsupportsoftware.com/support.

1. Führen Sie die neue DNA SETUP.EXE auf dem PC aus, auf dem sich der DNA Server befindet.
2. Folgen Sie den Anleitungen auf dem Bildschirm. Die vorherige DNA-Version wird gelöscht und DNA wird installiert. Alle vorherigen DNA-Einstellungen bleiben bestehen.
3. Konsolen und Agents werden bei der nächsten Verbindung zum Server auf die neue Version aktualisiert.

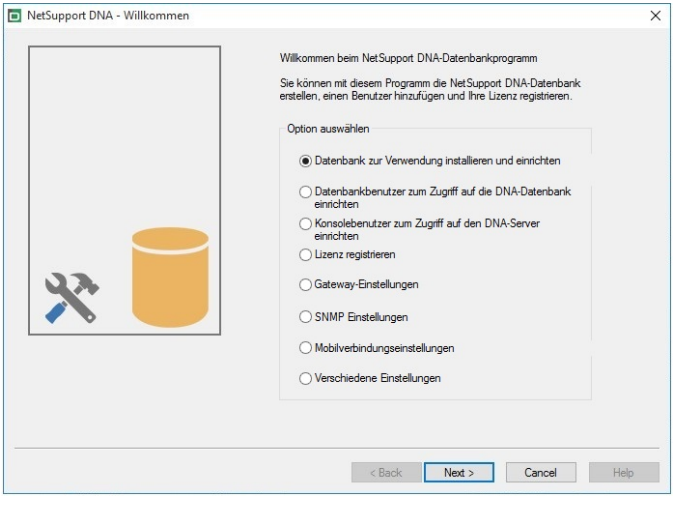
VERWENDUNG DES DNA DATENBANK-ASSISTENTEN

Der DNA Datenbank-Assistent ist ein praktisches Dienstprogramm, das Sie nach der Installation ausführen können, wenn Sie Ihre DNA-Einstellungen ändern möchten.

Der Assistent kann benutzt werden, um eine NetSupport DNA Datenbank zu erstellen; fügen Sie Datenbankbenutzer hinzu; fügen Sie Konsolenbenutzer hinzu; aktualisieren Sie die Lizenzdetails; fügen Sie NetSupport DNA Gateway-Einstellungen hinzu; stellen Sie die SNMP-Einstellungen ein; stellen Sie die Mobilverbindungseinstellungen ein; und stellen Sie sonstige Einstellungen ein, wie SQL Serveradresse, Zeitlimit für Abfragen und AD-Authentifizierung erzwingen.

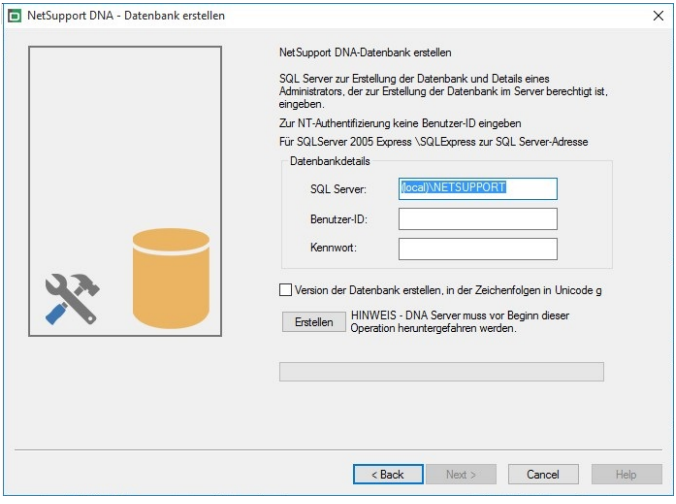
Während der Installation wird der DNA Datenbank-Assistent in den Serverordner des DNA-Programmverzeichnisses kopiert. Standard: c:\Programme\NetSupport\Netsupport DNA\Server\DNADBWizard.

Hinweis: Damit die Änderungen in Kraft treten, muss der Serverdienst neu gestartet werden.



Installation und Setup der Datenbank zur Verwendung

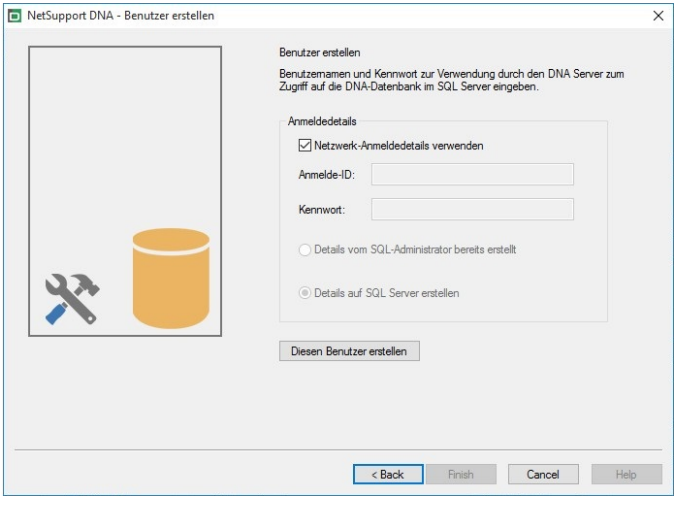
Geben Sie die Adresse/den Namen des SQL Servers ein, auf dem die DNA-Datenbank erstellt werden soll, sowie die Anmeldedetails des Administrators.



Setup eines NetSupport DNA-Benutzers für den Zugriff auf die Datenbank

Über dieses Dialogfeld können Sie den Benutzernamen und das Kennwort erstellen/ändern, die zum Zugriff auf die DNA-Datenbank im Server verwendet werden. Wenn Sie die vorhandenen Zugriffsdetails verwenden, überprüfen Sie, dass die Details vom SQL-Administrator bereits erstellt wurden.

Hinweis: Es ist besser, keine bereits vorhandene Administratoranmeldung zu verwenden, da dies die Sicherheit anderer Datenbanken auf dem SQL Server gefährden könnte.

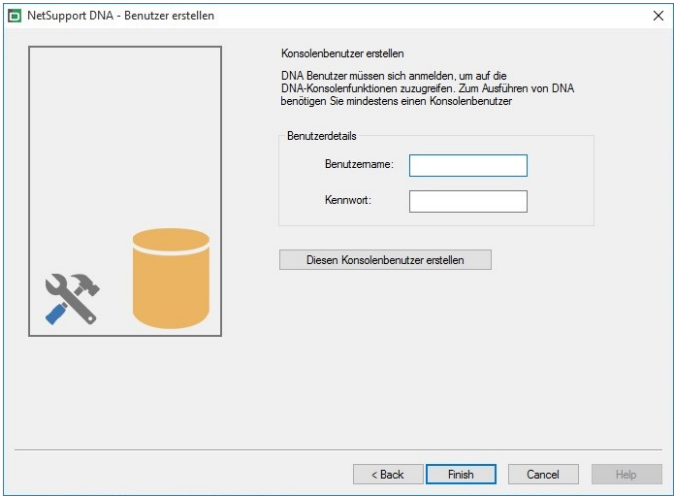


Setup von Administratorbenutzern für den Zugriff auf den DNA-Server

Wenn beim Erstellen des Konsolenbenutzers während der Installation ein Problem aufgetreten ist, können Sie mit dieser Option im Datenbankassistenten neue Konsolenbenutzer erstellen. Konsolenbenutzer erhalten Administratorrechte.

Hinweise:

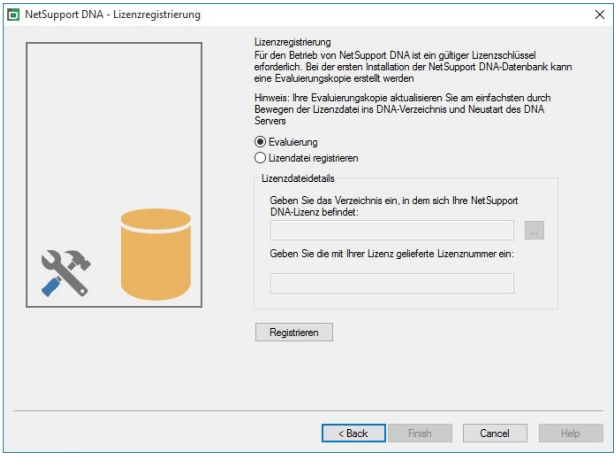
- Zusätzliche Konsolenbenutzer können auch über das Konsolenprogramm selbst erstellt werden.
- Für diesen Vorgang werden Administratorbenutzerrechte verlangt. Sie werden beim Klicken auf **Benutzer erstellen** zur Eingabe des richtigen Benutzernamens und Kennworts aufgefordert.



Registrieren einer Lizenz

Mit dem DB-Assistenten können Sie Ihre DNA-Lizenzdetails aktualisieren. Zum Beispiel beim Übergang von einer Evaluierungslizenz zu einer vollständigen Verkaufskopie.

Hinweis: Für diesen Vorgang werden Administratorbenutzerrechte verlangt. Sie werden beim Klicken auf **Registrieren** zur Eingabe des richtigen Benutzernamens und Kennworts aufgefordert.



Um eine vollständige Lizenz zu registrieren, kopieren Sie die von NetSupport gelieferte Lizenzdatei in einen geeigneten Ordner und geben den Speicherort in das Dialogfeld “Registrierung” ein.

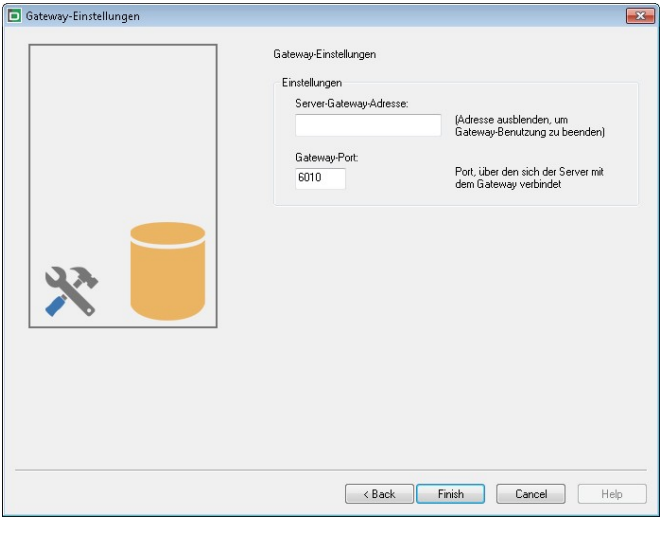
Geben Sie Ihre Lizenznummer ein, wobei die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird. Klicken Sie auf “Registrieren”, um die Lizenz zu aktualisieren.

Hinweis: Ein zentraler Aspekt des Alltagsbetriebs von DNA ist die Häufigkeit, mit der der Server Agentcomputer abfragt, um Daten für alle Hauptkomponenten zu sammeln (Evaluierungsstandard = 10 Minuten). Wenn Sie jedoch über eine große Agent-Basis verfügen, kann

die Anzahl und Häufigkeit der Verbindungen die Leistung auf unerwünschte Weise beeinträchtigen. Um dem entgegenzuwirken, bestimmt DNA bei der Aktivierung einer "Verkaufs"-Version, ob aufgrund der registrierten Anzahl von Benutzerlizenzen ein passenderes Verbindungsintervall benötigt wird. Nach der Installation kann ein Konsolenbediener das Intervall für die einzelnen Komponenten ggf. manuell ändern.

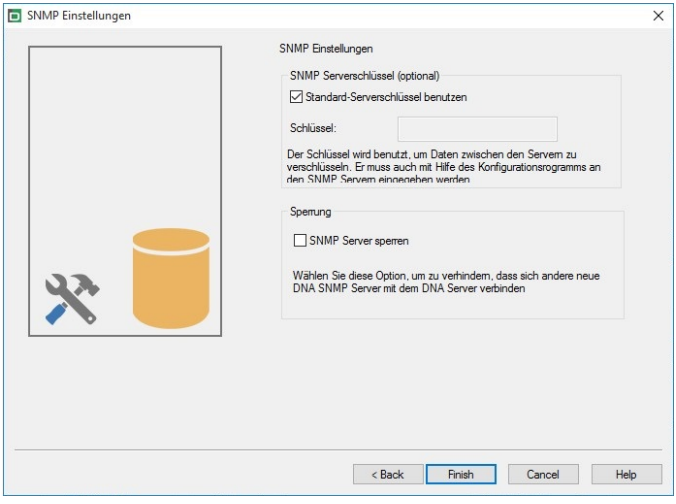
Gateway-Einstellungen

Die IP-Adresse und Anschlussnummer für den DNA Gateway können eingegeben werden, wenn Sie sie benutzen möchten und diese Informationen bei der Installation nicht eingegeben wurden. Oder wenn Sie mit der Nutzung des DNA Gateways aufhören möchten, entfernen Sie die Gateway-Adresse.



SNMP Settings

Mit diesem Dialog können Sie einen SNMP Serverschlüssel einstellen. Dieser wird benutzt, um Daten zwischen Servern zu verschlüsseln und muss auch am SNMP Server eingestellt werden. Sie können die SNMP Server auch sperren und somit verhindern, dass sich andere SNMP Server mit dem DNA Server verbinden.

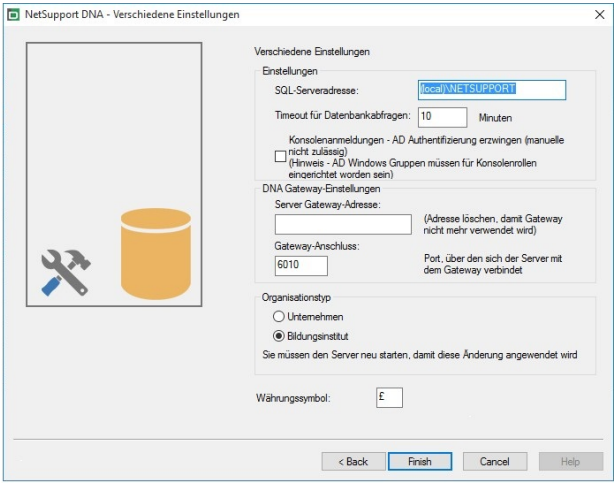


Mobilverbindungseinstellungen

In der Standardeinstellung lässt NetSupport DNA zu, dass sich Chrome und iOS Geräte mit dem Server verbinden, aber das kann von hier aus deaktiviert werden. Der Port, den die Geräte benutzen, um sich mit dem Server zu verbinden, ist Port 1743.

Verschiedene Einstellungen

Von diesem Dialog aus können Sie verschiedene NetSupport DNA Einstellungen ändern, wie die IP-Adresse des SQL Servers, Datenbankabfragen-Timeout, AD-Authentifizierung erzwingen, den Organisationstyp wählen und stellen Sie die Währung ein, die benutzt werden soll.



Standardmäßig ist das Fragetimeout der Datenbank auf 300 Sekunden eingestellt. Sie können dies durch Eingabe des gewünschten Wertes ändern.

Wenn Sie einer Konsolerolle eine Active Directory Windows-Gruppe zugewiesen haben, können Sie die AD-Authentifizierung erzwingen. Dann kann der Benutzer nur auf die DNA Konsole zugreifen, wenn er im Active Directory authentifiziert ist.

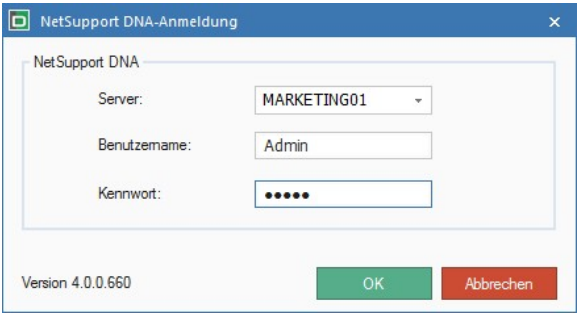
NetSupport DNA ist in zwei Versionen verfügbar: Unternehmen und Bildungswesen. Wählen Sie den gewünschten Organisationstyp.

NetSupport DNA stellt die Währung von dem lokalen System des Geräts ein, in dem sich der DNA Server befindet. Um die in der Datenbank benutzte Währung zu ändern, geben Sie hier das geforderte Währungssymbol ein.

AUSFÜHREN DER KONSOLE

Nach der Installation können Administratoren (Konsolebenutzer) die DNA Konsole laden und mit dem Abfragen der Datenbank beginnen.

1. Wählen Sie {Start}{Programme}{NetSupport DNA}{DNA Konsole}.
2. Das Dialogfeld "Konsolenanmeldung" wird eingeblendet.



SUCHEN UND VERTEILEN AN PCS

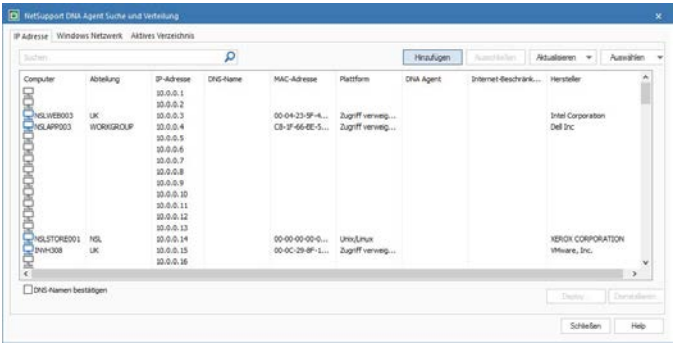
Dieser Abschnitt behandelt die Einzelheiten des NetSupport DNA Agent Discovery and Deploy Hilfsprogramms, das innerhalb der NetSupport DNA Konsole zur Verfügung steht, einschließlich seiner Funktionen und der Anforderungen für den Einsatz des Hilfsprogramms in verschiedenen Umgebungen.

Außerdem bieten wir nützliche Tipps zur Fehlersuche für das NetSupport DNA Agent Discovery and Deploy Hilfsprogramm.

Was ist Deploy?

Das NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool ermöglicht es den Netzwerkadministratoren, NetSupport DNA Agent auf mehreren Arbeitsstationen zu installieren und zu konfigurieren, ohne diese Computer einzeln besuchen zu müssen.

Klicken Sie in der Registerkarte „Werkzeuge“ auf das Symbol **Suche und Verteilung**.



Sie können das Netzwerk mit einem IP-Adressenbereich, dem vorhandenen Windows Netzwerk oder Active Directory durchsuchen.

Das NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool kann eingesetzt werden, um an Computer mit den folgenden Betriebssystemen bereitzustellen:

- Windows XP
- Windows 2003
- Windows Vista
- Windows Server 2008\2008r2
- Windows 7
- Windows 8/8.1
- Windows Server 2012
- Windows 10

Hinweis: Wenn Sie Windows XP Home, Windows Vista Home Premium oder Windows 7 Starter/Home Edition benutzen, wird das NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool auf Grund der Betriebssystembeschränkungen nicht funktionieren.

Wie funktioniert NetSupport DNA Deploy?

Nachdem die Deploy-Optionen konfiguriert worden sind, funktioniert das NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool Hilfsprogramm, indem es die Verbindung mit dem Zielcomputer mit Datei- und Druckfreigabe herstellt.

Diese Methode erfordert Zugriff auf das Admin$ des Zielcomputers und eine Verbindung als Benutzer mit lokalem Administratorzugriff (evtl. werden die Benutzerdaten gefordert).

Nach der Authentifizierung werden die NetSupport DNA Agent Paket-Dateien über die Verbindung mit der Admin$ Freigabe an den folgenden Ordner auf dem Remote-PC kopiert:

C:\Windows\pcirdist.tmp\

Nachdem die Dateien an den Ziel-PC gesandt worden sind, werden abschließend die Installationsdateien unter Benutzung des Remoteprozeduraufruf- (Remote Procedure Calls - RPC) Service ausgeführt.

Welche Anforderungen gelten?

Um NetSupport DNA Agent Komponenten erfolgreich für Ihren Ziel-PCs bereitzustellen, sind die Folgenden erforderlich:

- Datei- und Druckfreigabe müssen auf dem Ziel-PC aktiviert sein.
- Die Freigabe- und Sicherheitsrichtlinie für lokale Konten muss auf dem Ziel-PC auf {Klassisch} gestellt sein.
- Das Benutzerkonto, das für die Verbindung mit dem Ziel-PC benutzt wird, muss auf dem Ziel-PC Lokale Administratorrechte haben.
- Auf Ziel-PCs mit Windows Vista\7 muss Netzwerkermittlung aktiviert sein.
- UAC Remotebeschränkungen müssen für Ziel-PCs mit Windows Vista und Windows 7 in einer Arbeitsgruppenumgebung deaktiviert werden.

Deploy Szenarien

Das NetSupport DNA Agent Suche und Verteilung-Tool kann benutzt werden, um sowohl an Geräte in Domänen- als auch Arbeitsgruppenumgebungen bereitzustellen.

Im Folgenden finden Sie Informationen darüber, wie NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool in jeder dieser Umgebungen zu implementieren ist:

Domänenumgebung
Wenn das NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool in einer Domänenumgebung benutzt wird, können die Windows Gruppenrichtlinien-Einstellungen benutzt werden, um die Ziel-PCs mit den erforderlichen Einstellungen zu konfigurieren (weiter oben beschrieben), um die Bereitstellung der NetSupport DNA Agent an diese PCs zuzulassen.

Netzwerkermittlung
Damit Domänen-PCs mit Windows 7 und Vista in der Windows Netzwerk-Ansicht des NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool erscheinen, muss die Netzwerkermittlung-Einstellung an den Ziel-PCs aktiviert sein.

Die Netzwerkermittlung-Einstellung kann aktiviert werden, indem man die Windows Gruppenrichtlinien-Einstellungen auf die Domänen-PCs anwendet:

1. Öffnen Sie das Gruppenrichtlinien-Management Microsoft Tool.
2. Erstellen Sie entweder ein neues Gruppenrichtlinien-Objekt oder wählen Sie ein vorhandenes Gruppenrichtlinien-Objekt, das auf die geforderten Ziel-PCs angewendet werden soll.
3. Wählen Sie Bearbeiten des gewählten Gruppenrichtlinien-Objekts.
4. Nun öffnet sich der Gruppenrichtlinienmanagement-Editor.
5. Navigieren Sie zum folgenden Speicherort: Computerkonfiguration – Richtlinien –Windows Einstellungen – Sicherheitseinstellungen – Windows Firewall mit erweiterter Sicherheit – Eingehende Regeln
6. Wählen Sie vom Aktionen-Menü aus Neue Regel.

7. Für den ersten Regeltyp wählen Sie die Vordefiniert Option und wählen dann {Netzwerkermittlung} im Dropdownmenü und klicken auf **Weiter**.
8. Bei dem Schritt Vordefinierte Regeln wählen Sie Weiter.
9. Nun erscheint der Aktion Schritt – wählen Sie die Option Verbindung zulassen.
10. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Wenn die Domänen-PCs das nächste Mal neu gestartet werden oder die Gruppenrichtlinie an den PCs aktualisiert wird, wird die Netzwerkermittlung Option zur Windows Firewall hinzugefügt. Dadurch erscheinen die PCs in der Windows Netzwerk-Ansicht des NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool.

Datei- und Druckfreigabe

Um zuzulassen, dass das NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool die Verbindung mit der Admin$ Freigabe des Ziel-PC herstellt, um die NetSupport DNA Agent Installationsdateien zu übertragen, muss auf den Ziel-PCs Datei- und Druckfreigabe aktiviert werden.

Diese Einstellung kann zentral aktiviert werden, indem man die folgende Windows Gruppenrichtlinie-Einstellung auf die Domänen-PCs anwendet:

1. Öffnen Sie das Gruppenrichtlinien-Management Microsoft Tool.
2. Erstellen Sie entweder ein neues Gruppenrichtlinien-Objekt oder wählen Sie ein vorhandenes Gruppenrichtlinien-Objekt, das auf die geforderten Ziel-PCs angewendet werden soll.
3. Wählen Sie Bearbeiten des gewählten Gruppenrichtlinien-Objekts.
4. Nun öffnet sich der Gruppenrichtlinienmanagement-Editor.
5. Navigieren Sie zum folgenden Speicherort: Computerkonfiguration – Richtlinien – Administrative Vorlagen – Netzwerk – Netzwerkverbindungen – Windows Firewall – Domänenprofile
6. Wählen Sie die folgende Richtlinie von dem obigen Speicherort: Windows Firewall: Eingehende Ausnahme für Datei- und Druckerfreigabe zulassen.
7. Stellen Sie die obige Richtlinie auf Aktiviert.

Wenn die Domänen-PCs das nächste Mal neu gestartet werden oder die Gruppenrichtlinie an den PCs aktualisiert wird, wird es möglich sein, von diesen PCs Zugriff auf die Admin$ Freigabe zu nehmen.

Arbeitsgruppenumgebung
Wenn das NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool in einer Arbeitsgruppenumgebung benutzt wird, ist zu kontrollieren, dass die Ziel-PCs richtig konfiguriert sind und die Punkte in dem “Welche Anforderungen gelten?” Abschnitt hervorgehoben sind.

Innerhalb der Arbeitsgruppenumgebung müssen diese Konfigurationen lokal am Ziel-PC vorgenommen werden:

Netzwerkermittlung
Damit PCs mit Windows 7 und Vista in einer Arbeitsgruppe in der Windows Netzwerk-Ansicht des NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool erscheinen, muss die Netzwerkermittlung-Einstellung an den Ziel-PCs aktiviert sein.

Windows 7 und Vista:
1. Melden Sie sich mit lokalen Administratorrechten auf dem Ziel-PC an.
2. Nehmen Sie Zugriff auf die Systemsteuerung.
3. Öffnen Sie das Netzwerk- und Freigabe-Zentrum.
4. Wählen Sie Erweiterte Freigabeeinstellungen.
5. Die Netzwerkermittlung-Option unter Ihrem Netzwerkprofil muss wie folgt konfiguriert sein: {Netzwerkermittlung aktivieren}.
6. Speichern Sie die Änderungen.

Datei- und Druckfreigabe
Um das NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool für Ihre PCs innerhalb einer Arbeitsgruppenumgebung bereitzustellen, müssen Sie sicherstellen, dass Datei- und Druckfreigabe auf jedem der Ziel-PCs aktiviert ist.

Windows XP:
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf {Meine Netzwerkressourcen}{Eigenschaften}.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf {LAN-Verbindung}.
3. Wählen Sie {Eigenschaften}.

4. In der Registerkarte {Allgemein} wählen Sie die Option {Datei- und Druckfreigabe für Microsoft Netzwerk}.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Windows 7 und Vista:
1. Klicken Sie auf Start and dann auf Systemsteuerung.
2. Wählen Sie {Windows Firewall}.
3. Wählen Sie die Option {Ein Programm oder Feature durch die Windows-Firewall zulassen}.
4. Wählen Sie die Option, um Datei- und Druckfreigabe und die entsprechende Ausnahme (privat und öffentlich) zuzulassen. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.

Freigabe- und Sicherheitsmodell
Um das NetSupport DNA Suche und Verteilung-Tool zu benutzen, um mit dem Administratorkonto Remotezugriff auf PCs innerhalb der Arbeitsgruppe zu nehmen, muss die lokale Freigabe- und Sicherheitsrichtlinie auf jedem Ziel-PC für Klassischen Modus konfiguriert werden.

Windows XP Professional, Windows 7 und Vista:
1. In Administrative Tools wählen Sie Lokale Sicherheitsrichtlinie.
2. Wählen Sie {Sicherheitseinstellungen}{Lokale Richtlinien} {Sicherheitsoptionen}.
3. Wählen Sie {Netzwerkzugriff: Freigabe- und Sicherheitsmodell für lokale Konten}.
4. Ändern Sie die Einstellung dieser Richtlinie auf {Klassisch - lokale Benutzer authentifizieren sich als sie selbst}.

UAC Remotebeschränkungen
Bei Windows 7/Vista Geräten innerhalb der Arbeitsgruppen-umgebung werden Sie evtl. die UAC Remotebeschränkungen an diesen Ziel-PCs deaktivieren müssen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Klicken Sie auf Start, dann auf Ausführen, geben Sie regedit ein und drücken Sie dann Enter.
2. Suchen Sie den folgenden Registrierungsunterschlüssel und klicken Sie ihn dann an: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Policies\System

3. Wenn der LocalAccountTokenFilterPolicy Registrierungseintrag nicht existiert, führen Sie die folgenden Schritte aus:
    a. Im Bearbeiten-Menü wählen Sie Neu und klicken dann auf DWORD-Wert.
    b. Geben Sie LocalAccountTokenFilterPolicy ein und drücken Sie Enter.
    c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf LocalAccountTokenFilterPolicy, und klicken Sie dann auf Ändern.
    d. Geben Sie im Datenwerte-Kasten 1 ein und klicken Sie dann auf **OK**.
4. Beenden Sie den Registrierungs-Editor.

Häufig auftretende Fehler

Symptom
Die folgenden Fehlermeldungen können erscheinen, wenn man versucht, NetSupport DNA Agente für einen PC bereitzustellen:

FEHLER beim Abrufen von Plattforminformationen (53)
- Wenn Windows 95/98/ME System überprüfen, dass Dateifreigabe & und entfernte Verwaltung aktiv sind.
- Wenn Windows NT/2000/XP System überprüfen, dass Dateifreigabe aktiviert ist und Serverdienst läuft.
- Wenn Windows XP System mit SP2 müssen Sie u. U. Ihre Windows Firewall-Konfiguration ändern. Weitere Details finden Sie in der Hilfedatei.

Verteilen GESCHEITERT!

Ursache
Diese Meldung erscheint, wenn Windows Firewall oder eine Firewall-Anwendung von Drittanbietern aktiviert ist, ohne dass die erforderlichen Ausnahmen konfiguriert worden sind.

Lösung
Kontrollieren Sie, dass die Firewall mit der Ausnahme konfiguriert ist, dass Zugriff für Datei- und Druckfreigabe zugelassen wird, wie in den Deploy-Szenarien im vorigen Abschnitt beschrieben.

Symptom
Wenn versucht wird, NetSupport Manager für einen Ziel-PC bereitzustellen, erscheint eine Eingabeaufforderung für einen Benutzernamen und ein Passwort für die Verbindung mit dem Ziel-PC.

Unabhängig von dem eingegebenen Benutzernamen und Passwort erscheint die Eingabeaufforderung Mit dem Computer verbinden mit der Falsches Passwort oder unbekannter Benutzername für [Gerätname] Meldung.

Wenn Sie auf Abbrechen klicken, erscheint die Meldung {Verteilen abgebrochen!}.

Cause
Das obige Verhalten ist darauf zurückzuführen, dass die Konfiguration der folgenden lokalen Richtlinie auf Nur Gast eingestellt ist:

“Netzwerkzugriff: Freigabe- und Sicherheitsmodell für lokale Konten”

Lösung
Um dieses Verhalten zu beheben, muss die Einstellung für die lokale Richtlinie von Nur Gast auf Klassisch - lokale Benutzer authentifizieren sich als sie selbst geändert werden. Ausführliche Einzelheiten zur Anwendung dieser Einstellung finden Sie im Abschnitt Deploy-Szenarien in diesem Dokument.

Symptom
Wenn Sie versuchen, den DNA Agent an einen Ziel-PC zu verteilen, erscheint eine Eingabeaufforderung für einen Benutzernamen und ein Passwort für die Verbindung mit dem Ziel-PC.

Wenn Sie nach der Eingabe des Benutzernamens und Passworts auf **OK** klicken, erscheint die Meldung:

- Verteilen GESCHEITERT wegen konfliktverursachenden Anmeldeinformationen!

Ursache
Der Grund für die obige Meldung ist, dass der PC, der das Agent Discovery and Deploy Tool ausführt, bereits eine Verbindung mit dem Ziel-PC hat, für die ein anderer Satz von Benutzerinformationen benutzt wird.

Windows ist dafür programmiert, mehrfache Verbindungen von derselben Quelle abzulehnen, wenn mehr als ein Satz von Benutzerinformationen von der Quelle gesendet wird.

Dies kann verursacht werden, wenn Sie dem Ziel-PC zuvor ein Laufwerk unter einem anderen Benutzerinformationensatz zugeordnet haben.

Lösung
Um das Problem zu lösen, müssen Sie entweder die zuvor für die Verbindung mit dem PC benutzten Benutzerangaben eingeben (dies wird Administratorrechte für den Ziel-PC erfordern) oder alternativ alle anderen Verbindungen mit dem Ziel-PC abbrechen, die den konfliktverursachenden Benutzerinformationensatz benutzen.

Symptom
Der Gerätename des Ziel-PCs ist im DNA Agent Discovery and Deploy Tool nicht sichtbar.

Ursache
Beim Einsatz des Discovery and Deploy Tools hängen die gesammelten Informationen von der Stelle ab, an der das Deploy Tool ausgeführt wird, im Bezug darauf, wo sich die Zielgeräte befinden.

Wenn die Zielgeräte von dem Gerät, das das Deploy Tool ausführt, entfernt sind, wird es eventuell nicht möglich sein, die IP-Adresse des Geräts mit einem DNS Gerätenamen zu verbinden. Wenn sich das Deploy Tool mit dem Zielgerät verbinden kann, kann es jedoch die DNA Agent Software an das Gerät verteilen, auch wenn es den Hostnamen nicht bestimmen kann.

Lösung
Das Discovery and Deploy Tool benutzt drei Hauptmethoden, um Informationen von Zielgeräten abzurufen.

1. DNS – dies benutzt die Windows Standardmethode vom DNS Server.
2. DNA Agent Status – funktioniert nur, wenn die DNA Agent Software bereits auf dem Gerät installiert ist.
3. NetBIOS Test – dieser steht nur zur Verfügung, wenn ein einsegmentiges Netzwerk benutzt wird.

Symptom
Bei dem Versuch, DNA Agent an einen Ziel-PC zu verteilen, kann die folgende Fehlermeldung erscheinen:

Dateien werden kopiert...

FEHLER beim Kopieren von 'ClientDeploy\dna.ini' (2) Verteilen GESCHEITERT!

Ursache
Auf Grund der UAC Einschränkungen, die auf dem Gerät angewandt werden, das das Deploy Tool ausführt, konnte der Deploy Prozess die dna.ini (und runclientsetup.bat) Dateien im NetSupport\NetSupport DNA\Konsole\ClientDeploy Ordner nicht erstellen.

Lösung
Um das Problem zu beheben, ist an dem PC, der das Deploy Tool ausführt, zu kontrollieren, dass der angemeldete Benutzer vollen Zugriff auf den NetSupport\NetSupport DNA\Konsole\ClientDeploy Ordner hat.

Symptom
Wenn Sie versuchen, DNA Agent an einen Ziel-PC zu verteilen, kann die folgende Fehlermeldung erscheinen:

Dateien werden kopiert...

- FEHLER beim Kopieren von 'ClientDeploy\pcirisvr.exe' (1224) Verteilen GESCHEITERT!

Ursache
Diese Meldung kann auftreten, wenn die Deploy Installieren oder Deinstallieren Option vom Discovery and Deploy Fenster aus zuvor an das Gerät gesendet worden ist. Sobald der pcirisvr.exe PCI Remote-Installationsservice initiiert worden ist, wird er als gesperrt/in Gebrauch gemeldet.

Lösung
Unter diesen Umständen ist es erst möglich, ein weiteres Verteilen an das Gerät auszuführen, wenn dieses neu gestartet worden ist.

Symptom
Wenn Sie versuchen, DNA Agent an einen Ziel-PC zu verteilen, kann die folgende Fehlermeldung erscheinen:

Dateien werden kopiert...
Startet entfernten Installationsdienst...
Verteilen GESCHEITERT!

Ursache
Die obige Fehlermeldung erscheint, wenn es nicht möglich ist, den Installationsservice entfernt zu starten, der bei der Verteilung an den Ziel-PC benutzt wird. Diese Meldung kann erscheinen, wenn das Konto, das für die Verbindung mit den Ziel-PCs angegeben wurde, keine vollen Administratorrechte hat.

Lösung
Um dies zu kontrollieren, finden Sie heraus, ob Sie Zugriff auf die Dienstliste für den Ziel-PC haben. Dieser Test wird auf dem Gerät ausgeführt, von dem aus Sie die Verteilung vornehmen:

1. Klicken Sie Arbeitsplatz /Computer mit der rechten Maustaste an und wählen Sie Verwalten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf Computerverwaltung und wählen Sie Mit einem anderen Computer verbinden.
3. Wählen Sie die Registerkarte 'Anderer Computer' und geben Sie den Namen des Zielgeräts ein, an das Sie verteilen möchten. Dann wählen Sie **OK**.
4. Dadurch wird der Computerverwaltung-Bereich auf dem Zielgerät geöffnet.
5. Wählen Sie den Abschnitt Dienste und Anwendungen und erweitern Sie ihn, so dass die ganze Liste angezeigt wird.
6. Wenn sich die Liste geöffnet hat, wählen Sie Dienste und kontrollieren, ob Sie die Dienste, die auf dem Zielgerät ausgeführt werden, anzeigen können.

Hinweis: Wenn Sie keinen Zugriff auf die Remotedienste des Zielgeräts nehmen können, bedeutet dies, dass die Sicherheitsberechtigung-Einstellungen das Starten der Remotedienste einschränken.

KONTAKTANGABEN

Großbritannien und international
www.netsupportsoftware.com
Technischer Support: support@netsupportsoftware.com
Verkauf: sales@netsupportsoftware.com

Nordamerika
www.netsupport-inc.com
Technischer Support: support@netsupportsoftware.com
Verkauf: *sales@netsupport-inc.com*

Kanada
www.netsupport-canada.com
Technischer Support: *support@netsupportsoftware.com*
Verkauf: *sales@netsupport-canada.com*

Deutschland, Österreich und Schweiz
www.pci-software.de
Technischer Support: support@netsupportsoftware.com
Verkauf: *sales@pci-software.de*

Japan
www.netsupportjapan.com
Technischer Support: *support@netsupportsoftware.com*
Verkauf: *sales@netsupportjapan.com*